

Klachtenverordening waterschap Aa en Maas 2026

Het algemeen bestuur, dagelijks bestuur en dijkgraaf van waterschap Aa en Maas;

Gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van 4 november 2025,

Gelet op

- De bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 59 jo. artikel 78 en artikel 84 van de Waterschapswet;

Overwegende dat:

- Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voorziet in regelgeving rond klachtenbehandeling;
- Dit onverlet laat aanvullende regels te stellen over de behandeling van en advisering over klachten binnen het waterschap;
- Aanleiding bestaat de klachtenverordening Waterschap Aa en Maas 2008 te herzien en deze op onderdelen te actualiseren;
- Deze verordening een regeling geeft voor de behandeling van klachten tegen gedragingen van bestuursorganen van Waterschap Aa en Maas;

B E S L U I T E N:

Vast te stellen de Klachtenverordening Waterschap Aa en Maas 2026:

HOOFDSTUK 1. BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

- **Beklaagde:** een bestuursorgaan of een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- **De wet:** de Algemene wet bestuursrecht;
- **Bestuursorganen:** het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de dijkgraaf;
- **Het bestuur:** het dagelijks bestuur van het waterschap;
- **Het waterschap:** Waterschap Aa en Maas;
- **Informeel aanpak:** klachtbehandeling voorafgaand aan de formele procedure waarbij vormvrij en in overleg met de klager getracht wordt een gezamenlijk gedragen oplossing voor de klacht te vinden;
- **Klachtencoördinator:** de op grond van artikel 6, eerste lid, van deze verordening aangewezen ambtenaar van het waterschap die belast is met de coördinatie van de informele behandeling van klachten en de ondersteuning van de klachtenadviseur;
- **Klachtenadviseur:** de op grond van artikel 4, eerste lid, van deze verordening benoemde – onafhankelijk – persoon belast met de advisering over klachten als bedoeld in Afdeling 9.1.3 van de wet;
- **Secretaris-directeur:** de secretaris-directeur van Waterschap Aa en Maas.

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 de wet is op de behandeling van klachten van toepassing.
3. Deze verordening is niet van toepassing op klachten ten aanzien van ongewenst gedrag volgens de Klachtenprocedure ongewenst gedrag of op meldingen Integriteit, of andere verplichte wettelijke klachtenregelingen.
4. Klachten die betrekking hebben op de technische uitvoering van werkzaamheden en de infrastructuur, zijn meldingen en vallen niet onder het begrip klacht. Deze verordening is niet van toepassing op meldingen.
5. Deze verordening is niet van toepassing op uitingen van ontevredenheid over regelgeving of het algemeen beleid van het waterschap.

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 het bestuur.
2. De bevoegdheid van de dijkgraaf om een klacht over gedragingen die aan de dijkgraaf als zodanig worden toegerekend, af te doen, kan worden gemandateerd aan het bestuur.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENADVISEUR EN KLACHTENCOORDINATOR

Artikel 4 klachtenadviseur

1. Het bestuur benoemt een klachtenadviseur die belast is met de formele behandeling van klachten en de advisering hierover aan het desbetreffende bestuursorgaan.
2. De bevoegdheid tot het schorsen en ontslaan van de klachtenadviseur berust bij het bestuur.
3. Het bestuur kan overeenkomstig het eerste lid een plaatsvervangend klachtenadviseur benoemen. De plaatsvervangend klachtenadviseur treedt in alle rechten en plichten van degene die hij vervangt.
4. De klachtenadviseur als bedoeld in het eerste lid treedt af op de dag van het aftreden van het algemeen bestuur. De klachtenadviseur blijft in functie, totdat in de opvolging is voorzien.
5. Een klachtenadviseur kan ten hoogste tweemaal herbenoemd worden.
6. De klachtenadviseur wordt ondersteund door een klachtencoördinator,

Artikel 5 Financiële vergoeding

1. Het bestuur kent de klachtenadviseur per hoorzitting een vergoeding toe.
2. De hoogte van de in lid 1 bedoelde vergoeding is gelijk aan de voorzitter bezwarencommissie zoals opgenomen in de geldende Verordening rechtspositie bestuur waterschap Aa en Maas.

Artikel 6 Klachtencoördinator

1. De door of namens het dagelijks bestuur als klachtencoördinator aangewezen functionarissen worden voor deze regeling aangewezen als klachtencoördinator respectievelijk plaatsvervangend klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht volgens de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag op.
4. De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door een plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
5. De klachtencoördinator monitort het klachtproces, bewaakt de procedure (o.a. rappelleren), adviseert de klachtbehandelaar en rapporteert over klachten en de daaruit voortvloeiende verbetervoorstellen aan het dagelijks bestuur.
6. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN EEN KLACHT

Artikel 7 Informele aanpak

1. De informele aanpak wordt toegepast bij de behandeling van alle ingekomen klachten, voorafgaand aan de behandeling als bedoeld in artikel 8.
2. De vormgeving van de informele aanpak is afhankelijk van de ingediende klacht en wordt in overleg met klager, beklagde, afdelingshoofd en klachtencoördinator bepaald.

Artikel 8 Formele behandeling

Als de informele behandeling van de klacht niet slaagt, dan is de klachtenadviseur belast met de formele behandeling van klachten en de advisering hierover aan het desbetreffende bestuursorgaan.

Artikel 9 Hoorzitting en advies

1. De klachtenadviseur hoort betrokkenen zo vaak als nodig. Daarbij worden klager en beklagde zoveel mogelijk in elkaars aanwezigheid gehoord.
2. De klachtenadviseur zorgt voor tijdige en schriftelijke oproeping van betrokkenen.
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 klachtenadviseur en de klachtencoördinator.

Artikel 10 Informatieverzameling en -bewaring

1. De klachtenadviseur 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 klachtenadviseur en de klachtencoördinator 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 klachtenadviseur kan getuigen en deskundigen horen. Als 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.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 11 Intrekking oude verordening

De Klachtenverordening Waterschap Aa en Maas 2008 wordt ingetrokken.

Artikel 12 Overgangsbepaling

Een benoeming onderscheidenlijk aanwijzing op grond van artikel 4 van de Klachtenverordening Waterschap Aa en Maas 2008, wordt geacht te zijn geschied op grond van deze verordening.

Artikel 13 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2026.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening Waterschap Aa en Maas 2026.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur op 12 december 2025,

*De secretaris,
P. Verlaan*

*de dijkgraaf,
M.J.J. Jacobs*

Toelichting

Algemeen

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen opgenomen. Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten het bereik van deze regeling.

Iedereen heeft het recht om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen als hij ontevreden is over de manier waarop hij door dat bestuursorgaan - of door ambtenaren die onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werkzaam zijn - wordt bejegend. Het betreft het interne klachtrecht. Afhandeling geschiedt door het bestuursorgaan aan wie de gedraging kan worden toegerekend.

Hoofdstuk 9 van de Awb bevat een regeling van een aantal minimumvereisten waaraan de interne behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen. Intern wil zeggen, dat het bestuursorgaan zelf de klacht afdoet. Het oordeel dat het bestuursorgaan velt, is op zichzelf geen besluit en daarom ook niet vatbaar voor bezwaar en beroep. De interne klachtprocedure werkt als een voorprocedure voorafgaand aan die bij de Nationale Ombudsman ofwel het zogeheten externe klachtrecht. In de kennisgeving over de afdoening van de klacht, wordt dan ook naar deze instantie verwezen (zie artikel 9:12, tweede lid, van de Awb).

In hoofdstuk 9 van de Awb zijn in afdeling 9.1.3 aanvullende bepalingen opgenomen voor een klachtadviesprocedure. Het bestuursorgaan kan besluiten een persoon of commissie te belasten met de behandeling van en advisering over klachten. Dit komt de uniformiteit en onafhankelijkheid bij de behandeling ten goede. In deze verordening is gekozen voor de toepassing van deze klachtadviesprocedure en het benoemen van een klachtenadviseur.

informele klachtbehandeling:

De ervaring leert dat de meeste klachten betrekking hebben op de bejegening door medewerkers van het waterschap en dat het overgrote deel van de klachten informeel kan worden afgehandeld. De meeste klagers zijn niet uit op een formele procedure, maar willen 'gehoord' worden. Als de klachtencoördinator in overleg met de klaagde en eventueel zijn afdelingshoofd contact legt met de klager en de klacht serieus wordt beluisterd, leidt dat vaak al tot een oplossing. De behandeling is vormvrij. Dat biedt ruimte om telefonisch, via mail en/of in een gesprek af te stemmen met klager. Daarbij kan bijvoorbeeld een uitleg over de gang van zaken, een toelichting op de door het waterschap gehanteerde procedure of regelgeving of een excuus aan klager tot een gedragen oplossing leiden.

De klachtencoördinator voert de regie en bepaalt in overleg met betrokken partijen welke stappen worden gezet en wie contact opneemt voor de inhoudelijke afstemming over de klacht. Het is raadzaam

de informele behandeling af te sluiten met een schriftelijke bevestiging aan de klager, zodat duidelijk is welke afspraken zijn gemaakt.

Nieuw is de introductie van de klachtenadviseur. Een onafhankelijke klachtenadviseur speelt een belangrijke rol bij het bevorderen van een eerlijke, objectieve en transparante afhandeling van klachten. Hier zijn de belangrijkste aspecten van hun rol:

- **Onpartijdigheid:** Omdat de klachtenadviseur onafhankelijk is, kunnen burgers erop vertrouwen dat hun klacht neutraal wordt beoordeeld, zonder invloed van het bestuursorgaan zelf.
- **Adviesfunctie:** De klachtenadviseur kan het waterschap voorzien van aanbevelingen om de klacht af te handelen en eventuele structurele verbeteringen in de organisatie voor te stellen.
- **Objectieve beoordeling:** Ze zorgen ervoor dat klachten met een frisse, externe blik worden beoordeeld, wat kan helpen om interne vooringenomenheid te vermijden.
- **Betere waarborgen voor medewerkers en burgers:** Door de onafhankelijkheid van de klachtenadviseur wordt een extra laag van bescherming en rechtvaardigheid aan het proces toegevoegd, wat het vertrouwen in de klachtenafhandeling versterkt.

Al met al biedt een onafhankelijke klachtenadviseur een meer transparante en rechtvaardige (formele) klachtbehandelingsprocedure.