



Hoogheemraadschap van

**Delfland**

# **JAARVERSLAG 2018**

## **Klachtenbehandeling Awb**

**Hoogheemraadschap van**

**Delfland**



## Taken van de Klachtencommissie

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. Ingevolge artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht draagt het bestuursorgaan zorg voor een behoorlijke behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over de gedragingen van zijn bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

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.

## Samenstelling van de Klachtencommissie

In het verslagjaar 2018 was de commissie als volgt samengesteld:

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

De commissie werd tot 1 oktober 2018 ondersteund door secretaris, drs. M.C.A. Spee, de maand oktober eenmalig door mr. G. van der Klein en vanaf 1 november 2018 door secretaris a.i. mevrouw mr. A.H.I. Hoogenraad.

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

## Aantal klachten

Er zijn in 2018 geen klachten door de Klachtencommissie behandeld in een zitting.

Het Klant Contact Centrum (KCC) is voor de inwoners van Delfland de 'ingang' voor allerhande zaken. Bij het KCC wordt bekeken waar een zaak die binnenkomt het beste kan worden behandeld. Daarbij maakt het KCC een onderscheid tussen klachten die kunnen worden beschouwd als een formele klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en allerlei andere zaken, die ook wel 'meldingen' worden genoemd. Er is soms sprake van een grijs gebied. In het algemeen is het KCC erop gericht om uit oogpunt van dienstverlening en klanttevredenheid zaken snel op te pakken en op te lossen en de inwoners van Delfland niet nodeloos met bureaucratische procedures te confronteren. In dat opzicht kan een parallel worden getrokken met de informele aanpak van bezwaarschriften.



In 2018 zijn er volgens de registratie van het KCC vele meldingen binnengekomen. Deze zijn heel divers en variëren van dode vissen, hoog grondwaterpeil, belastingaanslagen, baggerwerkzaamheden, te snel varen, geluidsoverlast van een gemaal, beschoeiingen, stankoverlast, etc.

Bij geen van deze meldingen is in 2018 aanleiding geweest het formele proces van klachtafhandeling door de klachtencommissie op te starten.

De Klachtencommissie van het Hoogheemraadschap van Delfland,

Delft, 2 mei 2019

De voorzitter,

mr. T.M. Poos- Oude Lenferink

De secretaris,

mr. H. el Mokhtari-Heimensen