

Klachtencommissie
Hoogheemraadschap van Delfland

Jaarverslag 2016

Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht hebben burgers het recht om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop dat orgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen.

Op grond van artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht is een Klachtencommissie ingesteld. Deze commissie heeft twee taken: de behandeling van een ingekomen klacht en advisering aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden over de klacht. Behandeling betekent het onderzoeken van de klacht, inclusief het horen van de klager en aangeklaagde. Vervolgens brengt de commissie advies uit aan het bestuursorgaan. In het geval er naar het oordeel van de commissie sprake is van een gegronde klacht, bevat het advies eventuele conclusies die het bestuursorgaan aan de bevindingen kan verbinden. Tevens kan de commissie aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan.

In het verslagjaar 2016 was de commissie als volgt samengesteld:

Voorzitter:	Mevrouw mr. T.M. Poos-Oude Lenferink
Leden:	De heer mr. W.J. Wensink (plaatsvervangend voorzitter) Mevrouw mr. C. Schut tot 1 september 2016 De heer mr. P. Blom De heer mr. A.R. Krijgsman vanaf 20 juni 2016 De heer mr. A. van Kampen vanaf 20 juni 2016

De commissie werd ondersteund door de secretaris, mevrouw R. van Dijke. De ondersteuning van de secretaris werd verzorgd door mevrouw S. van Dijk.

Vanwege het terugtreden van een van de leden van de commissie, het aantal hoorzittingen en de planning hiervan, is de commissie in de loop van 2016 met twee leden uitgebreid.

De commissie heeft in 2016 geen zittingen gehouden.

Klachtbehandeling in 2016

Twee klachten die in 2015 zijn ontvangen, zijn in 2016 afgehandeld. Dit betrof een klacht over het niet nakomen van de onderhoudsplicht. Klager was het er niet mee eens dat hij verplicht is om onderhoud te plegen aan de waterkant en dat Delfland daar ook op handhaaft, maar dat op het onderhoud van de waterkant van zijn naastgelegen buurman, een Golfbaan, niet gehandhaafd wordt. De commissie heeft in 2015 geadviseerd de klacht gegrond te verklaren. Dit advies is door het college overgenomen.

De andere klacht had betrekking op twee zaken. Ten eerste betrof deze de berekening van de tegemoetkoming voor het ontvangen van baggerspecie en de wijze waarop Delfland hierover met klager heeft gecommuniceerd. Ten tweede ging het over de wijze waarop een aannemer, werkzaam voor Delfland, werkzaamheden heeft uitgevoerd op een perceel. Over deze klacht zijn diverse gesprekken met klager gevoerd. Klager blijft het oneens met de wijze waarop Delfland de tegemoetkoming voor het ontvangen van baggerspecie op zijn perceel berekent, maar heeft begin 2016 aan de secretaris van de commissie aangegeven dat zijn klacht over de communicatie voor hem naar tevredenheid is afgehandeld.

In 2016 zijn vijf klachten ontvangen, die allen ook in 2016 zijn afgehandeld.

1 Klacht over onduidelijkheid in de communicatie en het uitblijven van communicatie

In 2015 heeft de commissie een klacht behandeld over de wijze waarop met klagers werd omgegaan in een procedure waarbij het aanpassen van een waterkering over het perceel van klagers aan de orde was. De commissie heeft toen geadviseerd de klachten gegrond te verklaren, omdat Delfland klagers in deze procedure onvoldoende duidelijk en zorgvuldig is geweest en klagers niet goed op de hoogte is gehouden in deze procedure. Dit advies heeft het college, enigszins aangepast, overgenomen. In 2016 hebben klagers contact gezocht met de Nationale Ombudsman, omdat zij opnieuw ervaren onvoldoende betrokken te worden bij de procedure. De Nationale Ombudsman heeft daarop deze klacht neergelegd bij de Klachtencommissie van Delfland. Daarop zijn door Delfland met klagers afspraken gemaakt om de procedure over het verleggen van de kering verder uit te voeren. Klagers hebben vervolgens laten weten dat de behandeling van hun klacht niet verder hoefde te worden voortgezet, omdat zij weer vertrouwen hadden in een goede afloop.

2 Klacht over uitvoering van werkzaamheden op een perceel

Deze klacht betrof de uitvoering van werkzaamheden door Delfland. Klager is het niet eens met de wijze waarop Delfland de onderhoudswerkzaamheden aan een natuurvriendelijke oever uitvoert. Hij meent ook dat er schade is ontstaan aan het perceel. Klager heeft Delfland hiervoor via verschillende kanalen aangesproken, maar Delfland neemt hem daarin niet serieus, zo meent klager. Met deze klager is al diverse keren gesproken en zijn er brieven en e-mails verzonden, etc. Desondanks blijft klager het gevoel houden dat hij niet serieus genomen wordt door Delfland. De secretaris van de commissie heeft ook een paar keer contact met klager gezocht. In deze gesprekken heeft klager naar voren gebracht dat hij de overheid ervaart als zeer machtig waar toch niet tegenop te komen valt. Dit gevoel komt voort uit het verleden waar klager diverse malen is beboet voor het rijden met te zwaar beladen vrachtwagens. Klager was het niet eens met die boetes, maar heeft geen gelijk gekregen. Doordat Delfland zijn verzoek om schade afwijst en ondanks zijn bezwaren werkzaamheden wil uitvoeren op het perceel, ervaart hij nu hetzelfde gevoel. Om die reden heeft hij een klacht ingediend. Over deze klacht is in enkele gesprekken uitleg over verschillende procedures. Ook heeft Delfland aan klager een brief gestuurd dat Delfland het zeer vervelend vindt dat klager zich niet serieus genomen voelt, maar dat er geen feiten en omstandigheden zijn waarom zijn schadeverzoek anders beoordeeld zou moeten worden. Uiteindelijk heeft klager besloten zijn klacht in te trekken.

3 Klacht over wateroverlast en contact met een medewerker van Delfland

Medio 2016 heeft de commissie een klacht ontvangen over een gesprek met een medewerker van Delfland over de waterstanden rondom een woning. Klagers hebben meerdere malen melding gedaan van een te hoge waterstand, waarop volgens klagers geen actie op werd ondernomen. Een gesprek met de medewerker van Delfland is volgens klager niet fijn verlopen. Klagers hadden het gevoel dat zij niet serieus werden genomen en hebben ook aangegeven geen contact meer met deze medewerker te willen. Uit navraag bij deze

medewerker, bleek dat de medewerker zich er niet van bewust was geweest dat zijn gesprek met klagers door klagers als vervelend was ervaren. In overleg met de vakafdeling zijn door de secretaris een tweetal acties uitgezet. De eerste betrof een inhoudelijke reactie op de vragen die klagers hadden gesteld en de tweede actie was een persoonlijk gesprek met klagers over de ontstane situatie. Aan klagers is uitgelegd welke acties er door Delfland zouden worden ondernomen om de situatie van de wateroverlast op te lossen. Verder is gesproken over de wijze waarop de medewerker met klagers gesproken heeft. In dit gesprek bleek dat er sprake was geweest van miscommunicatie tussen klagers en de medewerker. Klagers hebben daarop aangegeven dat de klacht naar tevredenheid was afgehandeld.

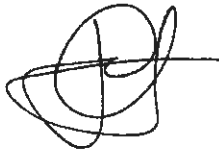
4 en 5 Klachten over communicatie bij de uitvoering van projecten

De andere twee klachten die de commissie in 2016 heeft ontvangen betroffen communicatie over de uitvoering van verschillende projecten. Klagers hebben aangegeven dat zij zich onvoldoende betrokken voelden. Voor hen was onduidelijk wat de projecten precies inhielden en wat zij daarvan konden verwachten. Deze klachten zijn teruggelegd bij de vakafdelingen die met klagers in gesprek zijn gegaan. In beide gevallen hebben klagers aangegeven dat de zorgen na die gesprekken zijn weggenomen en dat de klacht verder niet behandeld hoefde te worden.

De Klachtencommissie van het Hoogheemraadschap van Delfland,

Delft, 20 februari 2017

De voorzitter,



Mr T.M. Poos- Oude Lenferink

De secretaris,



R. van Dijke