

Toelichting op Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland 2024

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Klachten die mondeling worden ingediend worden – indien de klacht zich daarvoor leent – direct door het Klant Contact Center (KCC) van Delfland afgehandeld dan wel uitgezet bij de betreffende vakafdeling en daar direct door afgehandeld.

Schriftelijk ingediende klachten komen binnen bij het secretariaat van de Klachtencommissie van Delfland, of worden daar naartoe doorgezonden.

Bij binnenkomst bij het secretariaat wordt de klacht geregistreerd en contact gezocht met klager en de vakafdeling om te beproeven of de klacht informeel kan worden afgedaan. Zie hiervoor ook de toelichting op artikel 8.

Toelichting artikel 2

Zowel natuurlijke personen als rechtspersonen kunnen een klacht indienen. Klager hoeft geen belanghebbende te zijn in de zin van artikel 1:2 van de Awb.

Toelichting artikel 7

Een klaagschrift wordt schriftelijk ingediend. Het kan per post, maar ook via elektronische weg worden ingediend (zie artikel 9).

In het klaagschrift moet omschreven worden wat de gedraging is waarop de klacht betrekking heeft. Als een klaagschrift te algemeen is geformuleerd, wordt klager in de gelegenheid gesteld om het klaagschrift aan te vullen.

Toelichting artikel 8

Er wordt getracht om de klacht in de informele fase weg te nemen c.q. te verhelpen. In deze fase kunnen misverstanden uit de wereld worden geholpen of kan informatie worden verstrekt. Soms kan het voeren van een gesprek tussen klager en de betreffende (leidinggevende van de) vakafdeling veel verduidelijken.

Uitgangspunt is dat de (plaatsvervangend) secretaris van de klachtencommissie het voortouw neemt bij de opstart van het informele traject.

Toelichting artikel 14

De klachtencommissie brengt een jaarlijks verslag uit waarin de klachten anoniem worden weergegeven. Het jaarverslag van de Klachtencommissie wordt ter informatie gezonden naar het Algemeen Bestuur van Delfland en geplaatst op de website van Delfland.

