

Verordening van het algemeen bestuur van Waterschap Rijn en IJssel houdende regels omtrent klachten (Klachtenverordening Rijn en IJssel 2020)

Het algemeen bestuur van waterschap Rijn en IJssel;
op voordracht van het college van dijkgraaf en heemraden;
gelet op artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht;
besluit:

vast te stellen de Klachtenverordening Rijn en IJssel 2020;

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

waterschap:	waterschap Rijn en IJssel;
algemeen bestuur:	het algemeen bestuur van het waterschap;
college:	het college van dijkgraaf en heemraden van het waterschap;
voorzitter:	de voorzitter van het waterschap;
bestuursorgaan:	1. het algemeen bestuur; 2. het college; 3. de voorzitter; voor zover het de aan hen opgedragen taken betreft;
klachtencoördinator:	de persoon als bedoeld in artikel 3;

Artikel 2 Doel klachtbehandeling

De klachtbehandeling is gericht op herstel van vertrouwen van burgers en het leren van klachten door de organisatie en de bestuursorganen van het waterschap.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Het college benoemt een klachtencoördinator en diens plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor een tijdige behandeling van klachten en verleent administratieve ondersteuning aan de secretaris-directeur bij de formele klachtbehandeling.
3. De klachtencoördinator vervult een intermediaire rol tussen het waterschap en de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Indiening

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een klacht die langs digitale weg wordt ingediend geldt als een schriftelijk ingediende klacht.

II. KLACHTBEHANDELING

Artikel 5 Fasering

1. De klachtbehandeling kent twee fasen: de informele behandeling en de formele behandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. De klachtencoördinator kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 6 Informele behandeling

1. De klachtencoördinator neemt binnen vijf werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager om de mogelijkheden tot klachtafhandeling te verkennen. Tevens bevestigt de klachtencoördinator schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. De klachtencoördinator draagt in overleg met de klager zorg voor een informele afhandeling van de klacht door de klager te horen, een gesprek tussen de klager en de bij de klacht betrokken ambtenaar en/of zijn leidinggevende te organiseren of anderszins.
3. De klachtencoördinator legt zijn bevindingen, het oordeel over de klacht en, indien van toepassing, de gemaakte afspraken schriftelijk vast en stuurt deze naar de klager en de betrokken ambtenaar en/of leidinggevende. Indien de klager zich daarin kan vinden, is de klacht daarmee afgehandeld.
4. Indien de klacht niet op informele wijze naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld wordt alsnog de formele procedure gevolgd.

Artikel 7 Formele behandeling

1. De formele klachtbehandeling inclusief het horen geschiedt door de secretaris-directeur, daarbij ondersteund door de klachtencoördinator.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de secretaris-directeur, draagt de loco-secretaris zorg voor de klachtbehandeling.

III. SLOTBEPALINGEN

Artikel 8 Verslaglegging

De klachtencoördinator brengt ten minste een keer per jaar aan het college 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 2014, bekend gemaakt op 4 november 2014, wordt ingetrokken.

Artikel 10 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening Rijn en IJssel 2020.

ALGEMENE TOELICHTING

Procedurale rechtvaardigheid bij behandeling van klachten

Mensen nemen tegenwoordig niet meer alles aan van de overheid en zijn mondiger dan vroeger. Dit vraagt om een responsievere houding van de overheid. De overheid maakt gelukkig een verandering door van een autonome en formeel bureaucratische naar een responsieve rechtsstaat, waarin de overheid actief luistert en de burger in plaats van de regels centraal stelt. Voor de moderne burger wordt de kwaliteit van overheidshandelen, *naast* de inhoud, nu in aanzienlijke mate bepaald door de manier waarop de overheid met hem communiceert. De moderne burger wil dat de overheid hem serieus neemt en eerlijk behandelt. Hij wil zich rechtvaardig behandeld weten. Door een passende behandeling van klachten ervaren klagers en beklagden procedurele rechtvaardigheid. Het gaat dan om de elementen *voice*, *respect* en *explanations*. Partijen willen ruimte om hun verhaal te doen. Ook willen zij zich 'gehoord weten' (*voice*) doordat de klachtbehandelaar actief en met gepaste aandacht naar klager en beklagde luistert en hen als persoon en niet als nummer behandelt (*respect*). En hen actief 'meeneemt' in het hoe en waarom van de klachtenprocedure, verwachtingen bespreekt, aangeeft waar grenzen liggen en hen daarbij includeert (*explanations*) in plaats van buitensluit. Deze ervaren procedurele rechtvaardigheid draagt bij aan democratische legitimatie van bestuursorganen. Zelfs wanneer besluiten niet (helemaal) tegemoetkomen aan de wensen van betrokkenen.

Zo is het zaak om tijdens een klachtenprocedure nog meer aandacht te besteden aan goede communicatie zodat klagers daadwerkelijk hun verhaal kunnen doen en meer het gevoel hebben dat er echt naar hen wordt geluisterd. Een formele aanpak van klachten en bezwaren was tot voor kort voor de meeste bestuursorganen uitgangspunt maar wordt door burgers als een van de belangrijkste knelpunten in de dienstverlening van de overheid ervaren. Een uitsluitend formele aanpak, waarbij de overheid formeel en schriftelijk reageert op een klacht met een ontvangstbevestiging en uitnodiging voor een 'hoorzitting', past daarom niet (meer) bij de wens van de burger. Ten opzichte van de verordening uit 2014 is in deze regeling de informele behandeling van klachten daarom nadrukkelijk als alternatief geïntroduceerd. De ervaring leert dat het overgrote merendeel van de klachten via de informele weg kan worden afgehandeld. Kenmerkend voor zo'n informele aanpak is dat de klager en de beklagde (als deze er is) kort na het indienen van de klacht persoonlijk worden benaderd door een onafhankelijke klachtencoördinator om de klacht te verkennen. En vervolgens bekijken partijen met deze coördinator op welke manier de klacht het beste kan worden behandeld (klachtbehandeling). Het zelf invloed kunnen uitoefenen op de manier waarop de klacht wordt behandeld blijkt de grootste impact te hebben op de uiteindelijke waardering van de burger voor de behandeling van zijn klacht. Een informele aanpak van klachten doet hiermee, meer dan een formele aanpak, recht aan de met de klachtbehandeling beoogde doelstelling van herstel van vertrouwen.

Klacht versus (service)melding

De Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) geeft geen definitie van het begrip 'klacht'. Uitgangspunt is daarom een ruim klachtbegrip. Uit een onderzoek van de Nationale Ombudsman bleek dat bestuursorganen een klacht definiëren als een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan zich jegens de klager heeft gedragen/een onheuse bejegening en/of het niet of te laat reageren door (een afdeling of medewerker van) de betreffende instantie. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen een 'klacht' en een 'melding'.

Een melding gaat bijvoorbeeld over een verstopte duiker, een te hoog of te laag waterpeil of andere aan het beheer en onderhoud gerelateerde zaken. Deze onderhoudsmeldingen worden in het Servicemeldingensysteem van het waterschap geregistreerd en op basis daarvan afgehandeld. Omdat verreweg de meeste klantcontacten in dat kader plaatsvinden, vloeit een deel van de klachten voort uit de afhandeling van die meldingen. Kennisname van de informatie die reeds in het Servicemeldingensysteem is opgenomen en afstemming over en weer met de behandelaar (wie neemt bijvoorbeeld in de fase van de informele behandeling contact op met de klager) is bij die klachten cruciaal. Zo kan worden voorkomen dat klachtencoördinator en behandelaar (c.q. beklagde) langs elkaar heen werken. Overigens verdient het opmerking dat uit jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat waterschap Rijn en IJssel ieder jaar hoog scoort bij de afhandeling van de vele servicemeldingen.

Procedure

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb in werking getreden. Met dit hoofdstuk is beoogd de klachtbehandeling door bestuursorganen te vereenvoudigen en uniformeren. Daarbij is een tweedeling gemaakt tussen interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf en vervolgens externe klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Deze verordening heeft betrekking op de interne klachtbehandeling door (de bestuursorganen van) het waterschap.

Omdat hoofdstuk 9 (titel 9.1) van de Awb al in een formele procedureregeling voor afhandeling van klachten voorziet, bevat deze klachtenverordening slechts aanvullende bepalingen. Die gaan vooral over de informele behandeling. Voor de formele behandeling kan voor de procedure worden teruggevallen op hoofdstuk 9 van de Awb. Overigens dienen de procedurevoorschriften uit dat hoofdstuk zowel bij de informele als de formele klachtbehandeling in acht te worden genomen. Het gaat dan ondermeer om procedurevoorschriften zoals het verzenden van een schriftelijke ontvangstbevestiging (artikel 9:6 Awb) en de categorieën gedragingen die uitgezonderd zijn van de behandelingsplicht (artikel 9:8 Awb). De afhandeling van klachten is in de verordening aan de klachtencoördinator en de secretaris-directeur opgedragen. Er is derhalve geen bemoeienis van het college of de andere bestuursorganen vereist, tenzij de klachtencoördinator of de secretaris-directeur dat vanwege de bestuurlijke gevoeligheid van de klacht nodig acht.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Ten aanzien van het begrip bestuursorgaan is het volgende van belang. Artikel 9:1 van de Awb bepaalt dat eenieder kan klagen over gedragingen van een bestuursorgaan en dat een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Dat leidt ertoe dat ook over gedragingen van individuele collegeleden een klacht kan worden ingediend, aangezien deze leden onder de verantwoordelijkheid van het college werkzaam zijn. Daarnaast kan over gedragingen van de voorzitter of het algemeen bestuur worden geklaagd. Over gedragingen van individuele leden van het algemeen bestuur kan men echter geen klacht indienen, aangezien de volksvertegenwoordigers niet worden aangemerkt als zijnde werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het algemeen bestuur.

Artikel 2 Doel klachtbehandeling

Enerzijds is de klachtbehandeling gericht op herstel van het door de bejegening geschonden vertrouwen van de burger in het waterschap. Anderzijds bieden klachten het waterschap de mogelijkheid om te leren en zijn dienstverlening te verbeteren en herhaling van gedragingen waarover wordt geklaagd te voorkomen. In dat kader is ook artikel 9:9 van de Awb van belang, waarin is bepaald dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift ontvangt. Zie voor een nadere toelichting omtrent het doel van de klachtbehandeling het algemeen deel van deze toelichting.

Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft een centrale rol bij de afhandeling van klachten. Enerzijds is dat vanwege haar of zijn expertise op het vlak van klachtbehandeling, anderzijds door de afstand tot hetgeen waarover wordt geklaagd. De klachtencoördinator is niet de uitvoerder van de handeling waarover wordt geklaagd en zal makkelijker dan de betrokken ambtenaar en/of zijn afdelingshoofd de klacht met enige distantie kunnen bezien en beide kanten van het verhaal bij de afhandeling kunnen betrekken. Bij de formele behandeling fungeert de klachtencoördinator meer als 'secretaris' die de behandeling en afdoening door de secretaris-directeur voorbereidt en faciliteert.

Artikel 4 Indiening

Het indienen van klachten moet niet onnodig worden belemmerd door procedurevoorschriften. Men mag dan ook zowel mondeling als schriftelijk klagen. Schriftelijke klachten kunnen zowel per brief als per e-mail of contactformulier op de internetsite van het waterschap worden ingediend.

Artikel 5 Fasering

Lid2: In dit artikellid zijn, ook voor de informele klachtbehandeling, de termijnen uit artikel 9:11 van de Awb aangehouden. Het schriftelijk instemmen met verder uitstel door de klager kan, evenals de indiening, ook langs digitale weg / per e-mail geschieden.

Artikel 6 Informele behandeling

De wens van de klager is belangrijk bij het bepalen van de wijze van informele afhandeling; afhankelijk daarvan kan de informele afhandeling bestaan uit één enkel telefoontje waarin de klager zijn verhaal kwijt kan of één of meerdere gesprekken. Het is aan de klachtencoördinator om daar invulling aan te geven. Hij dient daarbij in overleg met de klager en eventueel de beklagde in te schatten hoe de klacht het beste kan worden afgehandeld: door zelf als aanspreekpunt voor klagers te fungeren, door als intermediair tussen betrokken ambtenaar/afdelingshoofd op te treden of door juist meer op de achtergrond te blijven en het contact met de klager aan de beklagde of een andere betrokkene of deskundige te laten. Ook de vorm van de behandeling – telefoongesprek, gesprek met beklagde of hoorzitting – dient de coördinator samen met de betrokken partijen te bepalen.

Artikel 7 Formele klachtbehandeling

9 van de 10 klachten kunnen informeel worden afgehandeld door de klachtencoördinator in overleg met de betrokken ambtenaar en/of zijn afdelingshoofd. Indien de informele behandeling niet tot resultaat leidt is het aan de secretaris-directeur, als hoofd van de ambtelijke organisatie, om tot een oordeel over de klacht te komen. Daarbij zijn de voorschriften van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) van toepassing. De in deze verordening opgenomen bepalingen zijn aanvullend op de voorschriften van de Awb. Omdat de klachtencoördinator bij de afhandeling betrokken is en op de hoogte is van deze (procedure)voorschriften, is ervoor gekozen deze hier niet te herhalen.

Artikel 8 Verslaglegging

In de triaalrapportage wordt iedere vier maanden verslag uitgebracht over de klachten die in behandeling zijn.