



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Jaarverslag Klachtbehandeling 2020

Auteur
Team Klachtbehandeling

Registratienummer
21.36082

Datum
19 januari 2021



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Klacht versus melding	3
1.2	Doel klachtbehandeling	3
1.3	Informele en formele klachtbehandeling	4
1.4	Klachtmanagement	4
1.5	Klachtcategorieën	5
2	Resultaten klachtbehandeling	6
2.1	Overzicht klachten naar categorie	6
2.2	Overzicht klachten naar oordeel	6
2.3	Overzicht klachten per afdeling	7
2.4	Overzicht terechte klachten per afdeling	7
3	Resultaten Nationale ombudsman	8
4	Aanbevelingen	9
	Bijlage: Processchema klachtbehandeling	10



1 Inleiding

Medewerkers doen hun best de taken van het hoogheemraadschap naar behoren uit te voeren. Maar er gaat natuurlijk wel eens iets mis in de uitvoering of communicatie. Ook worden bij de taakuitoefening keuzes gemaakt waar burgers en bedrijven het niet mee eens zijn. Burgers kunnen hun ontevredenheid over het hoogheemraadschap via verschillende kanalen uiten. Bijvoorbeeld via een webformulier waarmee meldingen en klachten digitaal kunnen worden ingediend.

De klachtbehandelingsprocedure is te vinden op de website van het hoogheemraadschap. Uitgangspunt is dat de behandeling van een klacht wordt gedaan door een persoon die niet bij het onderwerp van de klacht betrokken is geweest. De klachtencoördinator is verplicht om jaarlijks aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden schriftelijk verslag uit te brengen over de uitgevoerde werkzaamheden. Het verslag moet inzicht bieden in het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze waarop de klachten zijn behandeld. Dit verslag gaat uitsluitend over de klachten die in 2020 zijn afgehandeld.

1.1 Klacht versus melding

Het recht om een klacht in te dienen is opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Artikel 9:1 Awb geeft aan: *'Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.'* Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Dit kunnen zowel medewerkers als bestuurders zijn.

Naast klachten ontvangt het hoogheemraadschap dagelijks ook meldingen. Het gaat dan om bijvoorbeeld meldingen dat er iets mankeert aan het waterpeil of een weg óf dat het onderhoud niet of onvoldoende is gepleegd. Als het hoogheemraadschap dergelijke signalen niet goed oppakt kan dit leiden tot een klacht. Van een klacht spreken we dan ook pas als iemand klaagt over het feit dat niet adequaat is gereageerd op een eerder gedane melding. Ook is het mogelijk dat een medewerker een burger onheus bejegent; ook dan is sprake van een klacht.

Jaarlijks wordt de klachtencoördinator gevraagd aanbevelingen te doen naar aanleiding van de klachtbehandeling. Dit om de dienstverlening te verbeteren en daarmee klachten in de toekomst te voorkomen. Geconstateerd is dat, net als voorgaande jaren, het aantal klachten per afdeling te gering en te specifiek is om een 'rode draad' uit de gegevens te destilleren. De meldingen van burgers die worden geregistreerd door het Klantcontactcentrum (KCC) worden gebruikt in de leercyclus.

1.2 Doel klachtbehandeling

Het hoogheemraadschap heeft bij het vervullen van zijn taken invloed op de omgeving. Wij werken omgevingsgericht en betrekken stakeholders waar dit wenselijk en nodig is. Naast informeren worden betrokkenen uitgenodigd om mee te denken, mee te werken en in gevallen zelfs mee te bepalen. Daarvoor is het van belang dat wij bekend zijn met de omgeving en weten wat er speelt. Klachten worden beschouwd als klantsignalen, waardoor wordt aangescherpt welke dilemma's en mogelijkheden er zijn om doordachte en duurzame oplossingen te creëren. We combineren onze



kennis en kunde met de kennis en ervaring van de mensen uit de omgeving. Klachten helpen om het perspectief van buiten te blijven zien.

Een klacht wordt vaak ervaren als iets negatiefs. Het is immers een uiting van onvrede. Een klacht kan echter ook worden gezien als een uitnodiging om de eigen dienstverlening te verbeteren. Een klacht geeft immers een goed inzicht in de wijze waarop de burger de dienstverlening van de overheid in een concreet geval heeft ervaren. Ook geeft een goede klachtbehandeling de mogelijkheid de indiener alsnog met een positieve indruk van het hoogheemraadschap achter te laten en zodoende de relatie te herstellen.

1.3 Informele en formele klachtbehandeling

De wetgever heeft in de Awb vastgelegd dat het uitgangspunt de zogenoemde 'informele klachtbehandeling' is. In de praktijk betekent dit dat met bijvoorbeeld telefoon- of keukentafelgesprekken én (pre-)mediation wordt geprobeerd om een klacht op te lossen. Als dat lukt is het niet meer nodig de klacht 'formeel' te behandelen volgens de wettelijke procedure.

Kenmerkend van de formele klachtbehandeling is dat een hoorzitting plaatsvindt waarin zowel de klager als de betrokkene van het hoogheemraadschap worden gehoord. Daarnaast volgt er altijd een eindoordeel over de klacht. De bevoegdheid tot vaststelling van een eindoordeel is gemandateerd aan de secretaris-directeur. Als de klager het niet eens is met het klachtoordeel kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman.

In de praktijk blijkt dat bijna alle klachten informeel, via bemiddeling door de afdeling zelf, worden behandeld.. Het Jaarverslag Klachtbehandeling beschrijft zowel de informele als de formele klachtbehandeling. In de bijlage bij dit jaarverslag is het processchema opgenomen.

1.4 Klachtmanagement

Het hoogheemraadschap behandelt klachten gestructureerd. De coördinatie ligt in handen van één aangestelde klachtencoördinator: het hoofd cluster Juridische Zaken & Grondzaken van de afdeling VHIJG. Deze heeft de uitvoering hiervan opgedragen aan het Team Klachtbehandeling. Daarnaast beschikt elke afdeling over een eigen afdelingsklachtencoördinator, die verantwoordelijk is voor de verdere registratie en feitelijke afhandeling van de klachten.

Team Klachtbehandeling houdt het proces en de voortgang van de afhandeling van de klachten in beeld en heeft een regiefunctie. Ook zorgt het voor verbinding tussen de klachtencoördinatoren om zo de ervaringen van de verschillende afdelingen te delen.

KCC draagt zorg voor de administratieve taken van de klachtbehandeling. KCC registreert de klachten die telefonisch of schriftelijk binnen komen en zet deze voor behandeling uit bij een van de afdelingsklachtencoördinatoren of bij Team Klachtbehandeling.

Het klachtmanagement werkt vanuit de zeven principes van het Maatschappelijk verantwoord ondernemen: het afleggen van rekenschap, transparant zijn, ethisch gedrag, respect voor belangen stakeholders, respect voor wet- en regelgeving, respect voor internationale gedragsregels en respect voor mensenrechten.



1.5 Klachtcategorieën

Klachten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën gedragingen:

- a. *bejegening*;
Volgens de klager wordt hij/zij niet correct te woord gestaan of benaderd.
- b. *niet ondernemen van actie*;
Het hoogheemraadschap reageerde niet op een verzoek of ondernam geen actie terwijl dat wel zou moeten volgens de klager.
- c. *informatieverstrekking*;
Het in het geheel niet informeren of verkeerd informeren waardoor men op het verkeerde been werd gezet.
- d. *dienstverlening*;
De dienstverlening voldeed niet aan de eisen die daaraan gesteld konden worden volgens de klager.
- e. *kwijtschelding*;
Men was – na de behandeling van het administratief beroep – niet tevreden en diende een klacht in over de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding.
- f. *invordering*;
Het invorderingsproces is volgens de klager niet volgens de regelgeving verlopen of er is geen rekening gehouden met bijzondere omstandigheden.
- g. *heffing*;
Het heffingsproces is volgens de klager niet volgens de regelgeving verlopen of er is geen rekening gehouden met bijzondere omstandigheden.
- h. *niet in behandeling genomen*;
Deze klachten zijn niet in behandeling genomen omdat óf de klacht niet voor het hoogheemraadschap was bestemd (doorgestuurd) óf er een gerechtelijke procedure over hetzelfde onderwerp liep.



2 Resultaten klachtbehandeling

In 2020 zijn 33 klachten behandeld. Eén klacht is behandeld via de formele klachtenprocedure van de Awb. Deze klacht is voorzien van een oordeel van de secretaris-directeur (gedeeltelijk gegrond). In hoofdstuk 4 van dit jaarverslag is de bijbehorende aanbeveling opgenomen. De overige klachten zijn met instemming van de klagers informeel afgehandeld. Het aantal klachten is ten opzichte van vorig jaar (27) toegenomen. De sterke afname van de afgelopen jaren lijkt te zijn gestabiliseerd.

2.1 Overzicht klachten naar categorie

Hieronder volgt een overzicht van de in de afgelopen vijf jaar behandelde klachten onderverdeeld in de klachtcategorieën. We zien een toename in het aantal klachten over het niet ondernemen van actie. Mogelijk heeft de coronacrisis hier invloed op gehad.

Klachten naar categorie	2020	2019	2018	2017	2016
Bejegening	8	8	4	4	8
Niet ondernemen van actie	11	6	6	19	40
Informatieverstrekking	4	3	1	0	2
Dienstverlening	1	2	17	19	59
Kwijtschelding	2	4	7	2	10
Invordering	4	1	1	4	2
Heffing	3	3	5	4	2
Niet in behandeling genomen	0	0	0	0	2
Totaal aantal klachten	33	27	41	52	125

2.2 Overzicht klachten naar oordeel

Hieronder volgt een overzicht van de in de afgelopen vijf jaar behandelde klachten onderverdeeld naar het oordeel dat is gegeven aan de klacht. Op de formele klachtenprocedure na is dit in alle gevallen een informeel oordeel van de (afdelings)klachtencoördinator.

Klachten naar oordeel	2020	2019	2018	2017	2016
Terecht	13	6	14	26	58
Deels terecht	14	10	10	8	16
Onterecht	6	11	17	16	49
Niet in behandeling genomen	-	-	-	-	2
Niet (meer) te bepalen	-	-	-	2	-
Totaal aantal klachten	33	27	41	52	125



2.3 Overzicht klachten per afdeling

Hieronder volgt een overzicht van de in de afgelopen vijf jaar behandelde klachten onderverdeeld in de betrokken afdelingen.¹

Klachten per afdeling	2020	2019	2018	2017	2016
FCB	15	10	19	14	26
HWBP	-	-	-	1	-
Ingenieursbureau	-	1	1	1	3
P&OCF	1	1	0	1	1
VHIJG	1	1	3	6	9
Waterketen	1	1	0	2	2
Watersystemen	10	11	8	16	48
Waterveiligheid & Wegen	5	2	9	11	34
Niet toe te wijzen	-	-	1	-	2
Totaal aantal klachten	33	27	41	52	125

2.4 Overzicht terechte klachten per afdeling

Hieronder volgt een overzicht van de in de afgelopen vijf jaar behandelde en als terecht beoordeelde klachten onderverdeeld in de betrokken afdelingen.

Terechte klachten per afdeling	2020	2019	2018	2017	2016
FCB	8	1	8	6	14
HWBP	-	-	-	1	-
Ingenieursbureau	-	1	-	1	2
P&OCF	1	-	-	1	1
VHIJG	-	-	3	1	1
Waterketen	1	1	-	1	1
Watersystemen	1	3	1	7	21
Waterveiligheid & Wegen	2	-	2	8	18
Totaal aantal terechte klachten	13	6	14	26	58

¹ BDS, CC en I&A ontbreken in dit overzicht omdat deze afdelingen in de afgelopen vijf jaar geen klachten hebben ontvangen. Deze afdelingen hebben dan ook geen afdelingsklachtcoördinator.



3 Resultaten Nationale ombudsman

Het hoogheemraadschap is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Burgers moeten volgens de Awb eerst een klacht indienen bij het hoogheemraadschap. Wordt die klacht naar hun mening niet goed afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Ook over beslissingen in administratief beroep bij kwijtschelding van waterschapsbelastingen kan een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman.

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan de Nationale ombudsman worden voorgelegd zijn daarom bij het hoogheemraadschap (nog) niet bekend. Daarnaast wordt door de Nationale ombudsman ook regelmatig met het hoogheemraadschap contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van de formele onderzoeksbevoegdheid.

Hieronder volgt een cijfermatig overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de periode van 1 januari tot en met 31 december 2020 zijn ontvangen door de Nationale ombudsman.

In behandeling per 1 januari 2020	3
Ontvangen van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020	17
Totaal te behandelen	20
Afgedaan zonder onderzoek	15
Afgedaan na onderzoek:	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	2
d. bemiddeling of goed gesprek	0
Niet behandeld in 2020	2

De klacht die na onderzoek is afgedaan met een rapportbrief had betrekking op kwijtschelding van waterschapsbelastingen. De Nationale ombudsman heeft deze klacht ongegrond verklaard.



4 Aanbevelingen

Het hoogheemraadschap heeft de ambitie om een toonaangevende overheidsorganisatie te zijn. Om die reden heeft het hoogheemraadschap een Visie op dienstverlening (19.2866431) ontwikkeld. Deze visie lijkt op basis van de behandelde klachten in 2020 nog niet overal in de organisatie consequent te worden toegepast. De organisatie kan daarom de volgende aanbevelingen worden meegegeven:

1. Beschouw een melding of klacht als een signaal om de dienstverlening verder te verbeteren.
2. Bied perspectief aan de klant door deze op de hoogte te houden van de voortgang, ook als er sprake is van een vertraging.²
3. Zorg dat je klaaggedrag snel herkent en dat je handelt. Door direct contact op te nemen met de klager krijg je inzicht in de behoefte van de klager.
4. Wees alert op mensen die snel aangeven geen vertrouwen te hebben in de organisatie. Stel de vraag wat het hoogheemraadschap kan doen om het vertrouwen te geven.
5. Oordeel niet te snel. Neem een 'time out' als het gesprek in een debat verandert.
6. Besteed aandacht aan het voeren van moeilijke (telefoon)gesprekken. Stimuleer dat medewerkers elkaar kunnen vinden als zij een vervelend gesprek hebben gehad. Wissel binnen teams tips en trucs uit hoe je in een gesprek de regie bewaart zonder in te hoeven leveren op klanttevredenheid. Monitor dit onderdeel en ga in gesprek met medewerkers die moeite ervaren.
7. Bied degenen die kwijtschelding aanvragen verschillende manieren om de benodigde stukken toe te sturen. Digitaal of per post naar een (gratis) antwoordnummer zou de voorkeur moeten genieten.

² Deze aanbeveling is gedaan in de formele klachtenprocedure.



Bijlage: Processchema klachtbehandeling

