

Jaarverslag 2021

Klachten Waterschap De Dommel

Inleiding

Dit is het jaarverslag over de klachten die in 2021 zijn binnengekomen bij Waterschap De Dommel. Klachten worden volgens artikel 9:12a van de Algemene Wet Bestuursrecht en de klachtenverordening 2015 geregistreerd en gepubliceerd. Dit betekent dat het Waterschap dit jaarverslag ook plaatst op haar website van De Dommel zodat iedereen er kennis van kan nemen.

De Dommel vindt dienstverlening erg belangrijk. In 2021 is daarom een apart proces Dienstverlening opgericht. Dit proces bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening. En zorgt ervoor dat de hoge standaard die van ons mag worden verwacht in de dienstverlening ook kan worden gehaald.

De klachtenafhandeling hoort bij dit proces Dienstverlening. Het gaat niet alleen om de behandeling van de klachten, maar ook om het leren en verbeteren van deze klachten. Bij iedere klacht kijken we of er verbeterpunten zijn voor de organisatie. Ook zorgen we voor de verandering die nodig is. In 2021 hebben we een begin gemaakt om dit goed vorm te geven. Om te leren van klachten en zaken te verbeteren is het belangrijk om goed inzicht te hebben in de klachten. Daarom dit uitgebreide jaarverslag van de klachten uit 2021.

Klachtenafhandeling 2021

In 2021 zijn er 15 klachten ingediend. Een klein aantal op de grote hoeveelheid contacten per jaar met burgers en bedrijven. In de klachtafhandeling willen we zoveel mogelijk persoonlijk contact en een informele afhandeling. Alleen als dit niet mogelijk is, wordt een formele klachtbehandeling gevolgd volgens de wet bestuursrecht. In 2021 zijn twee klachten ingediend die van dezelfde persoon kwamen. Het dagelijks bestuur heeft hier uiteindelijk een formeel besluit over genomen.

Klachten komen meestal binnen via het digitale klachtenformulier. Soms geeft een medewerker aan dat er een klacht binnen zijn proces is ingediend.

In 2021 is het document managementsysteem (DMS) Djuma zo aangepast dat een klacht snel na binnenkomst bekend wordt bij de klachtencoördinatoren. De klacht wordt dan in behandeling genomen en er kan snel op worden gereageerd.

In 2021 is geregeld dat alle klachten binnen komen bij de klachtencoördinatoren. Dit gaat nog niet altijd goed. Er zijn nog klachten door processen zelf behandeld. Dit heeft twee oorzaken:

- Niet iedereen in de organisatie weet dat klachten alleen door een klachtencoördinator in behandeling mogen worden genomen.
- Klachten die we krijgen via het (digitale) contactformulier, waarvoor geen DigiD verplicht is, komen niet standaard binnen in Djuma. Daardoor waren niet alle klachten zichtbaar in onze organisatie.

Waar raakten de klachten onze waterpartnerprincipes?

De Dommel stelt de klant centraal in houding en gedrag. We benaderen en behandelen de klant zo dat hij een waterpartner van het waterschap is/wordt. Het waterschap gebruikt daarom de waterpartnerprincipes. In 2021 gaan de klachten over het niet gebruiken van (vaak meer) waterpartnerprincipes per klacht:

1. We luisteren naar wat de klant wil en tonen begrip	8
2. We kijken samen naar wat er wel kan	7
3. We zijn duidelijk over wat er niet kan en waarom	2
4. We antwoorden snel en komen afspraken na	1
5. We geven allemaal hetzelfde antwoord	1
6. We controleren of de klant tevreden is	7

Waar gaan de klachten over?

Eén klacht kan over meer onderdelen gaan.

Informatieverstrekking <i>De klager klaagt over niet juiste informatie. Dit kan informatie van de medewerker zijn of verkeerde informatie op bijvoorbeeld de website of in correspondentie.</i>	3
Onheuse bejegening <i>De klager vindt dat hij niet correct te woord is gestaan of benaderd (ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk).</i>	9
Incorrecte afhandeling <i>De klager vindt dat het waterschap iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat of niet reageert. Of dat een procedure niet goed is gevolgd of dat er geen rekening is gehouden met bijzondere omstandigheden.</i>	13
Overig <i>Klachten die niet in de vorige soorten thuishoren. Ook klachten die niet in behandeling zijn genomen omdat de klacht niet voor het waterschap was bedoeld (doorgezonden) óf er een gerechtelijke procedure over hetzelfde onderwerp liep.</i>	0

Hoe snel werd de klacht opgelost?

We willen een klacht binnen 6 weken of 10 weken zorgvuldig afhandelen. Het liefst handelen we een klacht informeel af. Veel klachten kunnen met één telefoontje/e-mail worden afgehandeld. Soms duurt de informele afhandeling langer. Bijvoorbeeld omdat informatie moet worden opgevraagd, het lopende contact met klager, de terugkoppeling van een proces of omstandigheden van de klager. De afhandeling en de duur worden zo goed mogelijk afgestemd met de klager. Als de informele afhandeling niet lukt, wordt als dat nodig is een formele klachtafhandeling gestart. In 2021 duurde de formele klachtafhandeling van 2 klachten bijna één jaar. Dat kwam doordat, op verzoek van de klager, de klacht tijdelijk stop gezet is tot het hele kwijtscheldingsproces doorlopen was.

De klachtenprocedure staat op www.dommel.nl/klachten.

Klachten in 2021 in cijfers

In onderstaand overzicht staan de klachten in cijfers die zijn binnengekomen bij Waterschap De Dommel. Een overzicht van de vragen/klachten die bij de Ombudsman zijn binnengekomen staat in de volgende paragraaf.

<u>In 2021 binnengekomen klachten</u>	
Informeel afgedaan	13
Officiële klachtenprocedure	2
Nog lopende klachten	<u>0</u>
	15

<u>Betrokken processen</u>	
Proces Inkoop en aanbesteding	1
Proces Beheren Watersysteem	2
Proces Belastingen	
- Heffing	3
- Invordering	<u>9</u>
	15

<u>Doorlooptijden klachten</u>	
Binnen de termijn afgehandeld	11
Buiten de termijn afgehandeld	4
Nog niet afgehandeld	<u>0</u>
	15

Nationale ombudsman

Het waterschap heeft van de Nationale Ombudsman een overzicht gekregen van de klachten, vragen en verzoeken die tussen 1 januari en 31 december 2021 daar zijn binnen gekomen.

In bijgevoegde brief merkt de Nationale Ombudsman op dat een schriftelijke klachtbehandeling uitzondering is geworden. Burgers nemen vooral contact op via de telefoon. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel wordt direct aan de telefoon afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven en te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die hen worden voorgelegd, zijn bij ons dan ook (nog) niet bekend. De Ombudsman neemt als dat nodig is contact op met De Dommel zonder daarbij gebruik te maken van hun formele onderzoeksbevoegdheid.

Waterschap De Dommel

Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2021	0
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	3
Te behandelen	3
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	3
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2021	0

Leren en verbeteren

Het leren en verbeteren van ingediende klachten heeft het afgelopen jaar veel aandacht gekregen. Het doorvoeren van leer- en verbeterpunten na klachten maakt deel uit van het verbeteren van de dienstverlening. Alle klantfeedback, terugkoppelingen, klachten, bezwaren en procedures worden gebruikt om de dienstverlening sterker te maken. De genoemde gegevens worden verzameld, geanalyseerd en gerapporteerd. Het ontwikkelteam dienstverlening zet de informatie om naar mogelijke verbeteringen en versterkingen. Dit betekent dat iedere klacht, ook al staat dit niet in de aanbevelingen, zo nodig tot verbeteringen leidt.

Het lukt niet altijd om een leer- of verbeterpunt door te voeren. Dan kan gebruik worden gemaakt van een leerplein. Dat is nieuw. Een leerplein is een bijeenkomst, waarbij mensen van binnen en buiten de organisatie bij elkaar komen. Tijdens deze bijeenkomst wordt een moeilijk vraagstuk, een probleem of onderwerp dat tussen wal en schip valt, besproken. Zo willen we een doorbraak of verandering voor elkaar brengen. Dit leerplein heeft al veel positieve resultaten opgeleverd.

Er is een leerplein gehouden over de aanpassing van het beleid aanwijzing belastingplichtige. De aanwijzing van een man ging vóór op die van een vrouw. Dat is in strijd met de wetgeving over gelijke behandeling. Het lukte maar niet om die toepassing in het systeem te veranderen. Na een leerplein is het systeem aangepast zodat per 1 januari 2022 dit beleid is veranderd (zie ook klacht 9).

De klachten in 2021 zijn met de managers van de betrokken processen besproken. Zij zorgen ervoor dat de verbeteringen naar aanleiding van klachten in hun dienstverlening worden doorgevoerd. Zij informeren ook de medewerkers binnen hun proces hierover.

Terugkoppeling op leren en verbeteren vorig jaar

In 2020 is een apart comité ingesteld voor vraagstukken in situaties waarin de menselijke maat op gespannen voet staat met de wetgeving binnen het proces Belastingen. Ook is aangegeven extra aandacht te besteden aan de telefonische dienstverlening binnen dit proces. Daarnaast is de doelstelling opgenomen dat alle klachten ook bij de klachtencoördinatoren terecht komen. In de klachtafhandeling 2021 zien we terug dat deze punten nog niet voldoende hebben geleid tot het gewenste resultaat. Deze punten staan daarom opnieuw in dit verslag.

Rode draad in 2021

In 2021 zien we de volgende punten uit de klachten naar voren komen.

Uit het advies van de klachtenadviseur in de formele klachtenprocedure komt naar voren:

- het in lijn brengen van de uitvoering van het kwijtscheldingsproces met het wettelijk kader;
- het aanpassen van correspondentie op toon en klantvriendelijkheid;
- het sneller persoonlijk contact opnemen als zaken niet goed gaan;
- beter aansluiten bij de belevingswereld van de kwetsbare burger (van buiten naar binnen denken).

Deze adviezen zijn besproken tijdens een leerplein. Voor juli 2022 worden verbeteringen doorgevoerd.

Wat regelmatig terugkomt is dat een burger niet op de hoogte was van de (digitale) aanslag in de Berichtenbox van MijnOverheid en de bijkomende invorderingskosten. Dit kan meer redenen hebben:

- Een burger ontvangt geen seintje (e-mailnotificatie van MijnOverheid) als er nieuwe berichten zijn geplaatst in MijnOverheid;
- Een burger weet niet dat hij de belastingaanslagen alleen nog in de digitale omgeving ontvangt of neemt er geen kennis van;
- Het is niet bekend dat De Dommel alleen de belastingaanslag hierin plaatst en niet een herinnering, aanmaning of dwangbevel;
- Het niet ontvangen van de herinnering en aanmaning door gebrekkige postbezorging of verblijf ergens anders.

De Dommel kan een deel van deze informatie niet bij de organisatie van MijnOverheid opvragen door de privacywetgeving. Toch verdient het aanbeveling op dit punt te onderzoeken wat het waterschap in deze problematiek voor haar burgers kan betekenen. Bijvoorbeeld het plaatsen van informatie op de website of het verwijzen op de site naar informatie over MijnOverheid. Maar ook de overweging om burgers ook digitaal te informeren over een herinnering, aanmaning of dwangbevel.

Onduidelijkheid bij de inning van de aanslagen blijft een punt van aandacht. De inning van de aanslag zuiveringsheffing/watersysteemheffing gaat via Brabant Water. De inning van de aanslag watersysteemheffing gebouwd gaat via De Dommel. Deze tweedeling leidt regelmatig tot verwarring. We willen deze onduidelijkheid graag weg nemen.

Het laatste punt van aandacht is de inhuur van derden (zoals aannemers) voor onderhoudswerkzaamheden. De Dommel moet dan zorgen voor duidelijke instructies over de manier van onderhoud. Maar ook hoe goed aandacht wordt gegeven aan de communicatie met burgers.

Korte weergave in 2021 behandelde klachten en nog lopende klachten

Nog lopende zaken (begin 2022)

1. *Aangemeld zijn voor digitale berichtenbox en toch invorderingskosten per post ontvangen.*

Klager is het niet eens met de in rekening gebrachte aanmaningskosten. Hij heeft zich aangemeld bij de Digitale Berichtenbox van MijnOverheid omdat hij lang in het buitenland verblijft. Hij ontvangt een herinnering/aanmaning en dwangbevel op zijn thuisadres zonder daarvan digitaal op de hoogte te worden gebracht. Hij beklagt zich over de onduidelijke communicatie van De Dommel. Hij dacht dat de betaling automatisch zou worden geïnd. Hij vindt de betaling van de ene aanslag via Brabant Water en een andere aanslag via De Dommel verwarrend. Maar ook de onduidelijkheid dat het om een rekening gaat terwijl geen acceptgiro meer is toegevoegd. Hij heeft hierover met het waterschap gebeld maar hij voelt zich niet serieus genomen. Hij voelt zich behandeld als wanbetaler. De klachtencoördinator neemt persoonlijk contact op, doet navraag op de betreffende afdeling en bespreekt de terugkoppeling met klager. Klager sluit hiermee de klacht graag af en voelt zich serieus genomen. Zeker nu zijn ervaring ook wordt gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Klacht is in 2022 afgehandeld.

2. *Gebrekkige communicatie en onterechte invorderingskosten.*

Klager beklagt zich over onduidelijke communicatie. Hij betaalt de aanslag zuiveringsheffing/watersysteemheffing maar krijgt van het waterschap zijn betaling zonder toelichting teruggestort. Als hij telefonisch navraag doet, krijgt hij te horen dat deze aanslag automatisch via de nota van het drinkwater wordt geïnd. Dat betekent dat hij deze dus niet zelf (actief) hoeft te betalen. In 2021 ontvangt hij de aanslag watersysteemheffing gebouwd. Hij denkt dat ook deze aanslag geïnd wordt via het drinkwater. In de Berichtenbox van MijnOverheid ontvangt hij geen bericht over de herinnering, aanmaning en het dwangbevel. De postbezorging in zijn wijk is slecht. Hij ontvangt dan ook geen stukken per post. In december wordt hij geconfronteerd met invorderingskosten die veel hoger zijn dan de aanslag zelf. Deze klacht is besproken met de manager en de klachtencoördinatoren. Er is besloten tot een coulance-afhandeling omdat er duidelijk geen sprake is van een betaler die weigert te betalen. De klager kan duidelijk maken dat de post niet is bezorgd. De klacht is begin 2022 naar tevredenheid van de klager opgelost.

De volgende 2 klachten van eenzelfde gemachtigde hebben de formele klachtenprocedure volledig doorlopen. Het Dagelijks Bestuur heeft op 4 januari 2022 deze klachten gegrond verklaard volgens het advies van de klachtenadviseur. Op basis hiervan is een leer- en verbetertraject opgezet.

3. *.Buitenbehandelingstelling kwijtschelding*

Een gemachtigde van een burger klaagt erover dat de aanvraag kwijtschelding van die burger buiten behandeling is gesteld zonder dat er een kans is geweest ontbrekende gegevens aan te leveren. Ook klaagt hij dat een nieuwe aanvraag alleen mogelijk is door alle gegevens opnieuw in te dienen. Hij vindt de manier van kwijtschelding aanvragen zeer

ontmoedigend. Ook is hij niet tevreden over de manier waarop hij zowel mondeling als schriftelijk te woord is gestaan.

4. E-mails in de spam-filter

Dezelfde gemachtigde klaagt er later over dat hij geen reactie ontvangt van het waterschap op zijn e-mails met gegevens voor de kwijschelding. En dat de aanvraag opnieuw buiten behandeling is gesteld. Klager was beloofd dat de ontbrekende gegevens alsnog in behandeling zouden worden genomen. De e-mails blijken in de spam-filter van het waterschap terecht te zijn gekomen.

In 2021 afgehandelde zaken

5. Gaten in de oever door onderhoud

Klager klaagt over de manier waarop het onderhoud van een watergang is gebeurd. Het waterschap had opdracht gegeven voor dit onderhoud. Zonder aankondiging of overleg zijn enkele wilgenboompjes inclusief kluit verwijderd van zijn perceel. Daardoor zijn er gaten in de oever ontstaan. De klager had eerder na overleg met het waterschap deze wilgen aangeplant om afkalving van de oever te voorkomen. Na tussenkomst van de klachtencoördinator is er een gesprek geweest op locatie tussen klager en gebieds- en regiobeheerder. Er zijn afspraken gemaakt over herstel. Maar ook hoe de communicatie van inhuur in de toekomst beter verloopt. Klacht is hiermee informeel opgelost..

6. Beschadigde afrastering door onderhoud watergang

Klager klaagt over de manier waarop het onderhoud van een watergang in opdracht van het waterschap heeft plaatsgevonden. Zijn afrastering is beschadigd en er is sprake van spoorvorming op zijn ingezaaide natuurakker. Daardoor is schade aan het zaaigoed ontstaan. Er is een gesprek geweest tussen klager en de gebieds- en regiobeheerder. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld door het maken van afspraken over herstel en toekomstig beheer.

7. Aanbieding in aanbesteding had ongeldig moeten worden gekwalificeerd

Klager is het niet eens met de manier van de uitvraag voor een aanbesteding en de voorlopige gunning die volgt. Binnen het aanbestedingsrecht is een specifieke klachtafhandeling, daarom is deze klacht doorgezet naar de deskundige op dit gebied. Klacht blijkt vooral bedoeld om in gesprek te komen met het waterschap. De klacht is afgedaan na een goed gesprek tussen de aanbestedingsdeskundige en klager.

8. Aanslag watersysteemheffing ontvangen voor niet-eigenaar

Klager is het er niet mee eens dat hem een aanslag watersysteemheffing 2021 is opgelegd terwijl hij het perceel heeft verkocht in 1988. De verkoopakte is door het Kadaster niet goed ingeschreven. Deze fout is al eerder onderkend bij De Dommel en gecorrigeerd in de aanslagoplegging. Een systeemwijziging bij het Kadaster die automatisch bij het waterschap wordt ingelezen leidde tot het opnieuw opleggen van aanslagen. De klacht is informeel afgehandeld. Het is aan klager zijn registratie bij het Kadaster weer in orde te maken.

9. Discriminatie in beleid bij opleggen aanslag

Klager heeft een aanslag watersysteemheffing gebouwd ontvangen. Hij woont zelf niet meer in de woning. In de woning woont zijn ex-partner. Ze zijn samen eigenaar. Klager is het er niet mee eens dat aan hem, omdat hij een man is, de volledige aanslag wordt opgelegd. Hij vindt dit discriminerend en in strijd met de wet. Klacht is informeel opgelost.

10. Telefonische dienstverlening invordering

Klaagster klaagt over de manier waarop zij te woord is gestaan. Zij heeft telefonisch een automatisch incasso aangevraagd. Ze heeft hem ingevuld teruggestuurd naar het waterschap. Kennelijk is deze nooit aangekomen. Ze ontvangt een aanmaning met extra kosten. Als zij hierover belt, wordt haar gezegd: 'dit is jouw fout'. Zij vindt dat er wordt gesuggereerd dat zij de automatisch incasso nooit heeft teruggestuurd en niet op een herinnering heeft gereageerd (die klaagster overigens niet heeft ontvangen). Zij vindt dit zeer klantvriendelijk. De klachtencoördinator heeft persoonlijk contact gezocht met klager. Mevrouw is blij dat ze alsnog haar verhaal heeft kunnen doen. Daarmee is haar klacht naar tevredenheid afgehandeld.

11. Aanslagoplegging watersysteemheffing ingezetenen ten onrechte

Klager krijgt een aanslag watersysteemheffing ingezetenen opgelegd terwijl het eigendom een weiland is. Dit is al eerder gebeurd en het waterschap wordt verweten dat zij de burger pest. Het was bij het waterschap echter niet bekend. Er volgt een onderzoek. De ten onrechte betaalde bedragen stort De Dommel ambtshalve terug. De klacht is zo naar tevredenheid afgehandeld.

12. Gegevens voor de kwijtschelding buitenproportioneel

Klager vindt dat het waterschap voor een verzoek om kwijtschelding voor de waterschapsbelasting, buitenproportioneel veel gegevens opvraagt gezien de aard/hoogte van het kwijt te schelden bedrag. Hij vraagt zich af of de verstrekte gegevens bij derde partijen komen te liggen die volgens hem geen recht tot inzage hebben. Dit omdat met deze gegevens je identiteit overgenomen kan worden.

De klacht is niet gericht op gedragingen door of het handelen van medewerkers van het waterschap. Het vraagt om een verduidelijking van de procedure van kwijtschelding en de verwerking van persoonsgegevens. Daarom zijn deze vragen op verzoek van de Functionaris Gegevensbescherming afgehandeld door de manager Belastingheffing- en invordering.

13. Onterechte invorderingskosten na overlijden

Klager klaagt over de invorderingskosten. In het contact met De Dommel is er volgens hem geen begrip voor de situatie dat zijn vader is overleden. Klager vindt dat de organisatie niet in staat is tot reflectie en begrip voor de menselijk maat. Zijn vader is in 2020 overleden en had net voor zijn overlijden de aanslag in de Berichtenbox van MijnOverheid ontvangen waardoor deze niet betaald is. Na indiening van de klacht worden de hoge invorderingskosten over beide jaren ingetrokken nu de adressering fout blijkt. De klacht is daarmee naar tevredenheid opgelost. Deze klacht is zonder tussenkomst van de klachtencoördinatoren afgehandeld.

14. Frustratie door jarenlange invorderingskosten

Klager woont op de Antillen en heeft al lange tijd te maken met invorderingskosten omdat hij geen post ontvangt. Hij geeft aan dat hij bijna heeft gesmeekt om de correspondentie digitaal te ontvangen in plaats van per post. Hij heeft verschillende keren gevraagd de bedragen af te schrijven van zijn bankrekening in Nederland. Ook heeft hij gevraagd de post naar zijn postbus in Nederland te sturen. Het waterschap blijft ondanks zijn verzoek de post naar de Antillen versturen. Een DigiD (de Berichtenbox van MijnOverheid) is voor hem niet vanzelfsprekend,

zodat hij dus geen correspondentie over invorderingskosten ontvangt. Klacht is informeel opgelost.
Deze klacht is zonder tussenkomst van de klachtencoördinatoren afgehandeld.

15. Invorderingskosten en niet ontvangen van aanslagen

Klager wordt jaarlijks geconfronteerd met invorderingskosten omdat hij niet of te laat betaalt. Hij geeft aan de aanslagen van De Dommel niet te ontvangen. Volgens De Dommel zijn deze aanslagen via de Berichtenbox van MijnOverheid binnengekomen. Klager geeft aan dat deze Berichtenbox niet werkt. Deze klacht is informeel afgehandeld. Klager maakt geen gebruik meer van de Berichtenbox.

Deze klacht is zonder tussenkomst van de klachtencoördinatoren afgehandeld.