

## Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland 2024

De Verenigde Vergadering van het Hoogheemraadschap van Delfland,

op voordracht van dijkgraaf en hoogheemraden van 24 oktober 2023, kenmerk 2998;

gelezen het positieve advies van de commissie Bestuur, Financiën en Organisatie van 16 november 2023;

### Overwegende dat:

- de werkwijze bij de behandeling van klachten is gewijzigd;
- de verordening ter actualisatie op diverse punten dient te worden aangepast;

gelet op artikel 78, eerste lid van de Waterschapswet en de Algemene wet bestuursrecht;

### Besluit

vast te stellen

## Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland 2024

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. klager: de klager als bedoeld in artikel 9:1, eerste lid van de Awb;
- c. bestuursorgaan: de verenigde vergadering van het Hoogheemraadschap van Delfland, dijkgraaf en hoogheemraden van het Hoogheemraadschap van Delfland, de dijkgraaf van het Hoogheemraadschap van Delfland, ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft;
- d. college: dijkgraaf en hoogheemraden van het Hoogheemraadschap van Delfland;
- e. ambtenaar: een persoon die werkzaam is of werkzaam is geweest onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- f. gedraging: elk handelen of nalaten van een ambtenaar of een bestuursorgaan;
- g. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
- h. verantwoordelijke leidinggevende: de leidinggevende van de afdeling waar de ambtenaar werkzaam is over wiens gedraging geklaagd wordt, of van de afdeling waar het onderwerp van de klacht onder valt;
- i. klachtencommissie: de commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten, als bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
- j. secretaris: de ambtenaar als bedoeld in artikel 6 van deze verordening;
- k. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het college rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

### Artikel 2 Toepassingsbereik

1. De verordening is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze verordening is niet van toepassing op klachten over ongewenst gedrag in de werksituatie, in het bijzonder seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
3. Een ieder die bij de behandeling van klachten is betrokken, neemt daarbij de vertrouwelijkheid van de stukken in acht.

### Artikel 3 Instelling klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie als bedoeld in artikel 9:14 Awb.
2. Op de klachtenafhandeling door de klachtencommissie zijn in het bijzonder de aanvullende bepalingen van afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing.
3. Het college kan nadere regels stellen ten aanzien van het functioneren en de financiering van de commissie.

### Artikel 4 Samenstelling van de commissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college.

2. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zoals genoemd in artikel 1 van deze verordening.
3. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

#### **Artikel 5 Zittingsduur**

1. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor de duur van maximaal vier jaar. Zij kunnen slechts éénmaal voor een periode van maximaal vier jaar worden herbenoemd.
2. In bijzondere omstandigheden kan van het bepaalde in het eerste lid worden afgeweken.
3. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen te allen tijde ontslag nemen.
4. De aftredende voorzitter en leden van de commissie blijven hun functie waarnemen totdat in hun opvolging is voorzien.

#### **Artikel 6 Secretariaat**

1. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door een door het college aan te wijzen ambtenaar.
2. Het college kan één of meer plaatsvervangers van de secretaris aanwijzen.

#### ***Klachtenbehandeling***

#### **Artikel 7 Indiening**

1. Een klacht heeft betrekking op de wijze waarop een bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheid zich jegens hem of een ander heeft gedragen. Dit geldt ook voor de gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
2. De klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend.
3. Indien er sprake is van een mondeling geuite klacht, wijst degene die de klager te woord staat op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.

#### **Artikel 8 Informele klachtbehandeling**

1. De informele aanpak is het uitgangspunt bij de behandeling van alle ingekomen klachten.
2. Indien de klacht zich daarvoor leent, wordt de klacht onmiddellijk telefonisch of op verzoek schriftelijk afgehandeld.
3. Indien de klacht niet onmiddellijk kan worden afgehandeld, kan de secretaris aan de verantwoordelijke leidinggevende verzoeken om (schriftelijk) te reageren op het klaagschrift of de klager of op korte termijn uit te nodigen voor een gesprek over de klacht met de betrokken verantwoordelijk leidinggevende.
4. Zodra de klager mondeling of schriftelijk aangeeft dat het bestuursorgaan naar tevredenheid aan zijn klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van het klaagschrift. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
5. Klager wordt gewezen op de mogelijkheid van een formele behandeling van zijn klacht wanneer de informele behandeling niet naar zijn tevredenheid is afgehandeld.

#### **Artikel 9 Formele klachtbehandeling**

1. Een klaagschrift wordt per post of elektronisch ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie en voldoet aan de vereisten die artikel 9:4 van de Awb.
2. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften of relevante stukken overgelegd.
3. Het klaagschrift is in de Nederlandse taal opgesteld of voorzien van een Nederlandse vertaling.
4. Indien een klaagschrift wordt ingediend bij een ander persoon of orgaan, dan wordt het klaagschrift terstond doorgezonden naar het secretariaat van de klachtencommissie.

#### **Artikel 10 Ontvangstbevestiging en registratie bij formele klachtbehandeling**

De secretaris registreert het klaagschrift en zendt een ontvangstbevestiging aan de klager.

#### **Artikel 11 Buiten behandeling laten**

1. Een klaagschrift kan buiten behandeling worden gelaten indien het niet voldoet aan de in artikel 9 van deze verordening gestelde eisen.
2. Een klaagschrift kan buiten behandeling worden gelaten op grond van artikel 9:8 Awb.

#### **Artikel 12 De behandeling van de klacht door de commissie**

1. De commissie stelt klager en het bestuursorgaan in de gelegenheid om hun standpunten mondeling voor de commissie toe te lichten. Indien een partij dit wenst, kan de toelichting ook schriftelijk bij de commissie worden ingediend.
2. De commissie zendt een rapport van bevindingen, met daarin vervat het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

### **Artikel 13 Bevoegdheid**

1. De commissie kan de klager, de beklagde, diens (direct-)leidinggevende of andere ambtenaren oproepen om te worden gehoord.
2. De voorzitter van de commissie kan ten behoeve van de voorbereiding van het advies rechtstreeks alle inlichtingen inwinnen.
3. De commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid Awb.

### **Oordeel klacht**

### **Artikel 14 Beoordeling**

1. Na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, geeft het bestuursorgaan wiens gedraging het betreft, schriftelijk zijn gemotiveerde oordeel over de gegrondheid van het klaagschrift en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien het oordeel van het bestuursorgaan afwijkt van het advies, wordt in het oordeel de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met het oordeel van het bestuursorgaan over het klaagschrift.
3. De klager wordt erop gewezen dat hij zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman.

### **Slotbepalingen**

### **Artikel 15**

De commissie brengt jaarlijks aan de bestuursorganen verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar.

### **Artikel 16**

1. Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland 2024.
2. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2024, onder gelijktijdige intrekking van de "Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland".

*Aldus besloten in de openbare vergadering van 30 november 2023.*

*De verenigde vergadering voornoemd,*

*de secretaris,  
ir. P.C. Janssen*

*de voorzitter,  
dr. P.H.W.M. Daverveldt*

## **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.