



hoogheemraadschap  
Hollands  
Noorderkwartier

# Jaarverslag

## klachtbehandeling 2018

**Auteurs**

Team Klachtbehandeling

**Registratienummer**

19.902828

**Datum**

20 mei 2019

**Versie**

1.0

**Status**

Definitief

**Afdeling**

VHIJG



## **Inhoudsopgave**

1	Klachtbehandeling door het hoogheemraadschap	4
2	Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman	9
3	Agressiemeldingen	10
4	Aanbevelingen en tips	11
5	Schema klachtbehandeling klachten	12



## Samenvatting

In 2018 zijn 41 klachten behandeld. De dalende lijn in het aantal klachten blijft zich voortzetten ten opzichte van voorgaande jaren. Voor de beeldvorming: in 2016 waren er in totaal nog 125 klachten en in 2017 waren dit er 52.

Vermoedelijk is een deel van de afname van de klachten te verklaren doordat een scherper onderscheid is gemaakt tussen meldingen en klachten. Daarnaast is er de afgelopen jaren binnen de organisatie telkens aandacht gevraagd voor het adequaat reageren op meldingen, zodat klachten kunnen worden voorkomen. Dat zien we terug in de sterke afname van het aantal klachten in de categorie 'geen actie ondernemen'.

Hieronder een overzicht van de aantallen behandelde klachten per categorie. Ter vergelijking is ook het jaar 2017 toegevoegd. Het oordeel 'terecht' of 'deels terecht' is vastgesteld voor 24 van de 41 klachten.

<b>Klachten</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Bejegening	4	4
Niet ondernemen van actie	19	6
Informatieverstrekking	0	1
Dienstverlening	19	17
Kwijtschelding	2	7
Invordering	4	1
Heffing	4	5
Niet in behandeling genomen <sup>1</sup>	0	0
<b>Totaal</b>	<b>52</b>	<b>41</b>

---

<sup>1</sup> Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als bijvoorbeeld meer dan één jaar is verstreken nadat de gedraging zich heeft voorgedaan of als er nog andere rechtsmiddelen open staan.



## **1 Klachtbehandeling door het hoogheemraadschap**

### **1.1 Inleiding en afbakening**

*'Waar gehakt wordt, vallen spaanders'* luidt het spreekwoord. Dit geldt natuurlijk ook voor het hoogheemraadschap. 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 óf er worden bij de taakuitoefening keuzes gemaakt waar burgers en bedrijven het niet mee eens zijn. Burgers worden steeds mondiger en laten niet na om het hoogheemraadschap te benaderen met meldingen en klachten. Dit gaat eenvoudig, omdat het hoogheemraadschap open staat voor alle vormen van contact zoals bijvoorbeeld het digitaal indienen van meldingen en klachten via een webformulier. Met dit verslag wordt verantwoording afgelegd over de afhandeling van klachten in 2018.

#### *Klachten en meldingen*

Hoewel klagen natuurlijk altijd vrij staat, heeft de wetgever ook voorzien in een wettelijk klachtenrecht 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 een waterpeil of een weg óf dat het onderhoud niet of niet voldoende 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 van het hoogheemraadschap een burger onjuist bejegend; ook dan is er 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 echter dat het aantal klachten per afdeling te gering en te specifiek is om een 'rode draad' uit de gegevens te destilleren. Het hoogheemraadschap ontvangt echter wel veel meldingen van burgers die worden geregistreerd door het Klantcontactcentrum (KCC). Binnen de organisatie worden de meldingen gebruikt als leercirckel.

#### *Informele en formele klachtenbehandeling*

De wetgever heeft in de Awb vastgelegd dat het uitgangspunt de zogenaamde '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 klachtenprocedure.

Kenmerk van de formele procedure is dat er een hoorzitting plaatsvindt waarin zowel de klager als de betrokkene van het hoogheemraadschap worden gehoord. Voorts volgt bij de formele procedure 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 via bemiddeling door de desbetreffende afdeling informeel kunnen worden opgelost. Dit beantwoordt aan de bedoeling van de wetgever om snelle oplossing van klachten voorop te stellen. Het Jaarverslag Klachtbehandeling heeft zowel betrekking op de informele als de formele klachtenbehandeling.

## **1.2 Doel klachtbehandeling**

Het hoogheemraadschap heeft bij het vervullen van zijn taken vaak grote invloed op de omgeving. Wij werken omgevingsgericht en betrekken stakeholders waar dit wenselijk en noodzakelijk 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 kunnen 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 kunnen helpen om andermans perspectief te blijven zien.

Een klacht wordt door overheidsinstanties vaak ervaren als iets negatiefs. Het is immers een uiting van onvrede. Maar een klacht kan dus 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. Voorts 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. Door het gebruik van smartphones en overige elektronische middelen is de drempel voor het indienen van klachten verlaagd. Ook is de registratie verbeterd, wat ertoe leidt dat klachten op een snelle en juiste manier worden behandeld, zodat onnodige escalatie wordt voorkomen.

## **1.3 Klachtmanagement**

Het hoogheemraadschap behandelt klachten gestructureerd. De klachtencoördinatie ligt in handen van één aangestelde klachtencoördinator, gepositioneerd bij Juridische Zaken van de afdeling VHIJG. Deze heeft de uitvoering hiervan opgedragen aan het Team Klachtbehandeling (en Mediation). Elke afdeling beschikt daarnaast over een afdelingsklachtencoördinator, die verantwoordelijk is voor de verdere registratie en feitelijke afhandeling van de klachten. Hierbij worden zij ondersteund door de centrale klachtcoördinatoren van het Team Klachtbehandeling.

Het Team Klachtbehandeling houdt het proces en de voortgang van de afhandeling van de klachten in beeld en heeft een regiefunctie. Daarnaast organiseert zij de verbinding tussen de afdelingsklachtcoördinatoren om zo de ervaringen van de verschillende afdelingen te delen. Dit wordt schematisch weergegeven in hoofdstuk 5.

Het Klantcontactcentrum (KCC) draagt zorg voor de administratieve taken van de klachtbehandeling. KCC registreert de klachten die binnen komen en zet deze voor behandeling uit bij de afdelingsklachtcoördinatoren 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.*



Klachten worden behandeld volgens hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenverordening HHNK 2010 (10.1325) waarin de procedure nader is uitgewerkt. De klachtbehandelingsprocedure is voor een ieder te raadplegen op de website van het hoogheemraadschap.<sup>2</sup> Uitgangspunt is dat de behandeling van een klacht wordt gedaan door een persoon die niet bij het onderwerp van de klacht betrokken is geweest. Uit de genoemde verordening vloeit tevens voor de klachtencoördinator de verplichting voort om jaarlijks aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden schriftelijk verslag uit te brengen over de verrichte werkzaamheden. Het verslag dient inzicht te bieden in het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze waarop de klachten zijn afgedaan. Dit verslag heeft uitsluitend betrekking op de klachten die in 2018 zijn afgehandeld.<sup>3</sup>

#### *Ontwikkelingen*

Het clusterhoofd Inkoop, Juridische Zaken & Grondzaken is aangesteld als nieuwe klachtcoördinator. Daarnaast is de samenstelling van Team Klachtbehandeling gewijzigd. Sinds februari 2019 zijn er drie nieuwe leden. Dit zijn niet alleen juristen, maar ook leden van andere afdelingen.

#### **1.4 Klachtcategorieën**

Klachten kunnen op verschillende gedragingen betrekking hebben en zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- a. *bejegening*  
Volgens de klager wordt hij/zij niet correct te woord gestaan of benaderd.
- b. *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 bezwaarbehandeling – nog steeds 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 òf de klacht niet voor het hoogheemraadschap was bestemd (doorgezonden) òf er een gerechtelijke procedure over hetzelfde onderwerp liep.

---

<sup>2</sup> [https://www.hhnk.nl/portaal/onderwerpen-a-z\\_41555/product/een-klacht-indienen\\_973.html](https://www.hhnk.nl/portaal/onderwerpen-a-z_41555/product/een-klacht-indienen_973.html).

<sup>3</sup> De behandeling van klachten die worden ingediend in een bepaald jaar, loopt soms door in het volgende kalenderjaar. In dit verslag en ook in de verslagen over de voorgaande jaren is er voor gekozen om te rapporteren over de klachten waarvan de behandeling in het desbetreffende kalenderjaar is afgesloten.



### 1.5 Resultaten behandelde klachten

In 2018 zijn 41 klachten behandeld. Hiervan is één klacht behandeld via de formele klachtenprocedure van de Awb. De overige klachten zijn met instemming van de klagers informeel afgehandeld.

Het aantal klachten is sterk afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Vermoedelijk is een deel van de afname van de klachten te verklaren doordat een scherper onderscheid is gemaakt tussen meldingen en klachten.

Daarnaast is er de afgelopen jaren binnen de organisatie telkens aandacht gevraagd voor het adequaat reageren op meldingen, zodat klachten kunnen worden voorkomen. Dat zien we terug in de sterke afname van het aantal klachten in de categorie 'geen actie ondernemen'. Tenslotte heeft het aantal klachten over heffing, invordering en kwijtschelding, dat in de afgelopen jaren aanzienlijk is afgenomen, zich gestabiliseerd (2016: 14, 2017: 10 en 2018: 13).

De klachten komen voor verreweg het grootste deel (ruim 80%) binnen langs elektronische weg via e-mail of het webformulier voor klachten op de website van het hoogheemraadschap. Daarnaast zijn er klagers die ons via een brief of persoonlijk benaderen (een medewerker of aan de balie/telefonisch). Ook komen er klachten binnen via de Nationale ombudsman.

Onderstaand een overzicht van de in afgelopen jaren ontvangen klachten, onderverdeeld in categorieën. Op verzoek van FCB zijn er in 2016 twee categorieën toegevoegd: 'Invordering' en 'Heffing'. Vandaar dat deze categorieën in eerdere jaren niet voorkomen.

Klachten	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bejegening	14	14	15	17	17	17	8	4	4
Niet ondernemen van actie	27	28	30	30	31	22	40	19	6
Informatieverstrekking	3	6	7	1	10	2	2	0	1
Dienstverlening	7	13	20	54	97	86	59	19	17
Kwijtschelding	5	5	7	3	2	1	10	2	7
Invordering							2	4	1
Heffing							2	4	5
Niet in behandeling genomen <sup>4</sup>	4	1	2	-	-	1	2	0	0
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>81</b>	<b>105</b>	<b>157</b>	<b>129</b>	<b>125</b>	<b>52</b>	<b>41</b>

<sup>4</sup> Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als bijvoorbeeld meer dan één jaar is verstreken nadat de gedraging zich heeft voorgedaan of als er nog andere rechtsmiddelen open staan.



De klachten betreffen de volgende afdelingen:

Afdeling	2014	2015	2016	2017	2018
FCB	67	40	26	14	19
Waterveiligheid & Wegen	36	31	34	11	9
Watersystemen	30	38	48	16	8
VHIJG	10	7	9	6	3
P&OCF	6	2	1	1	0
Waterketen	4	1	2	2	0
Ingenieursbureau	1	7	3	1	1
HWBP		2		1	0
Niet toe te wijzen	3	1	2	0	1
<b>Totaal</b>	<b>157</b>	<b>129</b>	<b>125</b>	<b>52</b>	<b>41</b>

Een overzicht van alle behandelde klachten wordt aan het begin van ieder jaar, geselecteerd per afdeling, aan de Afdelingsklachtcoördinatoren verstrekt zodat er lering uit de resultaten getrokken kan worden.

De resultaten van de klachten waren als volgt.

Oordeel	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Terecht	33	30	43	54	69	43	58	26	14
Deels terecht	5	8	17	17	35	20	16	8	10
Onterecht	14	20	19	32	52	64	49	16	17
Niet in behandeling genomen	5	3	2	-	-	1	2	0	0
Onbepaalbaar <sup>5</sup>	3	6	-	2	1	1	-	2	0
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>81</b>	<b>105</b>	<b>157</b>	<b>129</b>	<b>125</b>	<b>52</b>	<b>41</b>

De terecht klachten hadden betrekking op de volgende afdelingen:

Afdeling	2014	2015	2016	2017	2018
FCB	34	13	14	6	8
Waterveiligheid & Wegen	16	11	18	8	2
Watersystemen	12	14	21	7	1
Waterketen	3	1	1	1	0
VHIJG	2	1	1	1	3
Facilitair, Communicatie, P&O	1	1	1	1	0
Ingenieursbureau	1	2	2	1	0
HWBP				1	0

<sup>5</sup> De uitkomst van klachtbehandeling wordt als 'onbepaalbaar' bestempeld, bijvoorbeeld als de verklaringen van klager en beklagde elkaar tegenspreken en niet bepaalbaar meer is of de klacht terecht was.





## 2 Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

Het hoogheemraadschap is aangesloten bij de Nationale ombudsman (No). Ingelanden moeten volgens de wettelijke regels eerst een klacht indienen bij het hoogheemraadschap. Wordt die klacht naar hun mening niet goed afgehandeld dan kunnen ze een klacht indienen bij de No. Ook inzake beslissingen in administratief beroep (bijvoorbeeld bij kwijtschelding) kan een klacht worden ingediend bij de No.

Van de No is het volgende overzicht ontvangen aangaande verzoekschriften met betrekking tot 2018.

	<b>2018</b>
In behandeling per 1-1	3
Ontvangen	21
<b>Te behandelen</b>	<b>24</b>

<b>Resultaten</b>	<b>2018</b>
Afgedaan zonder onderzoek (niet in onderzoek <sup>6</sup> )	18
Onderzoek met rapport	0
Onderzoek met rapportbrief	1*
Tussentijds beëindigd (interventie)	4
Bemiddeling	0
Nog in behandeling per 31-12	1
<b>Totaal</b>	<b>24</b>

\* De Nationale Ombudsman heeft in dit geval aangegeven onvoldoende aanleiding te zien om de klacht verder te onderzoeken.

---

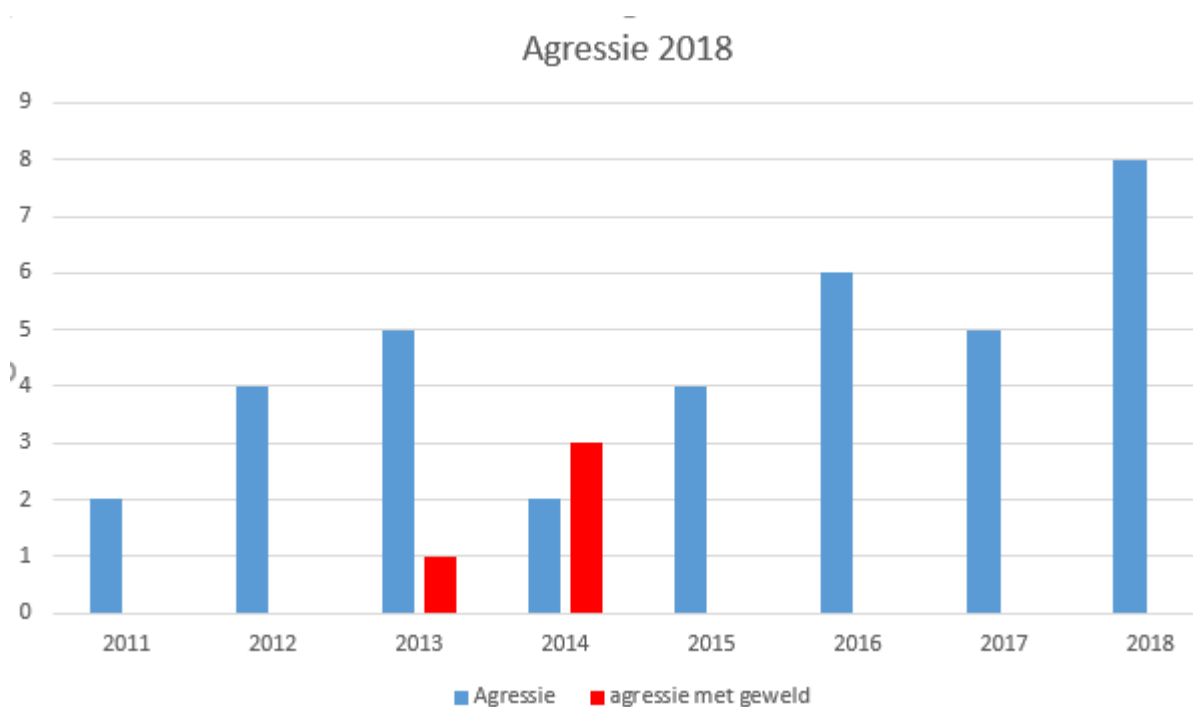
<sup>6</sup> Het niet in onderzoek nemen van een klacht door de Nationale ombudsman kan meerdere oorzaken hebben. Een klacht wordt bijv. niet in onderzoek genomen indien blijkt dat de klager zich niet eerst tot het hoogheemraadschap heeft gewend met zijn klacht. In dat geval stuurt de Nationale ombudsman de klacht door naar het hoogheemraadschap. Maar ook als na een kort vooronderzoek blijkt dat de klacht correct is afgehandeld of onderzoek weinig kan toevoegen.



### 3 Agressiemeldingen

Medewerkers van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier hebben te maken met agressie en geweld van derden (burgers). Hierbij moet vooral gedacht worden aan de medewerkers in het veld zoals gebiedsbeheerders, handhavers, belastingmedewerkers en medewerkers van KCC die met boze ingelanden (klanten) te maken krijgen. De ervaring leert dat niet ieder incident gemeld wordt, vaak omdat medewerkers hier min of meer aan 'gewend' raken.

In 2018 zijn er 8 agressie- en geweldincidenten geweest. Deze bestonden uit verbaal geweld. Fysiek geweld is dit jaar uitgebleven.





## 4 Aanbevelingen en tips

Onderstaand een aantal algemene aanbevelingen voor de afdelingen ten aanzien van de klachtbehandeling:

- Zie een klacht en een melding als een klantsignaal om de dienstverlening te verbeteren;
- 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;
- Er moet balans zijn tussen het begrip van de behoefte van de klager, je eigen 'rode knop' én de behoefte van de organisatie;
- Wees alert op mensen die snel aangeven geen vertrouwen te hebben in de organisatie. 'Wat kunnen we eraan doen om u vertrouwen te geven?';
- Oordelen helpt niet. Probeer dat niet te doen. Hulpmiddel hierbij is een 'time out' te nemen;
- Niet meer reageren bij aanhoudend grensoverschrijdend gedrag (bijvoorbeeld agressie) en aangeven dat het contact op deze wijze niet door kan gaan.

Aan de hand van de ingediende klachten die in 2018 als (deels) terecht zijn beoordeeld, kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan.

Klachten over de heffing en invordering van waterschapsbelastingen worden door het management van FCB serieus opgepakt. Er wordt niet alleen energie besteed aan het oplossen van de klacht, maar ook aan het voorkomen van nieuwe klachten. Specifieke klachten worden aan de orde gesteld in het teamoverleg. Mocht tijdens de behandeling van de klacht blijken dat een collega zelf onheus is bejegend, wordt ook daar aandacht voor gevraagd.

Het aantal klachten bij Belastingen hangt nauw samen met het groot aantal klantcontacten dat het heffen en innen van belastingen nu eenmaal met zich meebrengt.

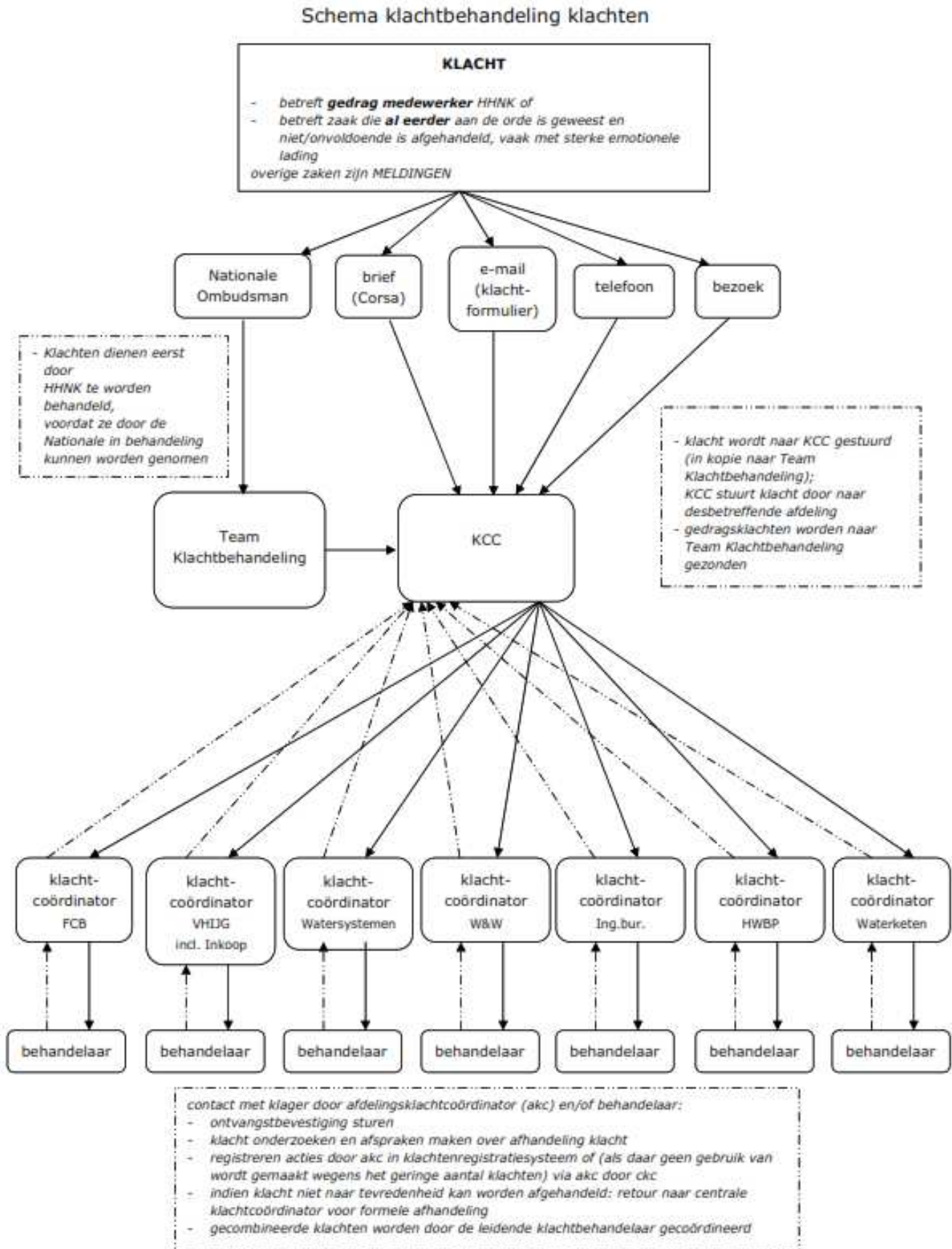
Verder blijkt dat communicatie een belangrijk onderdeel is bij de afhandeling van klachten. Dankzij goede communicatie wordt bijgedragen aan de oplossing van een klacht en laten we zien klachten serieus te nemen. Hierbij kan allereerst gedacht worden aan het bereikbaar zijn voor signalen en klachten, maar ook het beschikbaar stellen van informatie zodat dit gemakkelijk te vinden is. Als een klacht is ontvangen begint communicatie met het tijdig in behandeling nemen van de klacht. Hierbij hoort tevens het op de hoogte houden van de klager en het tijdig informeren over de stand van zaken. Door met elkaar in gesprek te gaan kunnen klachten worden opgelost. Dit kan telefonisch of per e-mail, maar ook door een klager te bezoeken of een locatie ter plaatse te bekijken. Indien afspraken zijn gemaakt of toezeggingen zijn gedaan is het van belang dit ook na te komen.

Daarnaast is communicatie binnen de organisatie zelf van belang. Door klachten met elkaar te bespreken en te evalueren kan hiervan worden geleerd. Op die manier zijn we alert op situaties die klachten kunnen veroorzaken en kunnen klachten in de toekomst worden voorkomen.

Meer tips zijn te vinden op de site van de Nationale ombudsman in de folder "Het verhaal achter de klacht - Effectief omgaan met lastig klaaggedrag" en de Gesprekswijzer.



## 5 Schema klachtbehandeling klachten





### Klacht niet opgelost > formele klachtenprocedure

