

## **Verordening van het algemeen bestuur van het waterschap Limburg houdende regels voor behandeling klachten Verordening ten behoeve van de behandeling van klachten van burgers over gedragingen van organen en/of personeel van het Waterschap Limburg**

Het algemeen bestuur van Waterschap Limburg;

Gelezen het voorstel van de beide DB's van Waterschap Roer en Overmaas en Waterschap Peel en Maasvallei van 13 december 2016, AB-voorstel 2017, nummer 20, inzake vaststelling 'Verordening ten behoeve van de behandeling van klachten van burgers over gedragingen van organen en/of personeel van Waterschap Limburg';

Overwegende

- dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voorziet in regelgeving rond klachtenbehandeling;
- dat dit onverlet laat aanvullende regels te stellen omtrent de behandeling van en advisering over klachten binnen Waterschap Limburg;
- dat deze verordening een regeling geeft voor de behandeling van klachten tegen gedragingen van bestuursorganen van Waterschap Limburg;
- gelezen het voorstel van de AB's van Waterschap Peel en Maasvallei en Waterschap Roer en Overmaas van 27 september 2016;

Gelet op het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht en de Waterschapswet;

### **BESLUIT:**

Vast te stellen de navolgende Verordening ten behoeve van de behandeling van klachten van burgers over gedragingen van organen en/of personeel van het Waterschap Limburg.

### **Artikel 1 Begripsbepaling**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. het waterschap: Waterschap Limburg;
- c. het bestuur: het dagelijks bestuur van het waterschap;
- d. bestuursorganen: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter;
- e. secretaris-directeur: de secretaris-directeur van Waterschap Limburg;
- f. klachtencommissie: de op grond van artikel 4, eerste lid, van deze verordening benoemde commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet;
- g. klachtencoördinator: de op grond van artikel 6, eerste lid, van deze verordening aangewezen ambtenaar van het waterschap die belast is met de ondersteuning van de klachtenadviseur;
- h. klager: de natuurlijke persoon c.q. de rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- i. aangeklaagde: een bestuursorgaan c.q. een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- j. voorzitter: voorzitter van het Waterschap Limburg.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

1. Deze verordening is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
2. Afdeling 9.1.3 van hoofdstuk 9 van de wet is op de behandeling van klachten over de bestuursorganen van het waterschap van toepassing.

### **Artikel 3 Mandaat**

1. De bevoegdheid van het algemeen bestuur om een klacht over gedragingen die aan dit bestuursorgaan als zodanig worden toegerekend, af te doen, wordt gemandateerd aan de voorzitter.
2. De bevoegdheid van de voorzitter om een klacht over gedragingen die aan de voorzitter als zodanig worden toegerekend, af te doen, kan worden gemandateerd aan het bestuur.

---

#### **Artikel 4 Benoeming klachtencommissie**

1. Het bestuur benoemt een klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten en de advisering hierover aan het desbetreffende bestuursorgaan.
2. De bevoegdheid tot het schorsen en ontslaan van leden van de klachtencommissie berust bij het bestuur.
3. De commissie als bedoeld in het eerste lid treedt af op de dag van het aftreden van het algemeen bestuur. De klachtencommissie blijft in functie, totdat in de opvolging is voorzien.
4. Een klachtencommissie kan ten hoogste tweemaal herbenoemd worden.

#### **Artikel 5 Klachtcoördinator**

1. De klachtencommissie wordt ondersteund door een klachtcoördinator, zijnde een door de secretaris-directeur aangewezen ambtenaar van het waterschap.
2. De secretaris-directeur wijst tevens een of meer plaatsvervangers van de klachtcoördinator aan.
3. De klachtcoördinator is, onverminderd het bepaalde in artikel 7, vierde lid, bevoegd om besluiten van de klachtencommissie op grond van deze verordening of hoofdstuk 9 van de wet namens de klachtencommissie te ondertekenen.
4. De klachtcoördinator zendt aan betrokkenen een behandlungsbericht.
5. Onder administratieve afhandeling van klachten wordt in ieder geval verstaan het doorzenden van de klacht(en) naar de betrokken ambtenaar en/of de secretaris/directeur alsmede het vervullen van een intermediaire rol tussen waterschap en (het bureau van) de Nationale ombudsman.
6. De klachtcoördinator brengt jaarlijks aan de voorzitter verslag uit van de verrichte werkzaamheden. Dit verslag moet inzicht bieden in aard en aantal van de klachten alsmede de wijze van afdoening.

#### **Artikel 6 Inwinnen inlichtingen**

1. De voorzitter of klachtencommissie is bevoegd bij de bestuursorganen of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan alle inlichtingen te vragen en bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de aanhangige zaak. De gevraagde inlichtingen worden binnen vier weken gegeven.
2. De bestuursorganen dragen zorg dat de klachtencommissie en de klachtcoördinator de documenten, bescheiden en correspondentie ter beschikking gesteld worden, die zij voor de uitvoering van de hun opgedragen taak naar hun oordeel nodig hebben.
3. De klachtencommissie kan getuigen en deskundigen horen. Indien daaraan kosten verbonden zijn, is vooraf toestemming van het bestuur vereist. Hierbij wordt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht genomen ter bescherming van de privacy van de direct betrokkenen.

#### **Artikel 7 Hoorzitting en advies**

1. De klachtencommissie hoort zo dikwijls als de commissie nodig acht.
2. De klachtcoördinator zorgt voor tijdige en schriftelijke oproeping van belanghebbenden.
3. De hoorzittingen zijn besloten.
4. Het verslag als bedoeld in artikel 9:10, derde lid, van de wet en het advies als bedoeld in artikel 9:15, vierde lid, van de wet worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie en de klachtcoördinator.

#### **Artikel 8 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze verordening treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2017.
2. Met ingang van de datum van inwerkingtreding van deze Verordening wordt de 'Verordening ten behoeve van de behandeling van klachten van burgers over gedragingen van organen en/of personeel van het Waterschap Roer en Overmaas' ingetrokken met ingang van 1 januari 2017, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op vóór voornoemd tijdstip ingediende klachten.
3. Deze verordening kan worden aangehaald als de 'Verordening ten behoeve van de behandeling van klachten van burgers over gedragingen van organen en/of personeel van het Waterschap Limburg'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 2 januari 2017.

*De secretaris-directeur,*

*drs. H. Mensink*

*De dijkgraaf,*

*drs. ing. P.F.C.W. van der Broeck*