

## Verordening behandeling klachten Rijn en IJssel 2014

[

### Artikel 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. het waterschap: het Waterschap Rijn en IJssel;
- b. algemeen bestuur het algemeen bestuur van het waterschap;
- c. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van het waterschap;
- d. voorzitter: de voorzitter van het waterschap;
- e. klachtencoördinator: de persoon als bedoeld in Artikel 3;
- f. bestuursorgaan:

1. het algemeen bestuur;

2.  
het  
da-  
ge-  
lijks  
be-  
stuur;

3.  
de  
voor-  
zit-  
ter;

voor zover het aan hen opgedragen taken betreft;

g. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of

rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, een bestuurder dan wel een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;

h. commissie: de commissie als bedoeld in de Verordening behandeling bezwaren

Waterschap Rijn en IJssel 2010.

### Artikel 2 DELEGATIE

Voor zover een klacht is gericht tegen een gedraging van (een lid van) het algemeen bestuur, draagt het dagelijks bestuur zorg voor de behoorlijke behandeling als bedoeld in artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht.

### Artikel 3 KLACHTENCOÖRDINATOR

1. Het dagelijks bestuur benoemt een klachtencoördinator en diens plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator behandelt schriftelijke klachten.

3. De klachtencoördinator behandelt mondelinge klachten voor zover deze niet naar tevredenheid van de klager door de direct betrokkene zijn afgedaan.

4. De klachtencoördinator verleent administratieve ondersteuning aan de commissie bij de behandeling van een klacht als bedoeld in Artikel 7.

5. De klachtencoördinator vervult een intermediaire rol tussen het waterschap en de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 4 INDIENING**

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

2. De klager is niet verplicht een mondelinge klacht eerst aan de direct betrokkene voor te leggen.

3. Een klacht die langs de elektronische weg wordt ingediend, wordt behandeld als een mondelinge klacht.

4. De klachtencoördinator maakt een schriftelijke samenvatting van een mondelinge klacht.

5. Op verzoek van de klager wordt de schriftelijk samenvatting van de klacht aangepast.

6. De klager kan de door de klachtencoördinator op schrift gestelde samenvatting van de klacht als klaagschrift indienen door deze te voorzien van dagtekening en ondertekening.

#### **Artikel 5 GEEN VERPLICHTING TOT BEHANDELING VAN EEN KLACHT**

1. Geen verplichting tot behandeling van een klacht bestaat, als de klacht betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld met inachtneming van deze verordening dan wel de Verordening behandeling klachten Rijn en IJssel 1999,

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,

c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,

d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld,

e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld. Voor zover van toepassing wordt de klager op de hoogte gesteld van de nog openstaande proceduremogelijkheden.

#### **Artikel 6 TUSSENTIJDSE BEËINDIGING**

Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling, uitgezonderd de verslaglegging als bedoeld in Artikel 8. De klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging door de klachtencoördinator.

#### **Artikel 7 DE COMMISSIE**

1. In afwijking van Artikel 3, tweede lid, is de commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten over gedragingen van de voorzitter of van een lid van het dagelijks of het algemeen bestuur. Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing.
2. Het bestuurslid wiens gedraging wordt onderzocht en het bestuursorgaan waartoe hij behoort verlenen alle door de commissie gevraagde medewerking aan het onderzoek.
3. Binnen vier weken laat de commissie weten aan de voorzitter dan wel het dagelijks bestuur of de commissie de klacht geheel, gedeeltelijk of niet terecht vindt.
4. Indien het onderzoek naar het oordeel van de commissie onvoldoende zekerheid verschaft over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, brengt de commissie daarvan verslag uit aan de voorzitter dan wel het dagelijks bestuur.

#### **Artikel 8 VERSLAGLEGGING**

De klachtencoördinator brengt ten minste een keer per jaar aan het dagelijks bestuur schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden. Dit verslag biedt inzicht in aard en aantal van de klachten alsmede de wijze van afdoening.

#### **Artikel 9 INWERKINGTREDING EN OVERGANGSRECHT**

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na de datum van bekendmaking.
2. De Verordening behandeling klachten Rijn en IJssel 1999, bekend gemaakt op 23 december 1999, wordt ingetrokken.
3. Op klachten die voor de datum van inwerkingtreding van deze verordening zijn ingediend, blijft de Verordening behandeling Rijn en IJssel 1999 van toepassing.

#### **Artikel 10 CITEERTITEL**

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening behandeling klachten Rijn en IJssel 2014.

#### **TOELICHTING OP DE VERORDENING BEHANDELING KLACHTEN RIJN EN IJSSEL 2014**

##### **Algemeen**

Op grond van artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van het waterschap zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Gedragingen van bestuursorganen - dan wel van ambtenaren werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan - dienen te voldoen aan de eisen van behoorlijkheid. Men moet dan denken aan:

- het vereiste van overeenstemming met het geschreven recht;
- het vereiste van redelijkheid;
- het vereiste van rechtsgeldigheid;
- het vereiste van gelijke behandeling in gelijke gevallen;
- het vereiste van motivering;
- het vereiste van zorgvuldigheid.

Bij de aan een ieder toekomende bevoegdheid tot het indienen van klachten dient de kanttekening te worden geplaatst dat in de gevallen dat de gedraging het nemen van een besluit betreft, de procedures van bezwaar en beroep uiteraard voortgaan.

De onderhavige klachtenregeling is een interne klachtenprocedure: het bestuursorgaan onderzoekt de op zijn gedraging betrekking hebbende klacht zelf. Daarbij wordt bezien of het orgaan zich behoorlijk heeft gedragen. Het oordeel dat het bestuursorgaan vervolgens velt, is geen besluit en daarom niet vatbaar voor bezwaar en beroep. Naast deze interne klachtenprocedure is er een externe klachtenregeling, namelijk de regeling van de Nationale ombudsman. Voordat echter een klacht door de Nationale ombudsman in behandeling wordt genomen, moet deze klacht in het kader van de toepassing van het kenbaarheidsvereiste door het desbetreffende orgaan van het waterschap worden onderzocht en beoordeeld.

Gelet hierop fungeert de interne klachtenprocedure als filter ten opzichte van de gang naar de Nationale ombudsman als externe klachtvoorziening. Zij kan echter niet als vervanging worden gezien. Het waterschap is primair verantwoordelijk ervoor te zorgen dat klachten van burgers als zodanig worden onderkend en behandeld. Onmiddellijke actie naar aanleiding van een klacht door de uitvoerende ambtenaren die het aangaat, is vaak de beste klantenbehandeling. Wanneer een directe reactie van een betrokken ambtenaar niet mogelijk of toereikend is, moet de procedure van interne klachtenbehandeling uitkomst kunnen bieden. Is de klager het niet eens met de wijze waarop het waterschap een interne klacht behandelt, dan kan hij ter zake naast een primaire klacht een secundaire klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Wanneer de Nationale ombudsman een klacht ontvangt over de wijze waarop het waterschap een primaire klacht afhandelt, zal in een onderzoek van de Nationale ombudsman naar voren moeten komen of de interne klachtenprocedure voldoet.

Naast de filterfunctie richting de Nationale ombudsman heeft de interne klachtenregeling ook als effect dat het waterschap een spiegel wordt voorgehouden: de mate waarin en de manier waarop gedragingen van het waterschap tekortschieten worden duidelijk. De praktijk heeft uitgewezen dat het oordeel van onbehoorlijkheid vooral werd uitgesproken in de gevallen waarin sprake was van onvoldoende zorgvuldigheid. In dit verband werden door de Nationale ombudsman de volgende aanbevelingen gedaan:

1. ten aanzien van de behandelingsprocedure bij een bestuursorgaan wordt een voortvarende behandeling van de zaak en een voortvarend herstel van gesignaleerde fouten of gebreken verlangd.
2. administratieve onnauwkeurigheid kan niet geaccepteerd worden.
3. bestuursorganen zijn verplicht tot actieve informatieverstrekking. daarom worden eisen gesteld met betrekking tot ontvangstbevestiging, tussenbericht, tijdige mededeling van niet (inhoudelijke) behandeling van de zaak en informatieverstrekking over rechten en plichten van de burger.
4. van het bestuursorgaan wordt een actieve opstelling verlangd met betrekking tot het horen van belanghebbenden, het inwinnen van informatie bij deskundigen e.d., en het vastleggen van informatie.
5. de werkzaamheden moeten gecoördineerd worden, c.q. op elkaar worden afgestemd.
6. de privacy dient gewaarborgd te worden.
7. het bestuursorgaan moet voorzieningen treffen ter verzekering van de onpartijdigheid.
8. het dient ook voorzieningen te treffen ter bevordering van de hulpvaardigheid ten opzichte van de burgers.
9. de organisatie moet zo zijn ingericht dat de fysieke en telefonische bereikbaarheid voldoende verzekerd is.

10. wat de houding van de ambtenaren betreft worden eisen gesteld aan de correctheid van de bejegening, aan de onbevooroordeeldheid, aan hulpvaardigheid met betrekking tot de belangen van de burger. een correcte bejegening vereist respect voor de menselijke waardigheid en integriteit van de burger, fatsoen, achterwege laten van discriminerende opmerkingen, zelfbeheersing, sociale vaardigheden en inlevingsvermogen, zowel in normale omstandigheden als in uitzonderlijke situaties.

De interne behandeling van klachten door waterschappen is in beginsel vormvrij. In de Algemene wet bestuursrecht zijn een aantal randvoorwaarden opgenomen waaraan de klachtenbehandeling moet voldoen, zoals de plicht tot het versturen van een ontvangstbevestiging, de hoorplicht, de afhandelingstermijn en de registratie van klachten.

Het past in de tijdsgeschiedenis om te streven naar een informele afdoening van klachten met een minimum aan formaliteiten. In veel gevallen is dat de snelste manier om de onvrede bij de klager weg te nemen. De Algemene wet bestuursrecht biedt de ruimte om de formele klachtenbehandeling stop te zetten zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

## **Artikelsgewijs**

### **Artikel 2**

Hoewel het niet vaak voorkomt, is het mogelijk dat er klachten worden ingediend bij het algemeen bestuur over de wijze waarop (een lid van) het algemeen bestuur zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Omdat het algemeen bestuur een beperkt aantal keren per jaar vergadert, is het niet efficiënt dat het algemeen bestuur deze klachten afhandelt. Gelet hierop wordt deze bevoegdheid gedelegeerd aan het dagelijks bestuur.

### **Artikel 3**

Uit doelmatigheidsoverwegingen is er voor gekozen een persoon als klachtencoördinator te belasten met de behandeling van klachten. De klachtencoördinator wordt benoemd door het dagelijks bestuur.

Mondelinge klachten worden zo mogelijk informeel afgedaan door de direct betrokkenen. Als dit naar tevredenheid van de klager gebeurt, komt de klachtencoördinator niet in beeld. Het is immers niet in het belang van de klager om hem te verplichten tot onnodige formaliteiten. Wel heeft de klager altijd de vrijheid om zelf te kiezen voor de formele procedure boven een informele afdoening van de klacht. Ook neemt de klachtencoördinator de klacht in behandeling als een informele afdoening niet mogelijk of niet toerevend is.

De behandeling van klachten door de klachtencoördinator is geen klachtadviesprocedure als bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht. Doordat de afdeling 9.1.3 niet van toepassing is, heeft de klachtencoördinator meer ruimte om maatwerk te leveren bij de afhandeling van een klacht.

Het bestuursorgaan kan de afhandeling van klachten aan de klachtencoördinator mandateren. Het bestuursorgaan behoudt wel de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling.

De klachtencoördinator vervult ook een administratieve rol. Bij de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuurder levert hij de administratieve ondersteuning. Onder deze administratieve ondersteuning valt in ieder geval het toezenden van de klacht aan de commissie en aan de betrokken

bestuurder. Daarnaast treedt de klachtencoördinator op als contactpersoon voor (het bureau van) de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 4**

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Alleen voor schriftelijke klachten, zogenaamde klaagschriften, bevat de Algemene wet bestuursrecht vormeisen en procedurevoorschriften.

De klager kan de betrokken medewerker direct op diens gedraging aanspreken, maar kan ook opteren voor het indienen van een mondelinge of schriftelijke klacht bij de klachtencoördinator. De klager is niet verplicht mee te werken aan een informele klachtenafdoening.

De Algemene wet bestuursrecht stelt de vormeis dat een klaagschrift is ondertekend. Klachten die worden ingediend langs de elektronische weg, bijvoorbeeld via de website of email, kunnen alleen als klaagschrift worden geaccepteerd, als ze elektronisch zijn ondertekend. De eisen aan de elektronische ondertekening zijn geregeld in artikel 2:15 van de Algemene wet bestuursrecht. Een email of een melding op de website is niet elektronisch ondertekend. Een klacht langs die weg kan dus niet als klaagschrift in behandeling worden genomen. Hij wordt daarom gelijk gesteld aan een mondelinge klacht.

Terwille van de klachtenregistratie maakt de klachtencoördinator een schriftelijke samenvatting van een mondelinge klacht die bij hem is ingediend. De klager kan verbeteringen laten aanbrengen. De klachtencoördinator kan de samenvatting aan de klager voorleggen op de manier die in het specifieke geval het meest aangewezen is, bijvoorbeeld schriftelijk, per email of telefonisch.

De klager die wil dat zijn mondelinge klacht als klaagschrift in behandeling wordt genomen, kan de door de klachtencoördinator vastgelegde samenvatting voorzien van de wettelijke vormeisen, te weten dagtekening en ondertekening.

#### **Artikel 7**

Het is niet wenselijk dat een medewerker van het waterschap een oordeel moet vellen over de gedraging van een bestuurder. Daarom wordt in dergelijke gevallen de behandeling van de klacht in handen gesteld van een onafhankelijke commissie. Aangezien dergelijke klachten zelden voorkomen, is aansluiting gezocht bij een bestaande commissie: de commissie voor de advisering inzake bezwaren als bedoeld in artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht.

Op de behandeling van klaagschriften door de commissie is afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Deze afdeling bevat aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure.

Zowel de persoon wiens gedraging in het geding is als het bestuursorgaan waarvan hij deel uitmaakt, zijn verplicht alle voor het onderzoek noodzakelijke medewerking te verlenen aan de commissie. De medewerking kan bijvoorbeeld bestaan uit het verstrekken van inlichtingen en het verstrekken of laten inzien van bescheiden.

Het uiteindelijke oordeel blijft aan het bestuursorgaan, te weten de voorzitter, als het een gedraging van de voorzitter betreft, of het dagelijks bestuur, als het gaat om een gedraging van (een lid van) het

algemeen of het dagelijks bestuur. Het bestuursorgaan kan het advies van de commissie naast zich neerleggen. Of dit in dat geval de juiste beslissing is, is uiteindelijk aan de Nationale ombudsman.

### **Artikel 8**

De klachtencoördinator is een medewerker van de afdeling bestuurlijk Juridische Zaken. De afdeling Bestuurlijk Juridische Zaken brengt periodiek een rapportage uit aan het dagelijks bestuur. De verslaglegging over de klachten maakt deel uit van deze rapportage. De verslaglegging betreft in ieder geval alle klachten die bij de klachtencoördinator zijn ingediend.

De klachtencoördinator zal niet altijd bekend zijn met mondelinge klachten die bij de direct betrokkenen zijn ingediend en door hen informeel zijn afgedaan. Deze klachten vallen niet onder de werkzaamheden van de klachtencoördinator. Indien de klachtencoördinator naar zijn oordeel voldoende inzicht heeft in het aantal en de afdoening van informeel behandelde klachten, kan hij deze informatie in de rapportage opnemen.

### **Artikel 9 en Artikel 10**

Deze artikelen behoeven geen toelichting.