

# **JAARVERSLAG 2024**

## **BEZWAREN & KLACHTEN**

**Adviescommissie Awb**



## INHOUD

|                                                                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. INLEIDING .....                                                                                             | 3 |
| 2. ADVIESCOMMISSIE AWB.....                                                                                    | 4 |
| 2.1 Samenstelling adviescommissie Awb en secretariaat .....                                                    | 4 |
| 3. BEZWAREN AWB .....                                                                                          | 4 |
| 3.1 Overzicht aantal ingediende bezwaarschriften en klaagschriften adviescommissie Awb .....                   | 4 |
| 3.2 Onderstaand een overzicht van het aantal behandelde bezwaren over de periode van 2020 tot en met 2024..... | 4 |
| 3.3 Overzicht aantallen besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt .....                                   | 5 |
| 3.4 Overzicht afhandeling bezwaren Awb 2024 .....                                                              | 6 |
| 3.5 Beslistermijnen .....                                                                                      | 6 |
| 3.6 Klachten .....                                                                                             | 7 |
| 3.7 Oplossingsgericht handelen.....                                                                            | 7 |
| 3.8 Beroepszaken .....                                                                                         | 7 |

# 1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag 2024 over de afhandeling van bezwaren en klachten door de adviescommissie Awb van Waterschap Rivierenland (hierna: het waterschap). In dit verslag worden eerst de bezwaren besproken en vervolgens de klachten.

## **Bezwaren**

Tegen een genomen besluit van het waterschap kan bezwaar worden gemaakt. De procedure voor de behandeling van bezwaarschriften is beschreven in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en in de Verordening behandeling bezwaren en klachten van Waterschap Rivierenland 2023. Na ontvangst van een bezwaarschrift wordt eerst geprobeerd om met een informeel gesprek tot een oplossing te komen (de oplossingsgerichte aanpak). Als het informele gesprek niet tot een oplossing leidt, wordt het bezwaarschrift voorgelegd aan de adviescommissie Awb.

De adviescommissie adviseert het college van dijkgraaf en heemraden over de ingediende bezwaarschriften en beoordeelt of het waterschap een deugdelijk en zorgvuldig besluit heeft genomen.

De adviescommissie bestaat uit 6 onafhankelijke deskundigen.

Het college van dijkgraaf en heemraden beslist op de bezwaarschriften na advies van de commissie. Mocht bezwaarmaker het niet eens zijn met de beslissing op het bezwaar dan kan er beroep worden ingediend bij de rechtbank.

## **Klachten**

Iedere burger heeft het recht om een klacht in te dienen bij het waterschap over de wijze waarop het waterschap zich in een bepaalde kwestie tegen hem of een ander heeft gedragen. Dit kan gaan over het handelen, nalaten of de wijze van bejegening van een bestuurder of medewerker van het waterschap. Hoofdstuk 9 van de Awb is de juridische basis voor de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Er wordt altijd geprobeerd om in een informeel gesprek tot een oplossing te komen. Als het informele gesprek niet tot een oplossing leidt, wordt de klacht voorgelegd aan de adviescommissie Awb. De adviescommissie hoort betrokkenen en adviseert het dagelijks bestuur van het waterschap over de afhandeling van de klacht. Is een klager niet tevreden met de uitkomst, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. In dit jaarverslag worden enkel de klachten vermeld die voorgelegd zijn aan de adviescommissie Awb. Een overzicht van alle afgehandelde klachten bij Waterschap Rivierenland staat vermeld in de Jaarrapportage delegatie en mandaat 2024 van Waterschap Rivierenland.

## 2. ADVIESCOMMISSIE AWB

### 2.1 Samenstelling adviescommissie Awb en secretariaat

De commissie bestaat uit 6 personen die geen binding hebben met (het bestuur van) Waterschap Rivierenland, 2 secretarissen en 1 notulist.

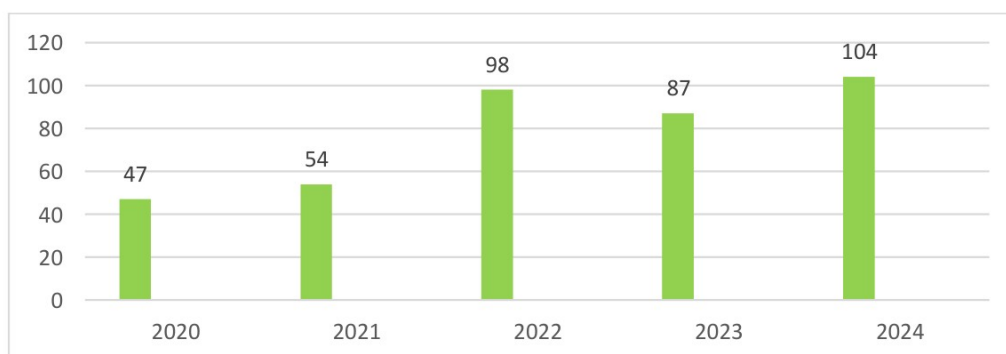
|                                          |                                              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------|
| lid: tevens plaatsvervangend voorzitter: | de heer prof. mr. dr. [redacted] J           |
| lid: tevens plaatsvervangend voorzitter: | de heer mr. drs. [redacted] J                |
| lid: tevens plaatsvervangend voorzitter: | de heer mr. [redacted] J                     |
| lid: tevens plaatsvervangend voorzitter: | de heer mr. [redacted] J                     |
| lid: tevens plaatsvervangend voorzitter: | mevrouw mr. [redacted] J                     |
| lid: tevens plaatsvervangend voorzitter: | de heer mr. [redacted] J                     |
| secretarissen:                           | mevrouw [redacted] J en mevrouw [redacted] J |
| notulist:                                | mevrouw drs. [redacted] J                    |

## 3. BEZWAREN AWB

### 3.1 Overzicht aantal ingediende bezwaarschriften en klaagschriften adviescommissie Awb

|                                    |                            |
|------------------------------------|----------------------------|
| In behandeling per 1 januari 2024: | 36 bezwaren                |
| Ontvangen in 2024:                 | 114 bezwaren en 2 klachten |
| Te behandelen in 2024:             | 150 bezwaren en 2 klachten |
| Afgedaan in 2024:                  | 104 bezwaren en 2 klachten |
| In behandeling per 1 januari 2025: | 46 bezwaren                |

### 3.2 Onderstaand een overzicht van het aantal afgehandelde bezwaren over de periode van 2020 tot en met 2024





### 3.3 Overzicht aantallen besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt

In onderstaand overzicht zijn de belangrijkste categorieën van besluiten opgenomen waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Per categorie wordt ook aangegeven hoeveel bezwaarschriften in deze categorie in 2024 zijn afgehandeld. Overige besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt, zoals subsidiebesluiten, beslissingen op een Woo-verzoek en besluiten over nadeelcompensatie vallen onder 'Overig'.

Voor wat betreft besluiten die worden voorbereid conform de uniforme voorbereidingsprocedure (afd. 3.4 Awb) wordt eerst een ontwerpbesluit genomen. Hier kan een zienswijze over worden ingediend. Tegen deze besluiten staat geen bezwaar open maar kan direct beroep bij de rechtbank worden ingesteld. Dit geldt bijvoorbeeld voor peil- en leggerbesluiten en gedoogplichtbeschikkingen Omgevingswet.

| <b>Soort besluit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Totaal aantal besluiten 2024</b> | <b>Aantal afgehandelde bezwaren 2024</b> | <b>Percentage</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|-------------------|
| <i>Vergunningen 1308 besluiten, waarvan 828 vergunningen verleend, 34 weigeringen, 302 buiten behandeling gelaten en 144 ontheffingen o.g.v. het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990.</i>                                                                                                                                                           | 1308                                | 59                                       | 4,51 %            |
| <i>Handhaving 100 besluiten, waarvan 4 lasten onder bestuursdwang, 55 dwangsombesluiten, 10 intrekkingen van besluiten en 31 overig (5 handhavingsverzoeken, 3 besluiten kostenverhaal toegepaste bestuursdwang, 2 invorderingsbeschikkingen verbeurde dwangsom, 16 besluiten inzake beëindiging overtreding en 5 besluiten verlenging begunstigingstermijn</i> | 100                                 | 10                                       | 10 %              |
| <i>Beheer en Onderhoud 1583 besluiten, waarvan 1129 lasten onder bestuursdwang, 56 kostenverhaal toepaste bestuursdwang, 151 preventieve lasten onder dwangsom, 156 invorderingsbeschikkingen verbeurde dwangsom en 91 besluiten inzake de diepteschouw.</i>                                                                                                    | 1583                                | 28                                       | 1,77 %            |
| <i>Overig (85 subsidiebesluiten, 17 Woo-besluiten, 10 besluiten nadeelcompensatie en 3 doorzendingen.</i>                                                                                                                                                                                                                                                       | 115                                 | 7                                        | 6%                |
| <b>TOTAAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3106                                | 104                                      | 3,35%             |

Het aantal afgehandelde bezwaarschriften in 2024 (104) is in vergelijking met 2023 (87) gestegen, te weten met 19,5 %. Dit is met name te zien bij de afdeling Beheer en Onderhoud (11 bezwaren in 2023 naar 28 in 2024) Ook bij Vergunningen is het aantal bezwaren gestegen (46 bezwaren in 2023 naar 59 bezwaren in 2024). In 2024 heeft het college minder besluiten genomen waartegen bezwaar kan worden gemaakt dan in 2023 (3256 besluiten in 2023). Daarentegen zijn de bezwaren tegen de overige besluiten verlaagd van 21 bezwaren in 2023 naar 7 bezwaren in 2024.

### 3.4 Overzicht afhandeling bezwaren Awb 2024

In het verslagjaar 2024 zijn de bezwaarschriften vermeld die in 2024 zijn afgehandeld. Bepalend is of de beslissing op bezwaar in 2024 is verzonden. Voor de bezwaren die zijn opgelost door overleg met betrokken partijen en vervolgens zijn ingetrokken, geldt de datum van het intrekken door de bezwaarmaker.

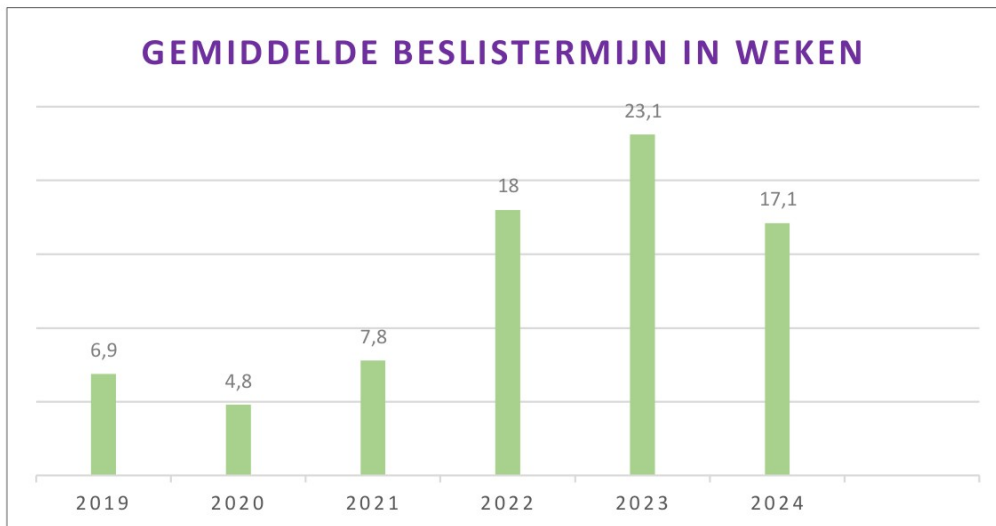
| Afgehandelde bezwaren 2024   | Totaal | Niet-ontvankelijk | Bezwaar ingetrokken | Ongegrond | Gegronnd (of deels gegronnd) |
|------------------------------|--------|-------------------|---------------------|-----------|------------------------------|
| Vergunningen                 | 59     | 8                 | 37                  | 14        | 0                            |
| Beheer en Onderhoud & schouw | 28     | 4                 | 23                  | 1         | 0                            |
| Handhaving                   | 10     | 1                 | 5                   | 3         | 1                            |
| Overig                       | 7      | 3                 | 3                   | 1         | 0                            |
| Totaal aantal zaken          | 104    | 16                | 68                  | 19        | 1                            |

De oplossingsgerichte aanpak is ook in 2024 toegepast. Van de 88 ontvankelijke bezwaren zijn er 68 via deze aanpak opgelost (23 bezwaren door het intrekken van het bezwaar door bezwaarmaker, 45 door aanpassing/intrekking van het besluit). Bij 11 bezwaren is er geen oplossingsgerichte aanpak ingezet en zijn de bezwaarschriften direct voorgelegd aan de adviescommissie Awb. Bij de overige 9 bezwaarschriften is er getracht om tot een oplossing te komen door middel van de oplossingsgericht aanpak maar zijn de bezwaarschriften (veelal op verzoek van bezwaarmakers) alsnog voorgelegd aan de adviescommissie Awb.

In 2024 heeft de Adviescommissie Awb in totaal 19 adviezen uitgebracht aan het college van dijkgraaf en heemraden (18 bezwaren en 1 klacht). In vergelijking met 2023 (24 adviezen) is dit aantal afgenomen.

### 3.5 Beslistermijnen

De wettelijke beslistermijn voor het nemen van een beslissing op bezwaar bedraagt 12 weken als er een commissie voor advies is ingesteld. De beslissing kan voor ten hoogste 6 weken worden verdaagd. Verdere verdaging is alleen mogelijk met instemming van bezwaarmaker. Onderstaande grafiek geeft een beeld van de gemiddelde beslistermijn van de besluiten op bezwaar in 2024 ten opzichte van voorgaande jaren.



De gemiddelde beslistermijn van de besluiten op bezwaar in 2024 is 17,1 weken. Deze termijn is in vergelijking met 2023 (23,1) gedaald.

In 2024 is 83% van de bezwaren binnen de wettelijke beslistermijn afgehandeld (in 2023 was dit 63%). Doordat de beslistermijn gelijk bij het in behandeling nemen van de bezwaren met toestemming van bezwaarmaker(s) wordt opgeschort, wordt de wettelijke beslistermijn minder vaak overschreden. De doorlooptijden voor de behandeling van bezwaren nemen door de oplossingsgerichte aanpak wel toe. Dit komt grotendeels door het inplannen van afspraken, uitvragen van interne en/of externe adviezen, bezoeken aan en van klagers/bezwaarmakers, e-mailwisselingen en telefoontjes met bezwaarmaker, gemachtigden en belanghebbenden. De vele contactmomenten met bezwaarmakers en belanghebbenden brengt veel werk met zich mee.

### 3.6 Klachten

In 2024 zijn er in totaal 39 klachten geregistreerd. Dit is meer dan het gemiddeld aantal klachten over de voorgaande jaren. In de periode 2020-2023 kwamen jaarlijks gemiddeld 25 klachten binnen. In 2024 zijn er 2 klachten voorgelegd aan de adviescommissie Awb. En klacht is voor de hoorzitting van de adviescommissie Awb ingetrokken door klager. De overige klacht is behandeld op een hoorzitting van de adviescommissie Awb en de commissie heeft het college geadviseerd om de klacht gegrond te verklaren.

### 3.7 Oplossingsgericht handelen

Bij het waterschap wordt de oplossingsgerichte aanpak bij het afhandelen van bezwaar en klachten gehanteerd. Na ontvangst van een bezwaarschrift of een klaagschrift wordt bezwaarmaker/klager eerst gebeld en wordt bekeken of er door middel van de oplossingsgerichte aanpak een eventuele oplossing mogelijk is.

De ervaringen van de oplossingsgerichte aanpak voor de ingediende bezwaren en klachten waren positief in de afgelopen jaren.

Van de 88 ontvangelijke bezwaarschriften zijn er 68 bezwaarschriften met deze aanpak opgelost door inzet van de inhoudelijke afdelingen en/of secretariaat adviescommissie Awb.

### 3.8 Beroepszaken

Nadat de beslissing op het bezwaar door het college is genomen en het besluit aan bezwaarmaker (en belanghebbenden) is bekendgemaakt kan er binnen 6 weken beroep worden ingediend bij de rechtbank. In 2024 zijn er 22 beroepen ingesteld tegen beslissingen op bezwaar. Klagers die ontevreden zijn over de uitkomst van de klacht kunnen dit voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Tegen de beslissing op de klacht is geen beroep mogelijk.

## Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

### **J** Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen