

JAARVERSLAG 2023

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 2019 tot en met 2023.....	4
3.3 Overzicht aantallen besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt	5
3.4 Overzicht afhandeling bezwaren Awb 2023	6
3.5 Beslistermijnen	6
3.6 Klachten	7
3.7 Oplossingsgericht handelen.....	7
3.8 Beroepszaken	7

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag 2023 over de afhandeling van bezwaren en klachten van Waterschap Rivierenland (hierna: het waterschap).

In dit verslag worden eerst de algemene 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. Na ontvangst van een bezwaarschrift wordt 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 goed besluit heeft genomen.

De adviescommissie bestaat uit 6 onafhankelijke deskundigen.

Het bestuursorgaan (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 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.

Voor de afhandeling van de klachten wordt geprobeerd om in een informeel gesprek, met de klachtencoördinator in samenwerking met de inhoudelijke afdeling, tot een oplossing te komen. Als het informele gesprek niet tot een oplossing leidt wordt de klacht voorgelegd aan de adviescommissie. De commissie hoort betrokkenen en adviseert het dagelijks bestuur van het waterschap over de behandeling van de klacht. Is een klager dan nog niet tevreden met de uitkomst, dan kan men de klacht voorleggen 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 rapportage Delegatie en mandaat 2023 van Waterschap Rivierenland.

2. ADVIESCOMMISSIE AWB

2.1 Samenstelling adviescommissie Awb en secretariaat

De commissie bestaat uit 8 personen die geen binding hebben met (het bestuur van) Waterschap Rivierenland, 2 secretarissen en 1 notulist.

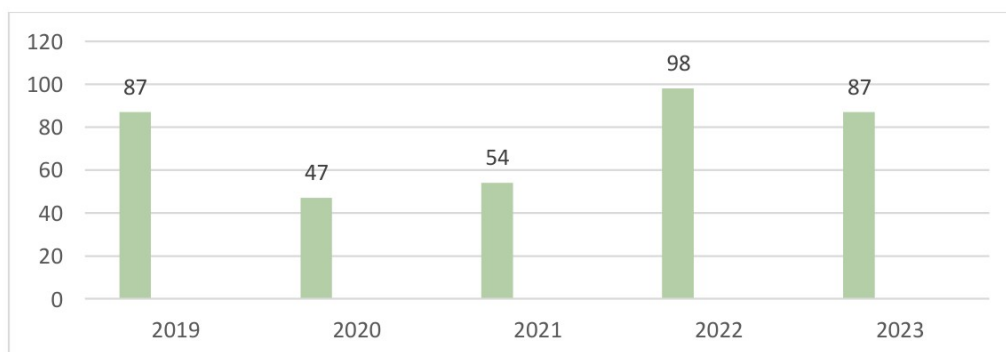
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer prof. mr. dr. [redacted] J
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer mr. drs. [redacted] J
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer mr. [redacted] J
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer mr. [redacted] J
lid: tevens plaatsvervangend 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 2023:	36 bezwaren
Ontvangen in 2023:	87 bezwaren en 1 klacht
Te behandelen in 2023:	124 bezwaren
Afgedaan in 2023:	87 bezwaren en 1 klacht
In behandeling per 1 januari 2024:	27 bezwaren

3.2 Onderstaand een overzicht van het aantal behandelde bezwaren over de periode van 2019 tot en met 2023.



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 2023 zijn afgehandeld. Andere soorten besluiten waartegen een bezwaar kan worden gemaakt, zoals het vaststellen van een projectplan, gedoogplicht, subsidiebesluiten, beslissing op een Woo-verzoek en 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.

<i>Soort besluit</i>	<i>Totaal aantal besluiten 2023</i>	<i>Aantal behandelde bezwaren 2023</i>	<i>Percentage</i>
<i>Vergunningen 1462 besluiten, waarvan 49 weigeringen, 168 buiten behandeling en 116 Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens RVV 1990).</i>	<i>1462</i>	<i>46</i>	<i>3,15 %</i>
<i>Handhaving besluiten waarvan 3 aanschrijvingen bestuursdwang, 36 dwangsom, 1 intrekking van het besluit, 130 overig Keur zoals handhavingsverzoek, invorderingsbeschikking, 0 gedoogbeschikkingen.</i>	<i>170</i>	<i>9</i>	<i>5,29 %</i>
<i>Beheer en Onderhoud 1467 besluiten, 1249 aanschrijvingen 161 preventieve last dwangsom, 57 kostenverhaal, 0 invorderingsbeschikkingen).</i>	<i>1467</i>	<i>11</i>	<i>0,75 %</i>
<i>Overig (zoals subsidiebesluiten (95), gedoogplicht (6), Woo besluiten (36), nadeelcompensatie (7) en doorzendingen (13).</i>	<i>157</i>	<i>21</i>	<i>13,37 %</i>
TOTAAL	3256	87	2,67%

Het aantal behandelde bezwaarschriften in 2023 (87) is in vergelijking met 2022 (98) gedaald, te weten met 12,64 %. Dit is met name te zien bij de afdeling Beheer en Onderhoud (19 bezwaren in 2022 en 11 bezwaren in 2023). In 2023 heeft het college meer besluiten genomen dan in 2022 (3256 besluiten in 2023 en 2811 besluiten in 2022) en is het aantal bezwaren afgenomen.

3.4 Overzicht afhandeling bezwaren Awb 2023

In het verslagjaar 2023 zijn de bezwaarschriften vermeld die in 2023 zijn afgehandeld. Bepalend is of de beslissing op bezwaar in 2023 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.

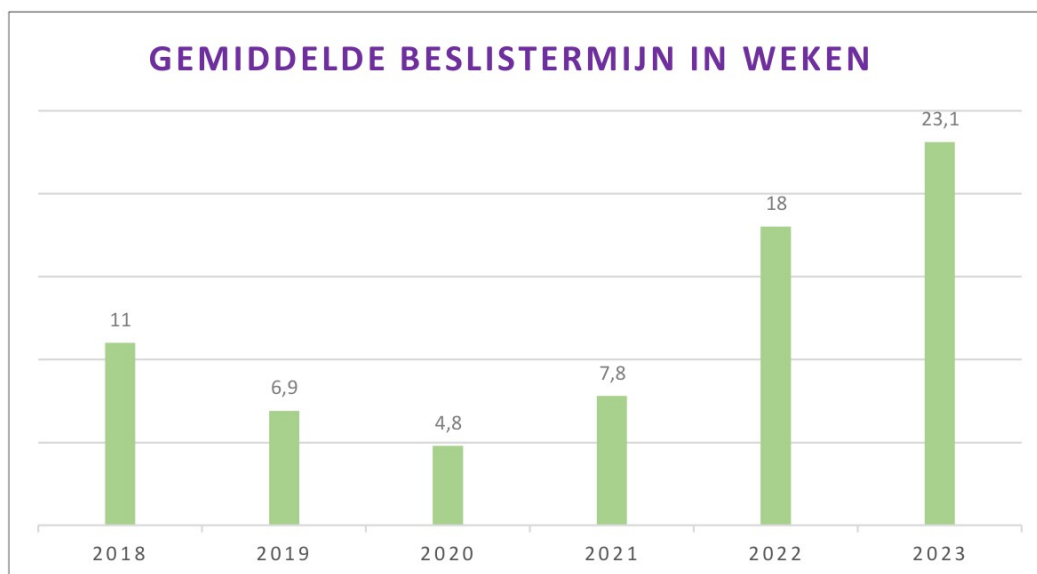
Behandelde bezwaren 2023	Totaal	Niet-ontvankelijk	Bezwaar ingetrokken	Ongegrond	Gegrond (of deels gegrond)
Vergunningen	46	6	17	23	0
Beheer en Onderhoud & schouw	11	0	11	0	0
Handhaving	9	0	4	4	1
Overig	21	14	2	5	0
Totaal aantal zaken	87	20	34	32	1

De oplossingsgerichte aanpak is ook in 2023 toegepast. Van de 67 ontvankelijke bezwaren zijn er 34 via deze aanpak opgelost (28 bezwaren door het intrekken van het bezwaar door bezwaarmaker, 6 door aanpassing/intrekking van het besluit). Bij 3 bezwaren is er geen oplossingsgerichte aanpak ingezet en zijn de bezwaarschriften direct voorgelegd aan de adviescommissie Awb.

In 2023 heeft de Adviescommissie Awb in totaal 24 bezwaarschriften behandeld en hierover advies uitgebracht aan het college van dijkgraaf en heemraden. In vergelijking met 2022 (21 adviezen) is dit aantal toegenomen.

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 2023 ten opzichte van voorgaande jaren.



De gemiddelde beslistermijn van de besluiten op bezwaar in 2023 is 21,3 weken. Deze termijn is in vergelijking met 2022 (18) gestegen.

In 2023 is 63% van de bezwaren binnen de wettelijke beslistermijn beslist (in 2022 was dit 89,9%).

Doordat de beslistermijn gelijk bij het in behandeling nemen van de bezwaren met toestemming van bezwaarmaker(s) wordt opgeschort, wordt de wettelijke beslistermijn minder overschreden. De doorlooptijden voor de behandeling van bezwaren nemen door de oplossingsgerichte aanpak wel toe. Dit komt grotendeels door het inplannen van afspraken, bezoeken, e-mailwisselingen en telefoontjes met bezwaarmaker, gemachtigden en belanghebbenden. De vele contactmomenten met bezwaarmakers en belanghebbende brengt veel werk met zich mee.

3.6 Klachten

In 2023 zijn er in totaal 19 (wettelijke) klachten geregistreerd. Dit is minder dan het gemiddeld aantal klachten over de voorgaande jaren. In de periode 2019-2022 kwamen jaarlijks gemiddeld 25 klachten binnen.

In 2023 is er 1 klacht voorgelegd aan de adviescommissie Awb. De klacht richtte zich op de communicatie over het voorstel met betrekking tot de verkeerssituatie A18 in Ottoland. De adviescommissie heeft het college geadviseerd 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 67 ontvankelijke bezwaarschriften zijn er 34 bezwaarschriften met deze aanpak opgelost door inzet van de inhoudelijke afdelingen en/of secretariaat commissie 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 2023 zijn er 18 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