

(Extern) Klachtenprotocol - Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden

Paragraaf 1 – Doel klachtenprotocol en administratie inkomende klachten

1. Begripsbepalingen

- Het waterschap: Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden
- Bestuursorganen (waarop dit klachtenprotocol van toepassing is): het dagelijks bestuur (hierna: het college) en de dijkgraaf (de voorzitter van het waterschap);
- Klachtencoördinator: de op grond van artikel 3, eerste lid, van dit protocol aangewezen ambtenaar van het waterschap die belast is met de coördinatie en advisering over klachten als bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).
- Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.
- Beklaagde: de natuurlijke persoon of het bestuursorgaan waartegen een klacht is ingediend.
- Informele fase: de fase van klachtbehandeling voorafgaand aan de formele fase, waarbij vormvrij en in overleg met de klager getracht wordt een gezamenlijk gedragen oplossing voor de klacht te vinden.
- Formele fase: de fase van klachtbehandeling volgend op de informele fase, die gericht is op een grondig onderzoek en formele besluitvorming.

2. Reikwijdte van het klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol is van toepassing op de behandeling van klachten, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb, voor zover de klacht gericht is tegen de hierboven genoemde bestuursorganen en medewerkers van het waterschap.

3. Klachten

- In dit protocol betekent een klacht hetzelfde als in artikel 9:1 Awb. Het gaat om klachten over hoe een bestuursorgaan of een medewerker van dat orgaan, zich heeft gedragen tegenover de klager of iemand anders.
- Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend.
- Als de klacht in de informele fase naar tevredenheid van de klager is opgelost, hoeft het protocol niet verder gevolgd te worden.

4. Ontvangst en registratie van klachten

Mondelinge klachten

- De medewerker die een mondelinge klacht ontvangt, reageert netjes. Hij of zij vraagt naar de aard en inhoud van de klacht en over wie de klacht gaat. De medewerker vertelt de klager dat hij de klacht ook schriftelijk kan indienen en helpt daarbij als de klager dat wil. De medewerker informeert de klachtcoördinator en de beklagde over het gesprek dat is gevoerd.

Schriftelijke en digitale klachten

- De afdeling die de post registreert, zorgt voor het (digitaal) registreren en scannen van een binnengekomen brief, e-mail of webformulier die als klacht kan worden gezien. De klacht wordt als vertrouwelijk behandeld en geregistreerd bij team Juridische Zaken (JZ).

Paragraaf 2 - Klachtbehandeling

5. De klachtcoördinator(en)

1. De bevoegdheid voor het afhandelen van klachten berust bij het college op grond van artikel 9:2 Awb.
2. De secretaris-directeur is door het college gemandateerd voor de afhandeling van klachten op grond van afdeling 9 van de Awb.
3. De secretaris-directeur wijst één of meer klachtcoördinatoren aan.
4. De klachtcoördinator behandelt de klacht en geeft hierover advies aan de secretaris-directeur. Dit gebeurt volgens de regels van afdeling 9.1.1. en 9.1.2. van de Awb en dit protocol.

6. De ontvangstbevestiging

1. De klachtcoördinator controleert of de schriftelijke klacht voldoet aan de eisen uit artikel 9:4 Awb.
2. De klachtcoördinator informeert de medewerker waarover is geklaagd over de klacht.
3. De klachtcoördinator stuurt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

4. Als de klacht niet voldoet aan de eisen uit artikel 9:4 Awb, wordt de klager in de ontvangstbevestiging gevraagd de klacht binnen twee weken aan te vullen.
5. Een klacht die voldoet aan de eisen uit artikel 9:4 Awb wordt verder behandeld volgens de artikelen 9:5 tot en met 9:12 Awb.

7. Beoordelen of de klacht wordt behandeld

1. De klachtcoördinator kijkt:
 - Of één van de uitzonderingssituaties uit artikel 9:8, lid 1 en 2 van de Awb van toepassing is, waardoor de klacht mogelijk niet in behandeling hoeft te worden genomen.
 - Indien dat het geval is, of desondanks besloten wordt de klacht toch in behandeling te nemen.
2. Indien de klacht mogelijk niet in behandeling wordt genomen, stelt de klachtcoördinator hierover een voorstel op en legt dit voor aan de secretaris-directeur. Dit voorstel bevat tevens een concept-brief aan de klager. De secretaris-directeur neemt hierover een besluit.
3. De klager krijgt uiterlijk binnen 4 weken bericht als de klacht niet wordt behandeld. Is de klager het hier niet mee eens, dan staat in deze brief aangegeven dat de klager binnen een jaar een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

8. Termijnen

1. Het afhandelen van een klacht duurt zes weken vanaf de dag na ontvangst (artikel 9:11 Awb).
2. Voor het einde van deze termijn kan de afhandeling door de secretaris-directeur met vier weken worden verlengd. De klachtcoördinator laat dit schriftelijk aan de klager weten.
3. Verder uitstel na deze verlenging kan alleen met schriftelijke instemming van de klager.
4. De klachtcoördinator informeert de medewerker over de verlenging of het verdere uitstel.

9. Klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa)

1. Een klacht over een boa wordt gezien als een klacht over het bestuursorgaan waarvoor de boa werkt.
2. Bij een klacht over het optreden van een boa, binnen de uitoefening van diens bevoegdheden als boa, krijgen de toezichthouder en direct toezichthouder gelijk een kopie van de klacht (artikel 36 en 42 lid 1 Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar (hierna: BBO)).
3. Het oordeel van de toezichthouder over het handelen van de boa wordt meegenomen bij de afhandeling van de klacht (artikel 42 lid 2 BBO).
4. De toezichthouder controleert of de boa zijn werk goed doet en zijn bevoegdheden juist gebruikt. De direct toezichthouder houdt dagelijks toezicht.
5. Klachten over de bejegening worden afgehandeld door de klachtcoördinator in overleg met de direct toezichthouder.
6. Als de klacht gaat over het dagelijks toezicht, handelt de direct toezichthouder de klacht af.

Paragraaf 3 – informele en formele fase

De klachtenprocedure kent twee fasen: een informele fase en een formele fase.

Fase 1: Informele fase

10. Oplossingsgerichte aanpak

1. Na een klacht overlegt de medewerker over wie de klacht gaat zo snel mogelijk met zijn of haar leidinggevende. De leidinggevende of een aangewezen persoon neemt telefonisch contact op met de klager om de klacht informeel op te lossen. Dit kan bijvoorbeeld door het probleem op te lossen, uitleg te geven of excuses aan te bieden. Dit is afhankelijk van de klacht en situatie.
2. Als een klacht betrekking heeft op een collegelid of op de secretaris-directeur, dan overlegt de klachtcoördinator met de dijkgraaf over de afhandeling van de klacht.
3. Bij een klacht over de dijkgraaf overlegt de klachtcoördinator met de loco-dijkgraaf over de afhandeling.
4. Er wordt in principe binnen een week contact opgenomen met de klager.
5. Als de klacht is opgelost, hoeft de verdere procedure niet gevolgd te worden (artikel 9:5 Awb). De oplossing wordt per brief bevestigd aan de klager.
6. Als de klacht niet is opgelost, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen, als dat nog niet is gebeurd. Daarna volgt fase 2, de formele fase.

Fase 2: Formele fase

11. Onderzoek van de klacht

1. De klachtcoördinator beoordeelt eerst of de klacht in behandeling moet worden genomen, zoals beschreven in artikel 5 lid 1 van dit klachtenprotocol.
2. De klachtcoördinator geeft de klager en de beklaagde de kans om hun verhaal te doen en maakt hiervan een verslag.

3. De klachtcoördinator kan het horen van de klager overslaan als de klacht duidelijk ongegrond is of als de klager aangeeft niet gehoord te willen worden.

12. Afhandeling van de klacht

1. De klachtcoördinator maakt een schriftelijk advies met bevindingen en conclusies uit het onderzoek.
2. De secretaris-directeur informeert de klager schriftelijk over de afhandeling van de klacht en motiveert de bevindingen, het oordeel en de conclusies. In deze brief staat ook dat de klager binnen een jaar een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman als hij het niet eens is met de afhandeling.
3. Gaat de klacht over de secretaris-directeur, dan zal de dijkgraaf de klager schriftelijk informeren over de afhandeling van de klacht.
4. De afhandelingsbrief wordt zo snel mogelijk na verzending aan de klager ook gestuurd aan degene over wie de klacht gaat.
5. Na de afhandeling van de klacht komt er een mondeling gesprek tussen de leidinggevende/klachtcoördinator en de beklagde. Dit om zowel de uitkomst van de klacht te bespreken als ook vragen en eventuele knelpunten door te nemen.
6. Een duidelijke klachtenprocedure waarin heldere termijnen worden gesteld, zorgt ervoor dat klachten minder lang blijven 'hangen' en tijdig worden afgehandeld.

Paragraaf 4 - Algemene bepalingen en externe klachtbehandeling

13. Dossiervorming en archivering

1. De gesprekken met de klager worden zakelijk vastgelegd in notities door degene die het gesprek voerde en als dit niet de klachtcoördinator was per e-mail naar de klachtcoördinator gestuurd.
2. Correspondentie over de klacht wordt per e-mail naar de klachtcoördinator gestuurd.
3. De klachtcoördinator zorgt voor het archiveren van de klacht en het dossier in het archief van het waterschap.

14. Registratie, publicatie en evaluatie van klachten

1. De klachtcoördinator registreert de ingediende formele klachten zorgvuldig met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. De klachtcoördinator maakt jaarlijks een verslag van de ontvangen formele klachten en hoe deze zijn afgehandeld.
3. Dit verslag wordt aan het college gestuurd.
4. Het verslag wordt jaarlijks geanonimiseerd gepubliceerd op de website van het waterschap.
5. Jaarlijks zal er intern bij het waterschap een evaluatie van de klachten plaatsvinden.

Aantal bijlagen: 1

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college op 5 mei 2026
Dijkgraaf,
J.C.H. Haan
Secretaris-directeur,
F.H.M. Apeldoorn

Bijlage I Artikelsgewijze toelichting bij het klachtenprotocol

Algemeen:

Deze bijlage betreft een toelichting bij het klachtenprotocol van Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (HDSR). Om de duidelijkheid en de leesbaarheid van deze toelichting te bevorderen zal overal waar het hoogheemraadschap wordt bedoeld, worden gesproken over: 'het waterschap'.

Toelichting bij paragraaf 1

Onder 1:

Indien de afkorting Awb wordt gebruikt in dit klachtenprotocol, wordt hier de Algemene wet bestuursrecht mee bedoeld. De Algemene wet bestuursrecht bevat algemene regels over de verhouding tussen de overheid en de burger. Deze wet bevat bijvoorbeeld algemene bepalingen over (de voorbereiding van) besluiten, zoals vergunningen, heffingen en boetes en daarnaast ook regels over het maken van bezwaar en het instellen van beroep. Via de website www.overheid.nl kan in het hoofdscherm onder het kopje beleid & regelgeving worden geklikt op de nationale wettenbank. In de wettenbank kan worden gezocht op de betreffende wet: *Algemene wet bestuursrecht*. Hier kunnen de artikelen van deze wet worden opgezocht en gelezen.

Onder 2:

Dit klachtenprotocol geldt alleen voor klachten die gaan over het gedrag of handelen van de bestuursorganen en hun medewerkers. Het protocol is van toepassing op klachten die vallen onder hoofdstuk 9 van de Awb. Andere klachten vallen buiten de reikwijdte van dit protocol.

Onder 3:

In dit protocol wordt met een klacht bedoeld: een melding over het gedrag of handelen van een bestuursorgaan of een medewerker daarvan. Het gaat om hoe zij zich hebben gedragen tegenover de klager. Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend: mondeling, schriftelijk of digitaal. Als de klacht in een eerste, informele fase al goed is opgelost en de klager tevreden is, dan stopt de verdere behandeling volgens dit protocol.

Onder 4:

Klachten kunnen mondeling worden ingediend. De wettelijke mogelijkheid hiertoe volgt uit artikel 9:2 van de Awb. Een mondelinge klacht kan telefonisch worden ingediend bij een medewerker van het waterschap, aan de balie van het waterschapskantoor (Poldermolen 2 in Houten), of bijvoorbeeld tijdens een gesprek wanneer een klager, een medewerker van het waterschap buiten 'in het veld' spreekt.

Ook kunnen klachten schriftelijk worden ingediend door bijvoorbeeld een brief te sturen naar Hoogheemraadschap de Stichtse Rijnlanden (Meldingsloket Postbus 550, 3990 GJ Houten) of te e-mailen naar klachten@hdsr.nl. Ook kan een klacht worden ingediend door een brief of e-mail te sturen naar een medewerker van het waterschap waarvan een klager eventueel de e-mailgegevens al heeft. De betreffende medewerker die de klacht ontvangt, zorgt dan dat de klacht bij de klachtencoördinator terecht komt.

Daarnaast kunnen klachten direct online/digitaal ingediend worden via de website www.hdsr.nl via het kopje: Zelf regelen. Via de pagina 'Incident met water of klacht melden' - Klacht over het waterschap.

Toelichting bij paragraaf 2

Onder 5:

Het college is op grond van artikel 9:2 Awb bevoegd tot klachtafhandeling. De secretaris-directeur is door het college gemandateerd voor de afhandeling van klachten. De secretaris-directeur wijst één of meerdere medewerkers van het waterschap aan als klachtencoördinator(en) voor de feitelijke uitvoering. De uitvoering van deze taak blijft onder de verantwoordelijkheid van de secretaris-directeur en het college.

Onder 6:

Een schriftelijk ingediende klacht wordt ook wel een klaagschrift genoemd. Een ontvangstbevestiging houdt in dat er per brief of per e-mail een bericht van het waterschap naar de klager wordt verzonden met het bericht dat de klacht is ontvangen. Mocht er nog iets ontbreken aan het klaagschrift, bijvoorbeeld een handtekening, dan krijgt klager hier bericht over en krijgt klager de gelegenheid om ontbrekende gegeven(s) aan te leveren.

Onder 7:

In sommige gevallen is het waterschap niet verplicht om een klacht te behandelen. Bijvoorbeeld als dezelfde klacht al een keer eerder is afgehandeld of als er bezwaar gemaakt had kunnen worden tegen een bepaald besluit maar dat niet is gedaan. In welke andere gevallen het waterschap de klacht ook niet in behandeling hoeft te nemen, staat in artikel 9:8 lid 1 van de Awb.

Indien een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan een klager binnen één jaar een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman. De Nationale ombudsman behandelt klachten die gaan over hoe overheidsorganisaties hun werk doen. De Nationale Ombudsman mag een klacht pas behandelen als een klager niet tevreden bent over hoe de klacht is behandeld door de overheidsorganisatie, in dit geval het waterschap.

Onder 8:

Met verder uitstel wordt bedoeld dat het waterschap nog langer de tijd krijgt om een klacht af te handelen. Het waterschap kan alleen om verder uitstel vragen als de termijn voor het afhandelen van een klacht al eens eerder met 4 weken is verlengd door het waterschap. Het waterschap kan alleen verder uitstel krijgen als de klager het hier mee eens is en dit schriftelijk bevestigt.

Onder 9:

Boa is een afkorting voor buitengewoon opsporingsambtenaar. De buitengewone opsporingsambtenaren van het waterschap zijn bevoegd de boete uit te vaardigen. In het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar (BBO) worden onder meer de bevoegdheden van de boa's geregeld en het toezicht op het handelen van boa's. Via de website www.overheid.nl kan in het hoofdscherm onder het kopje beleid & regelgeving worden geklikt op de nationale wettenbank. In de wettenbank kan worden gezocht op het betreffende besluit: *Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar*. Hier kunnen de artikelen van het besluit worden opgezocht en gelezen.

Er moet toezicht worden gehouden op het handelen van boa's. De minister is in eerste instantie belast met het toezicht op de boa's. De minister kan echter een toezichthouder en een direct toezichthouder aanwijzen voor het toezicht op de boa's. Als toezichthouder wordt een hoofdofficier van justitie aangewezen. Dit volgt uit artikel 36 lid 2 van het BBO. Als direct toezichthouder wordt aangewezen: de korpchef van de politie in het grondgebied of het hoofd van een onder de centrale overheid ressorterende landelijke dienst (artikel 36 lid 3 van het BBO). De toezichthouder let erop dat de *buitengewoon opsporingsambtenaar* zijn taak bij de opsporing op een juiste manier vervult en de opsporingsbevoegdheden en de politiebevoegdheden op juiste manier uitoefent. De toezichthouder en de direct toezichthouder hebben regelmatig overleg over het functioneren van de boa's.

Bij een klacht over het optreden van een boa, binnen de uitoefening van de bevoegdheden van een boa, krijgen de toezichthouder en direct toezichthouder direct een kopie van de klacht. Het oordeel van de toezichthouder over het handelen van de boa wordt meegenomen bij de afhandeling van de klacht. Klachten over bejegening (de manier hoe je met iemand omgaat of hoe je iemand behandelt) worden afgehandeld door de klachtcoördinator in overleg met de direct toezichthouder. Als de klacht gaat over het dagelijks toezicht, handelt de direct toezichthouder de klacht af.

Toelichting bij paragraaf 3

Onder 10:

Met informeel oplossen wordt bedoeld dat bij het afhandelen van een klacht geprobeerd wordt om (juridische) problemen tussen het waterschap en burgers te voorkomen, door op tijd met elkaar in gesprek te gaan en samen te zoeken naar een oplossing voor de klacht. Informeel oplossen van een klacht gaat via de informele fase. Bij de informele fase ligt de nadruk op het oplossen van een klacht en niet zozeer op feitelijk bewijs of onderbouwing. De schriftelijke afhandeling van de informele fase is niet wettelijk verplicht, maar zorgt ervoor dat er achteraf geen onduidelijkheid kan bestaan over de uitkomst voor de klager.

Onder 11:

Lukt het niet om een klacht af te handelen in de informele fase, dan komt de klacht in de formele fase en wordt deze schriftelijk geregistreerd. Een klacht kan echter ook direct als formele klacht worden aangemerkt wanneer deze in eerste instantie schriftelijk wordt ingediend. De formele fase richt zich op het aantonen of een klacht gegrond is. Bij de formele fase wordt de klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek.

Onder 12:

De secretaris-directeur van het waterschap laat per brief of e-mail aan een klager weten wat de uitkomst is van de behandeling van de klacht en legt uit waarom er tot deze conclusie gekomen is. Het mondelinge gesprek dat plaatsvindt na de afhandeling van de klacht tussen de leidinggevende/klachtcoördinator en de medewerker over wie de klacht gaat, heeft tevens het oogmerk om te proberen eventuele toekomstige klachten te voorkomen.

Toelichting bij paragraaf 4

Onder 13:

Met correspondentie worden alle e-mails, brieven en gespreksnotities over de klacht bedoeld. Een formele klacht en het dossier dat bij de klacht hoort, worden opgeslagen in het archief van het waterschap.

Onder 14:

Met anonimiseren wordt bedoeld dat het waterschap ervoor zorgt dat persoonsgegevens niet meer herkend kunnen worden. Dit doet het waterschap bijvoorbeeld door persoonlijke gegevens onleesbaar te maken.

De klachten worden niet afzonderlijk gepubliceerd, maar gebundeld opgenomen in het jaarverslag. Hierin wordt de aard van de klachten weergegeven en aangegeven hoe de klachten zijn afgehandeld.

De evaluatie van de formele klachten zal jaarlijks plaatsvinden om te bepalen waar het waterschap kan verbeteren in opleidingen, cursusaanbod of interactie met externen.