

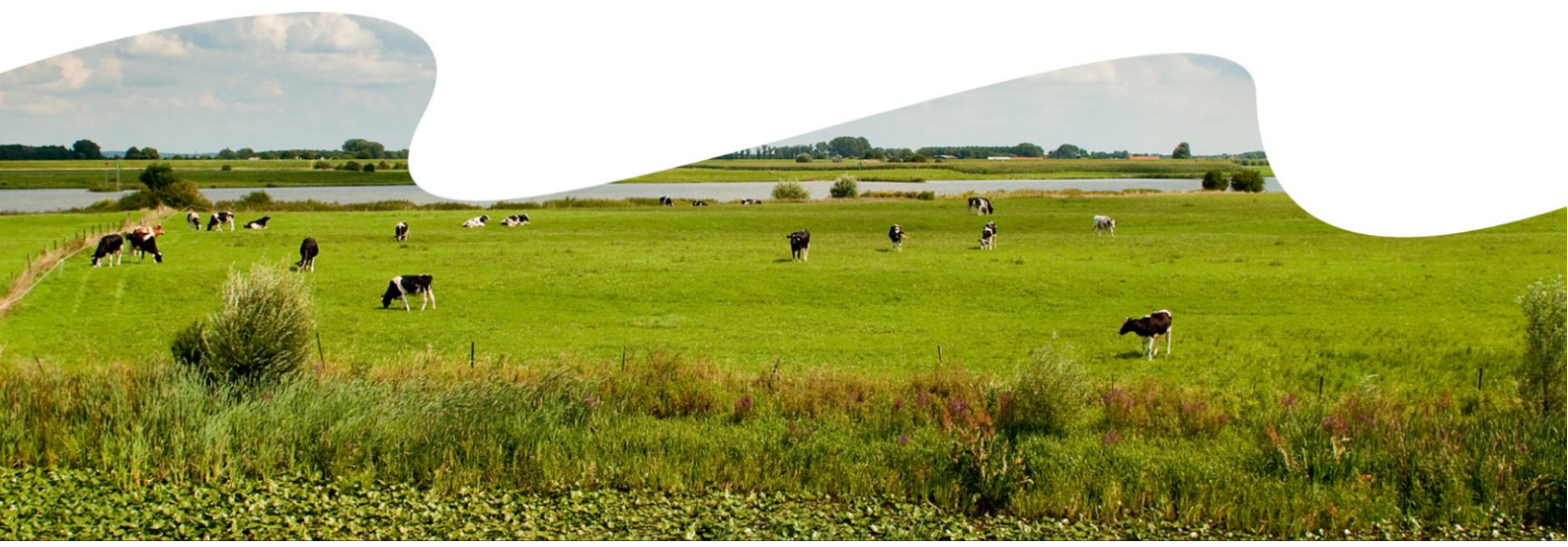


Waterschap
Rivierenland

JAARVERSLAG 2021

KLACHTEN EN BEZWAREN

Adviescommissie Awb



INHOUD

1. INLEIDING	3
2. BEZWAREN AWB	4
2.1 Samenstelling adviescommissie Awb	4
2.2 Overzicht aantal ingediende bezwaarschriften adviescommissie Awb.....	4
2.3 Onderstaand een overzicht van het aantal behandelde bezwaren.	4
2.4 Overzicht aantallen besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt	5
2.5 Overzicht afhandeling bezwaren Awb 2021	6
2.6 Beslistermijnen	6
2.7 Oplossingsgericht handelen.....	7
3. BEZWAREN LEGES	8
3.1 Overzicht afgehandelde bezwaarschriften 2021	8
3.2 Afhandeling bezwaren leges.....	8
3.3 Beslistermijnen bezwaren leges	9
4. AFHANDELING KLACHTEN	10
4.1 Overzicht ingediende klachten 2021	10
4.2 Afhandeling klachten in 2021	10
4.3 Beslistermijn klachten.....	11
4.4 Nationale Ombudsman.....	11
5. AFHANDELING KLACHTEN AANBESTEDEN	12
5.1 Algemeen.....	12
5.2 Overzicht afgehandelde klachten aanbesteden 2021	12
6. ONTWIKKELINGEN	13
6.1 Corona	13
6.2 Aandacht voor toename aantal klachten en bezwaren.....	13

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag 2021 over de afhandeling van bezwaren en klachten van Waterschap Rivierenland (hierna: het waterschap).

In dit verslag worden eerst de algemene bezwaren besproken, vervolgens de bezwaren gericht tegen de aanslagen leges en tenslotte de klachten. Daarnaast wordt in dit jaarverslag gerapporteerd over de afgehandelde klachten van het Klachtenmeldpunt aanbesteden. Dit Klachtenmeldpunt functioneert sinds 1 januari 2014.

Tot slot worden aandachtspunten benoemd en wordt stilgestaan bij nieuwe ontwikkelingen.

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 (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. Als het informele gesprek niet tot een oplossing leidt wordt het bezwaarschrift voorgelegd aan de adviescommissie.

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

Het bestuursorgaan beslist op de bezwaarschriften na advies van de commissie.

De adviescommissie bestaat uit 8 onafhankelijke deskundigen.

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 hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

2. BEZWAREN AWB

2.1 Samenstelling adviescommissie Awb

De commissie bestaat uit 8 personen die geen binding hebben met (het bestuur van) Waterschap Rivierenland.

lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer drs. J.J. Démoed
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	mevrouw mr. W. van den Hoek
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer dr. mr. F.A.G. Groothuijse
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer drs. mr. S. Holvast
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer mr. P. van Harten
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer mr. A.H.C.M. Spapens
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	mevrouw mr. J.K. Lanser
lid: tevens plaatsvervangend voorzitter:	de heer mr. J. Blok

2.2 Overzicht aantal ingediende bezwaarschriften adviescommissie Awb

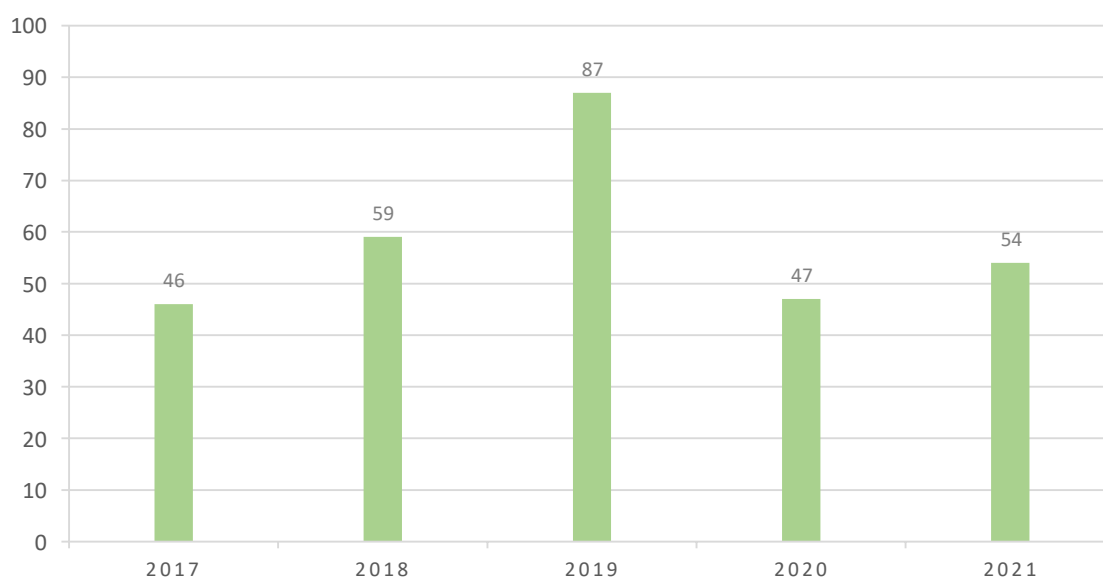
In behandeling per 1 januari 2021:	19 bezwaren
Ontvangen in 2021:	76 bezwaren
Te behandelen in 2021:	95 bezwaren

Afgedaan in 2021:	54 bezwaren
In behandeling per 1 januari 2022:	41 bezwaren

De toename van het aantal te behandelen bezwaarzaken op 1 januari 2022 geeft aanleiding tot evaluatie per kwartaal voor 2022 om de werkvoorraad te blijven monitoren en op het voorkomen van bezwaren.

2.3 Onderstaand een overzicht van het aantal behandelde bezwaren.

AANTAL BEHANDELDE BEZWAREN



2.4 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 2021 zijn afgehandeld. Andere soorten besluiten waartegen een bezwaar kan worden gemaakt, zoals het vaststellen van een projectplan, gedoogplicht, subsidiebesluiten, beslissing op een Wob-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.

Soort besluit	Totaal aantal besluiten 2021	Aantal behandelde bezwaren 2021	Percentage
Vergunningen 1299 besluiten, waarvan 29 weigeringen, 100 buiten behandeling en 138 Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens RVV 1990)	1299	25	1,92%
Handhaving besluiten waarvan 3 aanschrijvingen bestuursdwang, 10 dwangsom, 11 intrekken van het besluit, 7 overig Keur zoals handhavingsverzoek, invorderingsbeschikking, gedoogbeschikking).	31	5	16,13%
Beheer en Onderhoud 1133 bestuursdwangaanschrijvingen (943 B-schouw sloten, 0 zomerschouw waterkeringen, 233 najaarschouw waterkeringen, 104 preventieve last dwangsom, 36 kostenverhaal toegepaste bestuursdwang, 36 invorderingsbeschikkingen).	1352	10	0,74%
Overig (zoals subsidiebesluiten (290), gedoogplicht (0), besluiten Wob (15), nadeelcompensatie (1) en doorzendingen (9))	315	14	4,44 % ¹
TOTAAL	2997	54	1,80 %

Het aantal behandelde bezwaarschriften in 2021 (54) is in vergelijking met 2020 (47) gestegen, te weten met 15 %. Dit is met name te zien bij de afdeling Beheer & Onderhoud.

¹ Exclusief doorzendingen.
Jaarverslag 2021
Bezwaren en klachten
Waterschap Rivierenland

2.5 Overzicht afhandeling bezwaren Awb 2021

In het verslagjaar 2021 zijn de bezwaarschriften vermeld die in 2021 zijn afgehandeld. Bepalend is of het besluit op bezwaar in 2021 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 2021	Totaal	Niet-ontvankelijk	Bezwaar opgelost	Ongegrond	Gegrond (of deels gegrond)
Vergunningen	25	3	10	11	1
Beheer en Onderhoud schouw	10	0	10	0	0
Handhaving	5	0	3	2	0
Overig	14	10	1	3	0
Totaal aantal zaken	54	13	24	16	1

De oplossingsgerichte aanpak is ook in 2021 toegepast. Van de 41 ontvankelijke bezwaren zijn er 24 via deze aanpak opgelost (21 door het intrekken van het bezwaar en 3 dooraanpassing van het besluit).

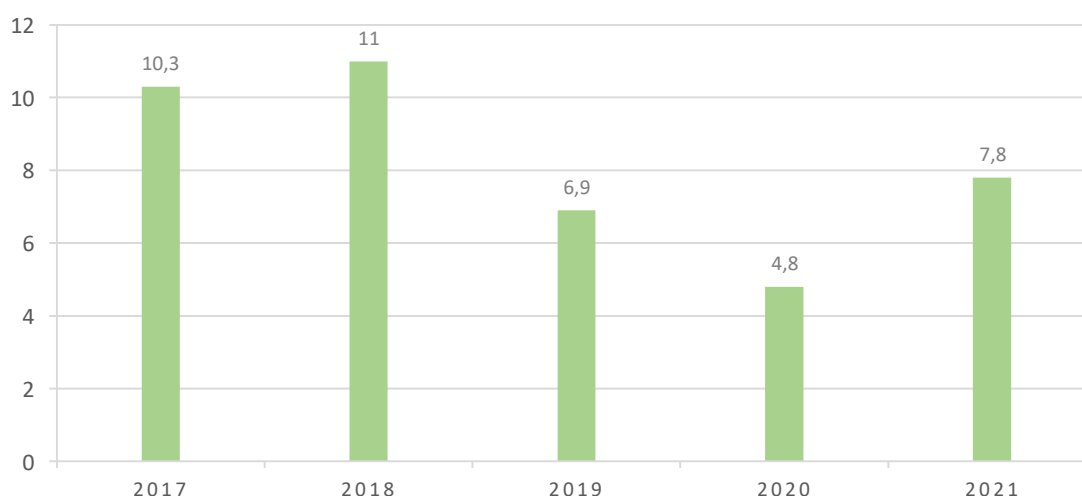
In 2021 heeft de Adviescommissie Awb in totaal 14 bezwaarschriften behandeld en hierover advies uitgebracht aan het college van dijkgraaf en heemraden. In vergelijking met 2020 (11 adviezen) is dit aantal toegenomen.

2.6 Beslistermijnen

De wettelijke beslistermijn voor het nemen van een beslissing op bezwaar bedraagt twaalf weken als er een commissie voor advies is ingesteld. De beslissing kan voor ten hoogste zes weken worden verdaagd. Verdere verdaging is alleen mogelijk met instemming van bezwaarmaker.

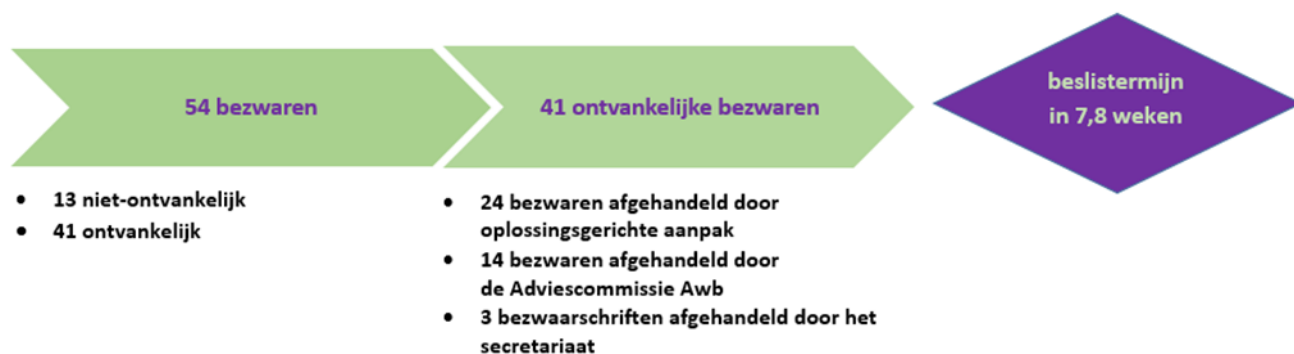
Onderstaande grafiek geeft een beeld van de gemiddelde beslistermijn van de besluiten op bezwaar in 2021 ten opzichte van voorgaande jaren.

GEMIDDELDE (WETTELIJKE) BESLISTERMIJN IN WEKEN



De gemiddelde beslistermijn van de besluiten op bezwaar in 2021 is 7,8 weken. Deze termijn is in vergelijking met 2020 gestegen.

In 2021 is 100% van de bezwaren binnen de wettelijke beslistermijn beslist (in 2020 was dit 96%). Doordat de beslistermijn gelijk bij het in behandeling nemen van de bezwaren met toestemming van bezwaarmaker(s) wordt opgeschort, wordt de wettelijke beslistermijn nauwelijks nog overschreden. Dit houdt in dat de doorlooptijden voor de behandeling van bezwaren door de oplossingsgerichte aanpak toenemen.



2.7 Oplossingsgericht handelen

Bij het waterschap wordt de oplossingsgerichte aanpak bij het afhandelen van bezwaar gehanteerd. Na ontvangst van een bezwaarschrift wordt bezwaarmaker 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 waren positief in de afgelopen jaren.

Van de 41 in 2021 ontvankelijke bezwaarschriften zijn er 21 bezwaarschriften met deze aanpak opgelost door inzet van de inhoudelijke afdelingen en/of secretariaat commissie Awb. Bij 3 van de lopende bezwaarzaken is er een mediator ingezet waarvan er 3 zaken zijn opgelost. In totaal zijn er 24 bezwaren opgelost. Dit is een score van 58 %. Dit is lager dan het percentage in 2020 (74% van de bezwaren opgelost met de oplossingsgerichte aanpak) maar meer dan in 2019 (45% opgelost).

OVERZICHT RESULTATEN OPLOSSINGSGERICHT HANDELEN

(op basis van 54 afgehandelde bezwaarschriften 2021)

Mediation/ informele traject	Totaal	Niet-ontvankelijk	Niet geschikt voor informele aanpak	Geschikt voor informele aanpak	Opgelost	Niet opgelost
Vergunningen	25	4	10	11	10	1
Beheer en Onderhoud (schouw)	10	0	0	10	10	0
Handhaving	5	0	1	4	3	1
Overig	14	10	1	3	1	2
Totaal aantal zaken	54	14	12	28	24	4

3. BEZWAREN LEGES

3.1 Overzicht afgehandelde bezwaarschriften 2021

In 2021 zijn 1060 legesaanslagen opgelegd. Er zijn 27 bezwaarschriften ingediend. Dit betekent dat tegen 2,5% van de aanslagen bezwaar is ingediend.

In 2020 werden 22 bezwaarschriften ingediend. In 2021 is het aantal ingediende bezwaarschriften ten opzichte van 2020 met 5 bezwaarschriften gestegen, terwijl het aantal opgelegde legesaanslagen licht is gedaald (van 1034 naar 1060). Het percentage van de aanslagen waartegen bezwaar is ingediend, is hierdoor licht gestegen (2,1% in 2020 en 2,5% in 2021).

3.2 Afhandeling bezwaren leges

Van de 27 bezwaarschriften zijn er 8 ongegrond verklaard en 9 gegrond. Daarnaast zijn 2 bezwaarschriften ingetrokken en 7 bezwaarschriften zijn nog in behandeling. Bij de gegrond verklaarde bezwaren is de legesaanslag ingetrokken (omdat deze ten onrechte was opgelegd) of het bedrag van de legesaanslag is verminderd. Ten opzichte van 2020 is in 2021 het aantal bezwaarschriften dat gegrond is verklaard gestegen en het aantal bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard is gedaald.

Afhandeling bezwaren leges	2021	2020	2019	2018
Totaal aantal ingediende bezwaren	27	22	17	26
Niet ontvankelijk	2	0	2	2
Bezwaar ingetrokken	2	1	2	0
Ongegrond	8 ²	15	9	15
Gegrond/ deels gegrond	9	5	3	9
Fiscaal compromis	0	0	1	0
Nog in behandeling	7	1	0	0

De belangrijkste redenen voor de bezwaren in 2021 zijn:

- Het te bouwen object staat niet of slechts deels in de kernzone/beschermingszone;
- De bouwkosten zijn in werkelijkheid lager dan in de vergunningaanvraag is aangegeven.
- Alleen het grondwerk is vergunningsplichtig en dus legesplichtig.
- De legeskosten staan niet in verhouding staan tot de inspanning die het waterschap moet verlenen.
- De watervergunning ziet op tijdelijke bewoning. Er is slechts sprake van een tijdelijke watervergunning.

De redenen van de gegrondverklaringen zijn:

- De aanslag legeskosten was gebaseerd op de (foutief opgegeven) totale bouwkosten.
- De aanslag legeskosten is verminderd in verband met een verschrijving bij de kostenraming bouwkosten.
- De watervergunning ziet op tijdelijke bewoning (mantelzorgwoning).

² Een bezwaarschrift is in 2020 ingediend en in 2021 afgehandeld met als uitkomst beslissing op bezwaar ongegrond.

3.3 Beslistermijnen bezwaren leges

De wettelijke beslistermijn zonder verdaging is zes weken (artikel 7:10 lid 1 Awb). Het bestuursorgaan kan de beslissing eenzijdig voor ten hoogste zes weken verdagen op grond van artikel 7:10 lid 3 Awb. De wettelijke beslistermijn met verdaging is dan maximaal twaalf weken. In 5 gevallen is de beslistermijn verdaagd. In alle gevallen is beslist binnen de wettelijke beslistermijn.

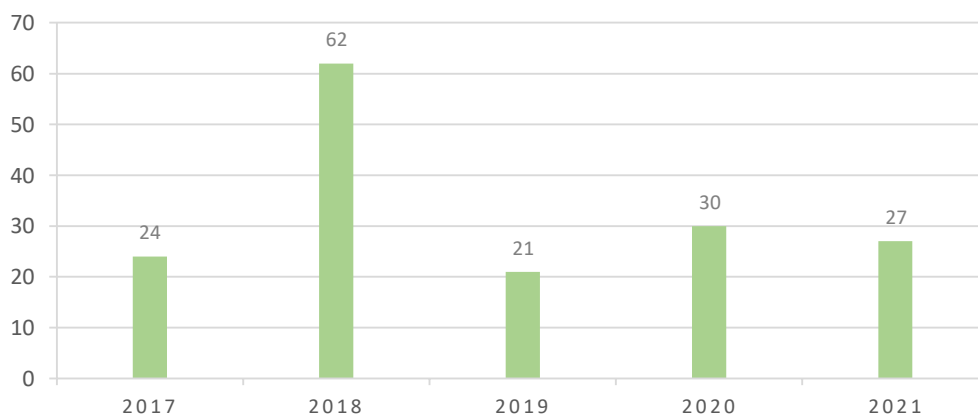
4. AFHANDELING KLACHTEN

In de Awb is bepaald dat iedere burger een klacht kan indienen bij het waterschap over de wijze waarop het waterschap zich in een bepaalde kwestie tegen hem of een ander heeft gedragen.

4.1 Overzicht ingediende klachten 2021

In 2021 zijn er in totaal 27 klachten geregistreerd. Dit is minder dan het gemiddeld aantal klachten over de voorgaande jaren. Zo kwamen er in de periode 2017-2020 jaarlijks gemiddeld 34 klachten binnen.

AANTAL INGEKOMEN KLACHTEN



4.2 Afhandeling klachten in 2021

In behandeling per 1 januari 2021: 2 klachten
Ontvangen in 2021: 27 klachten
Te behandelen in 2021: 29 klachten

Afgedaan in 2021: 28 klachten
In behandeling per 1 januari 2022: 1 klacht

De meeste van de 27 klachten die in 2021 werden ingediend gingen over werkzaamheden uitgevoerd door ons waterschap (11). De afdeling Beheer en Onderhoud ontving de meeste klachten (14), gevolgd door de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving (5). Dit is deels vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Met betrekking tot het dijkversterkingstraject Kinderdijk-Schoonhovenseveer (KIS) zijn er geen klachten ingevolge de Awb binnengekomen. Klachten met betrekking tot schadeclaims en dergelijke worden in behandeling genomen door het schadeloket dijkversterking KIS.

Afgehandelde klachten 2021	Totaal	Gegronde/deels gegronde	Overig/ingetrokken
Beheer en Onderhoud	14	0	14
Bedrijfsvoering	1	0	1
Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)	5	0	5
Weg- en Waterbouw	4	1 (vaststellings-overeenkomst)	3
Technische Installaties	2	0	2
Omgeving en Communicatie	0	0	0
BSR	1	0	1
Totaal aantal afgehandelde klachten	27 (100 %)	1	26

In 96% van de gevallen is de klacht op een andere wijze afgedaan, bijvoorbeeld doordat de klacht is ingetrokken of informeel naar tevredenheid is opgelost. Dit is een stijging ten opzichte van 2020 (47%). Er zijn in 2021 geen klachten voorgelegd aan de adviescommissie Awb.

4.3 Beslistermijn klachten

De gemiddelde afhandelingstermijn van de in 2021 afgehandelde 27 klachten is 3,7 weken. Dat is meer dan 2020 en 2019 (1,9 weken). Dit is te verklaren doordat 96 % van de klachten op informele wijze door de klachtencoördinator in samenwerking met de betreffende inhoudelijke afdeling is opgelost. Vanwege de toen geldende coronamaatregelen was het niet altijd mogelijk om een afspraak in te plannen om de situatie ter plaatse te bekijken en/of te bespreken wat resulteerde in een gemiddelde langere afhandelingstermijn

Gestreefd wordt om binnen 1 week met de klager contact op te nemen, binnen twee weken een gesprek met de klager te plannen en om binnen 6 weken tot een oplossing te komen. 85 % van de klachten werd binnen de beslistermijn van 6 weken afgehandeld. In 2020 was dit 94 %. Dit percentage is gedaald omdat er 3 klachten een oplossingsgericht traject hebben gevolgd en dit langer duurde dan 6 weken. Van de 3 klachten zijn er 2 klachten ingetrokken en is 1 klacht met een vaststellingsovereenkomst opgelost.

4.4 Nationale Ombudsman

In 2021 heeft de Nationale Ombudsman 3 klachten over het waterschap ontvangen. In 2020 waren dit 4 klachten. Alle drie klachten zijn naar genoegen door de Ombudsman afgedaan. Per 1 januari 2022 zijn er geen klachten over het waterschap bij de Nationale Ombudsman in behandeling.

5. AFHANDELING KLACHTEN AANBESTEDEN

5.1 Algemeen

In de Aanbestedingswet 2012 is een klachtenafhandeling geïntroduceerd. Dit biedt ondernemers en aanbestedende diensten een laagdrempelig instrument voor het oplossen van geschillen met betrekking tot aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is. Hiermee wordt gestimuleerd dat partijen geschillen in onderling overleg oplossen en niet onnodig aan de rechter voorleggen.

Voor de afwikkeling van klachten over aanbestedingsprocedures is een landelijke commissie, de Commissie van Aanbestedingsexperts, opgericht. Voordat deze commissie een klacht in behandeling neemt, moet de klacht eerst zijn voorgelegd aan het waterschap, als de aanbestedende dienst.

Het waterschap kent een Klachtenregeling aanbesteden Waterschap Rivierenland. Deze regeling, vastgesteld door het CDH op 17 december 2013, biedt ondernemers en aanbestedende diensten een laagdrempelig instrument voor het oplossen van geschillen. Klachten over een aanbestedingsprocedure worden behandeld door een onafhankelijk klachtenmeldpunt. Het klachtenmeldpunt Aanbesteden bestaat uit (interne) aanbestedingsjuristen die niet bij de zaak zijn betrokken.

5.2 Overzicht afgehandelde klachten aanbesteden 2021

In 2021 is er 5 keer een klacht ingediend bij het klachtenmeldpunt Aanbesteden. In totaal zijn er 3 klachten ongegrond verklaard, 1 klacht gegrond en 1 klacht niet in behandeling genomen. De afhandelingstermijn bedroeg 1,0 weken. Hieronder een overzicht van de afgelopen jaren.

Jaar	Ingekomen	Totaal afgehandeld	Gegrond/ deels gegrond	Ongegrond	Niet ontvankelijk
2017	0	0	0	0	0
2018	2	2	1	1	0
2019	2	2	0	2	0
2020	1	1	0	1	0
2021	5	5	1	3	1

6. ONTWIKKELINGEN

6.1 Corona

Door de verschillende coronamaatregelen is de procedure voor de afhandeling van bezwaren en klachten op een aantal punten aangepast. Zo wordt er eerder telefonisch of via Zoom contact opgenomen met bezwaarmaker(s)/klager(s) in plaats van bijvoorbeeld “een keukentafelgesprek”. Ook worden er hybride hoorzittingen gehouden in plaats van geheel fysieke hoorzittingen door de adviescommissie. Dit houdt in dat zowel de commissieleden als de bezwaarmaker(s) en belanghebbende de keuze hebben om ook digitaal aan te sluiten bij de hoorzitting. Meerdere keren hebben belanghebbenden en commissieleden digitaal aan de zitting deelgenomen.

6.2 Aandacht voor toename aantal klachten en bezwaren

Uit de gegevens blijkt dat de werkvoorraad rondom de procedures voor de behandeling van (leges)bezwaren en klachten is toegenomen. Deze toename van de werkvoorraad geeft aanleiding om elk kwartaal, startend 1 januari 2022, de werkvoorraad te monitoren teneinde aan de gewenste doorlooptijden te blijven voldoen. Afhankelijk van het verloop kan bijvoorbeeld een nadere inspanning nodig zijn. Ook wordt een traject gestart om in directe samenwerking met alle inhoudelijke afdelingen te investeren in het voorkomen van klachten en bezwaren.