

# **JAARVERSLAG 2020**

## **Klachtencommissie Awb**

**Hoogheemraadschap van  
Delfland**



## Inhoudsopgave

Taken van de Klachtencommissie .....	3
Samenstelling van de Klachtencommissie .....	3
Afhandeling van klachten .....	4



## Taken van de Klachtencommissie

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht heeft een ieder het recht om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop, of de onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon, zich in een concrete situatie jegens hem of iemand anders heeft gedragen.

De ingang voor het indienen van een klacht bij het Hoogheemraadschap van Delfland is het Klant Contact Centrum (KCC). De ingediende klachten kunnen onderscheiden worden in twee typen: mondelinge klachten en schriftelijke klachten.

Mondelinge klachten worden ook wel "meldingen" genoemd en zijn divers van aard. Deze variëren van dode vissen, een hoog grondwaterpeil, baggerwerkzaamheden, te snel varen, geluidsoverlast van een gemaal, stankoverlast, etc. Voor een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten en deze wordt, weliswaar zorgvuldig, maar zonder procedurele omhaal afgedaan.

Het tweede type klacht zijn de (formele) schriftelijk ingediende klachten. Dit worden ook wel klaagschriften genoemd. Een klaagschrift moet voldoen aan de wettelijke eisen die gesteld worden in afdeling 9.1.2 e.v. van de Algemene wet bestuursrecht. Een ingekomen klaagschrift wordt in behandeling genomen door de door dijkgraaf en hoogheemraden van het Hoogheemraadschap van Delfland (hierna: het college) ingestelde Klachtencommissie.

De commissie heeft twee taken: de behandeling van de ingekomen klacht en advisering aan het college over de klacht. Behandeling betekent het onderzoeken van de klacht, inclusief het horen van de klager en degene tegen wie de klacht zich richt. Vervolgens brengt de commissie advies uit aan het college. In het geval er naar het oordeel van de commissie sprake is van een gegronde klacht, bevat het advies eventuele conclusies die het college aan de bevindingen kan verbinden. Tevens kan de commissie aanbevelingen doen. De commissie heeft niet tot taak om een definitief oordeel uit te spreken. Die bevoegdheid ligt bij het college van Delfland.

De werkwijze van de Klachtencommissie is opgenomen in de Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland.

## Samenstelling van de Klachtencommissie

In het verslagjaar 2020 was de commissie tot 18 februari 2020 als volgt samengesteld:

Voorzitter:	Mevrouw mr. T.M. Poos-Oude Lenferink
Leden:	De heer mr. W.J. Wensink (plaatsvervangend voorzitter) De heer mr. A.R. Krijgsman De heer mr.drs. A.R. van Kampen

Mevrouw Poos-Oude Lenferink en de heer Wensink overschreden in het jaar 2020 hun maximale zittingstermijn. Tijdens de vergadering van het college van 18 februari 2020 zijn mevrouw mr. T.M. Poos-Oude Lenferink en de heer mr. W.J. Wensink eervol ontslagen en zijn mevrouw mr. R. van Heusden als plaatsvervangend voorzitter en mevrouw mr. L.S.N. Geerlings als lid benoemd. De heer mr.drs. A.R. van Kampen is benoemd tot voorzitter.



Vanaf 18 februari 2020 was de commissie als volgt samengesteld:

Voorzitter: De heer mr.dr.s. A.R. van Kampen  
Leden: Mevrouw mr. R. van Heusden (plaatsvervangend voorzitter)  
De heer mr. A.R. Krijgsman  
Mevrouw mr. L.S.N. Geerlings

De commissie werd ondersteund door secretaris, mevrouw mr. H. el Mokhtari-Heimensen.

De ondersteuning van de secretaris werd verzorgd door mevrouw S. van Dijk.

### **De afhandeling van klachten**

In 2020 zijn er vier klachten ontvangen door de Klachtencommissie. Twee klachten zijn door bemiddeling van de secretaris informeel tussen partijen afgedaan. Een andere klacht is op hoorzitting behandeld. Tot slot bevindt zich nog een klacht in de informele fase. Deze klachtprocedure is op verzoek van klager aangehouden in afwachting tot de uitkomst van een separaat aanhangig zijnde schadevergoedingsprocedure.

De klacht die door de commissie op hoorzitting is behandeld en waarover de commissie advies heeft uitgebracht, had betrekking op het in de ogen van klager niet tijdig baggeren van een watergang. De commissie adviseerde het college de klacht ongegrond te verklaren. Het college heeft in de beslissing op de klacht het advies van de commissie overgenomen.

De Klachtencommissie van het Hoogheemraadschap van Delfland,

mr.dr.s. A.R. van Kampen,  
voorzitter

mr. H. el Mokhtari-Heimensen,  
secretaris

Delft, 29 oktober 2021