

Klachtencommissie
Hoogheemraadschap van Delfland

Jaarverslag 2015

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 2015 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 De heer mr. P. Blom

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

Ontvangen klachten in 2014 en 2015

Zowel in 2014, als in 2015 heeft de commissie vijf klachten ontvangen. Drie van de klachten die zijn ontvangen in 2014, zijn in 2015 afgehandeld. Van de klachten die in 2015 zijn ontvangen, zijn er twee doorgezonden naar de Regionale belastinggroep en een klacht is door de commissie afgehandeld.

Hieronder bespreekt de commissie de afgehandelde klachten van zowel 2014 als 2015.

Afhandeling klachten 2014 (afgehandeld)

Klacht over gemeenschappelijke taxatie grond

In 2014 heeft de commissie een klacht buiten behandeling gesteld, omdat de commissie van oordeel was dat waar klager over klaagde, niet als klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht kon worden beschouwd. De klacht had betrekking op de inhoud van onderhandelingen tussen het Hoogheemraadschap van Delfland en klager over de aankoop van grond. Klager klaagde erover dat het hoogheemraadschap Delfland vasthield aan zijn uitgangspunten voor de vaststelling van een te verkopen watergang en de taxatie-uitkomsten van een gezamenlijk aangestelde taxateur terzijde schoof en dat zijn klacht hierover niet in behandeling is genomen.

Klager heeft zijn klacht vervolgens gericht aan de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft de klacht in behandeling genomen en op 6 oktober 2015 advies uitgebracht. De Nationale Ombudsman kwam tot de conclusie dat de klacht over de gemeenschappelijke taxatie ongegrond is. De klacht over het niet in behandeling nemen van de klacht achtte de ombudsman gegrond. De Nationale ombudsman heeft het niet in behandeling nemen van de klacht getoetst aan het vereiste van fair play. De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. Dat betekent onder andere dat indien een burger een klacht bij een overheidsinstantie indient, die instantie geen onnodige belemmeringen opwerpt voor een inhoudelijke behandeling van die klacht.

De ombudsman verwijst naar de Memorie van Toelichting op het klachtenrecht in de Algemene wet bestuursrecht. Daarin staat dat het recht om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen, ruim is geformuleerd. Een gedraging van de overheid kan zowel het verrichten van feitelijke handelingen, als publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen inhouden. Door de klacht niet in behandeling te nemen heeft Delfland in strijd gehandeld met het vereiste van fair play. De ombudsman acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De commissie heeft het advies bestudeerd en heeft hierover met Delfland gesproken. De commissie houdt bij het beoordelen van de ontvankelijkheid van toekomstige klachten rekening met het oordeel van de Nationale Ombudsman.

Klacht over onheus bejegenen aan de telefoon

Klaagster klaagde over het feit dat dat de medewerker waarmee zij gesproken heeft, 'buitengewoon onbeschoft was' en dat zij dit niet accepteert. De medewerker in kwestie heeft telefonisch contact met klager opgenomen om het eigenaarschap van een bepaalde watergang te bepalen voor het baggeren van die watergang. Klaagster wilde hier in eerste instantie aan meewerken, maar heeft daarna aan de medewerker per e-mail laten weten dat deze medewerker voor de gegevens in zijn eigen archief moest kijken. De medewerker heeft daarop opnieuw telefonisch contact opgenomen met klaagster, waarbij een zeer vervelend gesprek ontstond. De medewerker zou tijdens het gesprek "Oh man" hebben gezegd. De commissie heeft tot drie maal een hoorzitting ingepland, waar klaagster om diverse redenen niet bij aanwezig kon zijn. Op 21 mei 2015 heeft de commissie toch een hoorzitting gehouden, waar klaagster niet bij aanwezig is geweest en waarvoor zij zich ook niet heeft afgemeld. De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard. De commissie was in haar advies van oordeel dat, voor zover de klacht ziet op de reactie "Oh man", deze uitspraak wellicht onhandig is en een gesprek kan doen escaleren. Echter, er is voldoende gebleken dat de medewerker nimmer de intentie gehad heeft om klaagster onbeschoft te behandelen of gedrag te vertonen dat niet toelaatbaar is in zijn functie. De medewerker heeft, voor zover

klaagster meent dat dit wel het geval is, of zich gekwetst voelt, zijn excuses aangeboden. Uitleg van de zijde van klaagster over wat er gebeurd is, is uitgebleven, hoewel zij hier voldoende de mogelijkheid voor heeft gehad.

Het college heeft het advies van de commissie overgenomen.

Klacht over onduidelijkheid in de communicatie en het uitblijven van communicatie

De situatie waarover geklaagd is, betreft het aanpassen van een waterkering over het perceel van klagers. Klagers waren het niet eens met het voorgestelde tracé, maar voelden zich verplicht medewerking te verlenen aan het besluit dat Delfland heeft voorgelegd. Klagers waren, op grond van de gesprekken met de medewerker, in de veronderstelling dat aanpassing van het tracé nog mogelijk was. Het was klagers niet duidelijk dat het besluit definitief was en dat de volgende stap het indienen van beroep tegen het besluit zou zijn geweest. Verder is naar voren gekomen dat klagers onvoldoende op de hoogte zijn gehouden van de procedures, terwijl dit wel toegezegd was. De commissie heeft geadviseerd de klachten gegrond te verklaren. Uit wat ter zitting door klagers is neergelegd, is voor de commissie voldoende gebleken dat klagers hadden mogen veronderstellen dat de ligging van de kering nog niet definitief was. Het had op de weg van Delfland gelegen om deze onduidelijkheid weg te nemen, wat Delfland nagelaten heeft. Als Delfland voldoende duidelijk was geweest in de informatie over de besluitvorming, hadden klagers nog in beroep kunnen gaan tegen het besluit van Delfland.

Ook heeft de commissie geadviseerd de klacht over het onvoldoende op de hoogte houden van de procedures, gegrond te verklaren. Het argument van Delfland, dat klagers geen beroep hadden aangetekend en alleen diegene die beroep aantekenen, de uitspraak ontvangen, gaat, zeker gelet op de voorgeschiedenis niet op. Daarnaast was aan klagers beloofd dat zij op de hoogte gehouden zouden worden. Delfland is in het contact met klagers onvoldoende duidelijk en zorgvuldig geweest.

Het college heeft het advies van de commissie, enigszins aangepast, overgenomen.

Ontvangen klachten 2015 (afgehandeld)

Klacht over niet nakomen onderhoudsplicht

Klager klaagde over het feit 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. Klager is al jaren bezig met Delfland om de golfbaan ertoe te bewegen het onderhoud jaarlijks (op tijd) uit te voeren, maar ziet dat het elk jaar weer opnieuw begint. Klager was het zat en zag zich genoodzaakt een klacht in te dienen. De commissie heeft de klacht gegrond verklaard. Ter zitting is door Delfland aangegeven dat het onderhoud in 2014 niet was uitgevoerd en dat tijdens de najaarsschouw (laatste kwartaal 2015) ook bleek dat over 2015 geen onderhoud was uitgevoerd. Naar het oordeel van de commissie is daarmee vast komen te staan dat er in de afgelopen periode niet consequent is toegezien op de naleving van de onderhoudsplicht. Delfland heeft nagelaten op te treden tegen het niet uitvoeren van het onderhoud aan de watergangen.

Delfland heeft als argument aangedragen dat vanwege het administratiesysteem de eigenaar wordt aangeschreven en niet diegene die het perceel in gebruik heeft. Dit kan naar het oordeel van de commissie geen reden zijn waarom Delfland geen actie uitvoert om ook de golfbaan tot het onderhoud te manen. De commissie heeft daarbij nog aangegeven dat het juridisch ook mogelijk is om zowel de eigenaar als de pachter, huurder of gebruiker aan te schrijven, omdat die bij machte is de overtreding te beëindigen. De commissie adviseerde te bezien of in het systeem dat Delfland hiervoor gebruikt, dan wel in een afzonderlijke registratie kan worden aangetekend dat er bij een bepaald perceel sprake is van feitelijk beheer door een ander dan de eigenaar, waardoor deze direct dan wel mede met de eigenaar wordt aangeschreven voor het nakomen van de onderhoudsverplichting.

Werkvoorraad 2016

Twee klachten die in 2015 zijn ontvangen, zijn nog in behandeling. Dit betreft een klacht over de berekening van de tegemoetkoming voor het ontvangen van baggerspecie op het perceel en de wijze waarop met klager is gecommuniceerd en een klacht over de wijze waarop een aannemer, werkzaam voor Delfland werkzaamheden heeft uitgevoerd op een perceel. Deze klachten zijn nog in behandeling bij de commissie en zullen in het jaarverslag over 2016 behandeld worden.

De Klachtencommissie van het Hoogheemraadschap van Delfland,

Delft, 15 februari 2016

De voorzitter,



Mr T.M. Poos- Oude Lenferink

De secretaris,



R. van Dijke

