



waterschap
Hollandse Delta

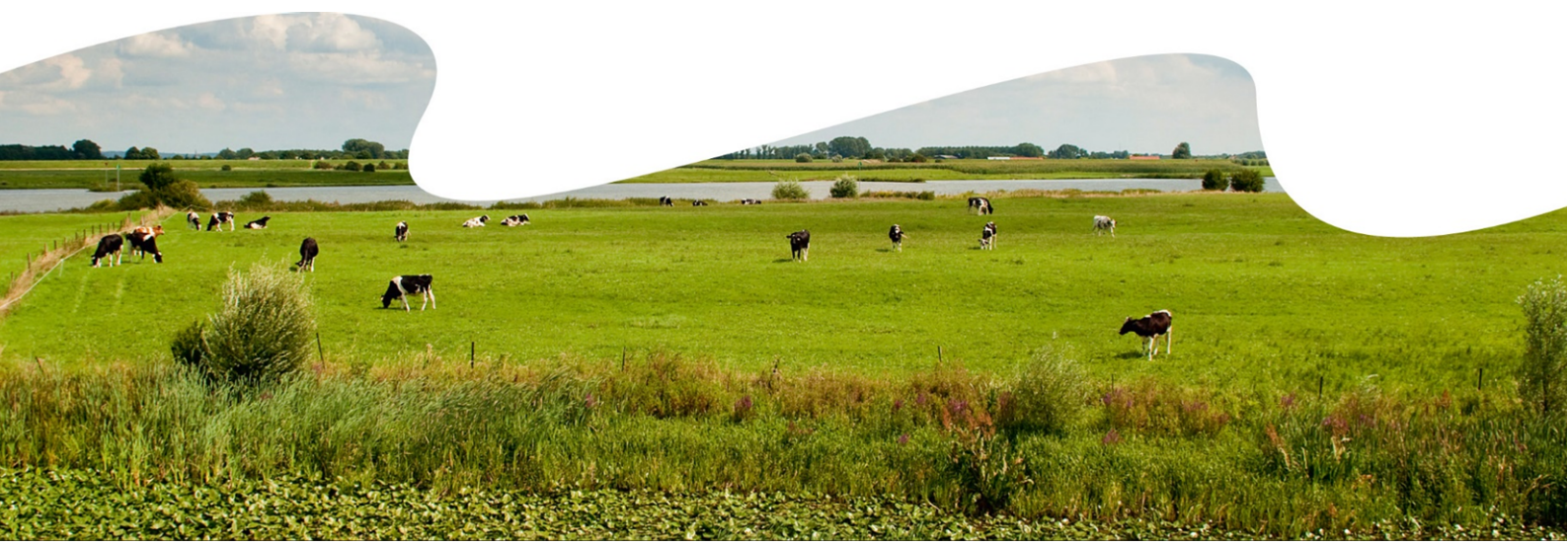


Waterschap
Rivierenland

JAARVERSLAG 2020

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 2020	6
2.6 Beslistermijnen	6
2.7 Oplossingsgericht handelen.....	7
3. BEZWAREN LEGES	8
3.1. Overzicht afgehandelde bezwaarschriften 2020.....	8
3.2 Afhandeling bezwaren leges.....	8
3.3 Beslistermijnen bezwaren leges	9
4. AFHANDELING KLACHTEN	10
4.1 Overzicht ingediende klachten 2020	10
4.2 Afhandeling klachten in 2020	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 2020	12
6. AANDACHTSPUNTEN.....	13
6.1 Aantal bezwaarschriften en klachten 2020	13
6.2 Resultaten oplossingsgerichte aanpak	13
6.3 Adviezen commissie Awb	13
6.4 Klachten Ombudsman	13
6.5 Nieuwe ontwikkelingen	13

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag 2020 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.

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 getracht 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 onafhankelijke deskundigen. Waterschap Rivierenland en Waterschap Hollandse Delta hebben een gezamenlijke adviescommissie.

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 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 personen die geen binding hebben met (het bestuur van) Waterschap Rivierenland en Waterschap Hollandse Delta.

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

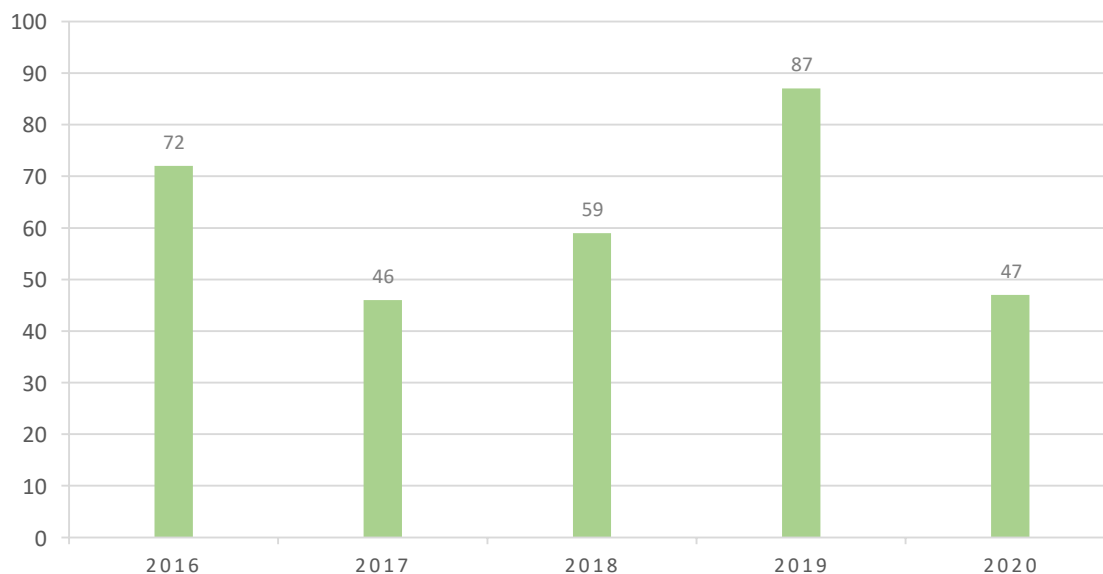
2.2 Overzicht aantal ingediende bezwaarschriften adviescommissie Awb

In behandeling per 1 januari 2020:	24 bezwaren
Ontvangen in 2020:	46 bezwaren
Te behandelen in 2020:	70 bezwaren

Afgedaan in 2020:	47 bezwaren
In behandeling per 1 januari 2021:	23 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 2020 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 worden vanwege de kleinere aantallen niet apart vermeld.

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 2020	Aantal behandelde bezwaren 2020	Percentage
Vergunningen 1217 besluiten, waarvan 40 weigeringen, 103 buiten behandeling en 153 Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens RVV 1990)	1217	23	1,89%
Handhaving besluiten waarvan 4 aanschrijvingen bestuursdwang, 6 dwangsom, 3 intrekken besluit, 53 overig Keur zoals handhavingsverzoek, invorderingsbeschikking, verlengen termijn).	66	16	24,24%
Beheer en Onderhoud 1133 bestuursdwangaanschrijvingen (696 B-schouw sloten, 57 zomerschouw waterkeringen, 213 najaarschouw waterkeringen, 127 preventieve last dwangsom, 18 kostenverhaal toegepaste bestuursdwang, 22 invorderingsbeschikkingen).	1133	0	0%
Overig (zoals subsidiebesluiten (285), gedoogplicht (3), besluiten Wob (26) en nadeelcompensatie (2)).	316	8	2,53%
TOTAAL	2732	47	1,72%

Het aantal behandelde bezwaarschriften in 2020 (47) is in vergelijking met 2019 (88) gedaald, te weten met 54%. Dit is met name te zien bij de afdeling Beheer & Onderhoud.

2.5 Overzicht afhandeling bezwaren Awb 2020

In het verslagjaar 2020 zijn de bezwaarschriften vermeld die in 2020 zijn afgehandeld. Bepalend is of het besluit op bezwaar in 2020 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 2020	Totaal	Niet-ontvankelijk	Bezwaar opgelost	Ongegrond	Gegrond (of deels gegrond)
Vergunningen	23	1	16	5	1
Beheer en Onderhoud schouw	0	0	0	0	0
Handhaving	16	1	12	3	0
Overig	8	6	1	1	0
Totaal aantal zaken	47	8	29	9	1

De oplossingsgerichte aanpak is ook in 2020 toegepast. Van de 39 ontvankelijke bezwaren zijn er 29 via deze aanpak opgelost (intrekken bezwaar, intrekken of aanpassen besluit).

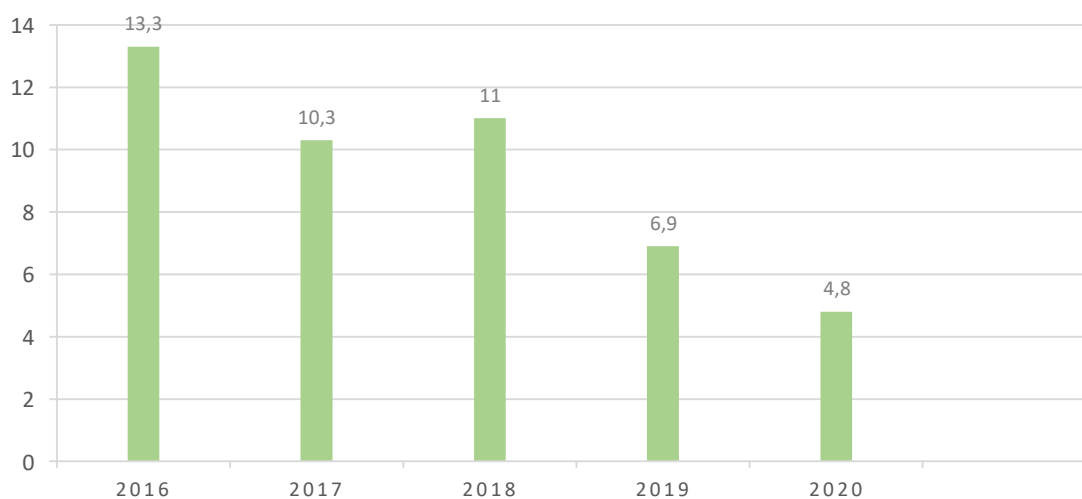
In 2020 heeft de Adviescommissie Awb 11 in totaal bezwaarschriften behandeld en hierover advies uitgebracht aan het college van dijkgraaf en heemraden. Eén bezwaarschrift is schriftelijk afgehandeld door de adviescommissie. In vergelijking met 2019 (41 adviezen) is dit aantal afgenomen.

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.

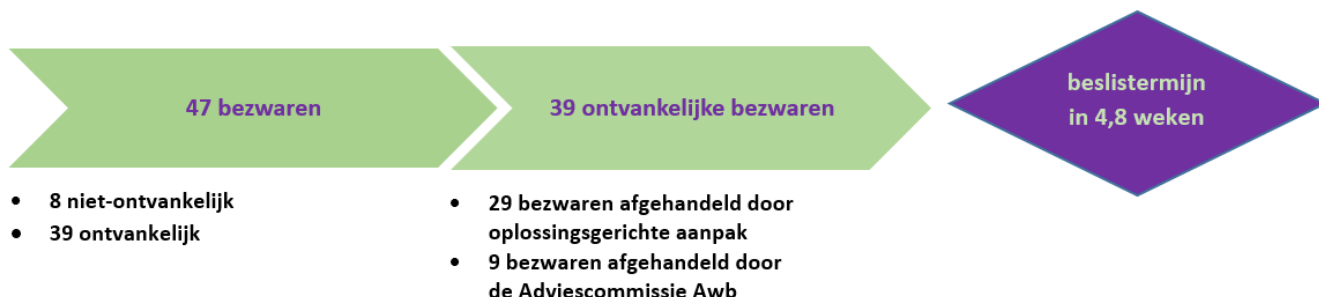
Onderstaande grafiek geeft een beeld van de gemiddelde beslistermijn van de besluiten op bezwaar in 2020 ten opzichte van voorgaande jaren.

GEMIDDELDE (WETTELIJKE) BESLISTERMIJN IN WEKEN



De gemiddelde beslistermijn van de besluiten op bezwaar in 2020 is 4,8 weken. Deze termijn is in vergelijking met 2019 gedaald.

In 2020 is 96% van de bezwaren binnen de wettelijke beslistermijn beslist (in 2019 was dit 97%). 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 gebeld en wordt bekeken of er door middel van de oplossingsgerichte aanpak een oplossing mogelijk is.

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

Van de 39 in 2020 ontvankelijke bezwaarschriften zijn er 26 bezwaarschriften met deze aanpak opgelost door inzet van de inhoudelijke afdelingen en/of secretariaat commissie Awb. Bij 5 van de lopende bezwaarzaken is er een mediator ingezet waarvan er 3 zaken zijn opgelost. In totaal zijn er 29 bezwaren opgelost. Dit is een score van 74%. Dit is hoger dan het percentage in 2019 (45% van de bezwaren opgelost met de oplossingsgerichte aanpak) maar minder dan in 2018 (76% opgelost).

OVERZICHT RESULTATEN OPLOSSINGSGERICHT HANDELEN

(op basis van 47 afgehandelde bezwaarschriften 2020)

Mediation/ informele traject	Totaal	Niet-ontvankelijk	Niet geschikt voor informele aanpak	Geschikt voor informele aanpak	Opgelost	Niet opgelost
Vergunningen	23	1	0	22	16	6
Beheer en Onderhoud (schouw)	0	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Handhaving	16	1	5	10	12	3
Overig	8	6	1	1	1	1
Totaal aantal zaken	47	8	6	33	29	10

3. BEZWAREN LEGES

3.1. Overzicht afgehandelde bezwaarschriften 2020

In 2020 zijn 1034 legesaanslagen opgelegd. Er zijn 22 bezwaarschriften ingediend. Dit betekent dat tegen 2,1% van de aanslagen bezwaar is ingediend.

In 2019 werden 17 bezwaarschriften ingediend. In 2020 is het aantal ingediende bezwaarschriften ten opzichte van 2019 dus met 5 gestegen, terwijl het aantal opgelegde legesaanslagen licht is gedaald (van 1092 naar 1034). Het percentage van de aanslagen waartegen bezwaar is ingediend, is hierdoor licht gestegen (1,6 % in 2019 en 2,1 % in 2020).

3.2 Afhandeling bezwaren leges

Van de 22 bezwaarschriften zijn er 15 ongegrond (68%) verklaard en 5 gegrond (23%). Eén bezwaarschrift is ingetrokken en één bezwaarschrift is 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 2019 is in 2020 zowel het percentage bezwaarschriften dat gegrond is verklaard als het aantal bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard, gestegen.

Afhandeling bezwaren leges	2020	2019	2018
Totaal aantal ingediende bezwaren	22	17	26
Niet ontvankelijk	0	2 (12%)	2 (8%)
Bezwaar ingetrokken	1 (4,5%)	2 (12%)	0
Ongegrond	15 (68%)	9 (53%)	15 (58%)
Gegrond/ deels gegrond	5 (23%)	3 (17%)	9 (34%)
Fiscaal compromis	0	1 (6%)	0
Nog in behandeling	1 (4,5%)	0	0

De belangrijkste redenen voor de bezwaren in 2020 zijn:

- De legeskosten staan niet in verhouding staan tot de inspanning die het waterschap moet verlenen.
- Alleen het grondwerk is vergunningplichtig en dus legesplichtig.
- De aanslag legeskosten is gebaseerd op de verkeerde regel in de tarieventabel.
- De aanslag legeskosten is ten onrechte gebaseerd op de bouwkosten inclusief BTW in plaats van de bedragen exclusief BTW.
- De bouwkosten zijn in werkelijkheid lager dan in de vergunningaanvraag is aangegeven.
- Het te bouwen object staat niet of slechts deels in de kernzone/beschermingszone;
- De watervergunning ziet op nieuwe woningen die op dezelfde plaats komen als de oude woningen en de waterkering loopt geen gevaar.
- De aanvraag om een watervergunning is ingetrokken.
- Het is onredelijk om leges aan het waterschap te betalen voor werkzaamheden waarvoor geen omgevingsvergunning benodigd is.
- Er is geen gebruik gemaakt van de verleende watervergunning;
- Er is slechts sprake van een tijdelijke watervergunning.
- De watervergunning ziet op legalisering van reeds in het verleden aangebrachte waterstaatkundige werken.

De redenen van de gegrondverklaringen zijn:

- de aanslag legeskosten was ten onrechte gebaseerd op de bouwkosten inclusief BTW in plaats van de bedragen exclusief BTW.
- De aanslag legeskosten is verminderd in verband met mogelijk opgewekt vertrouwen dat een lager legesbedrag verschuldigd zou zijn.
- Er was een verkeerde legesregel toegepast en dus een verkeerd legestartief gehanteerd.
- Er waren ten onrechte twee legesaanslagen opgelegd voor één watervergunning.
- Door een administratieve fout was sprake van een dubbeltelling.

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 geen enkel geval is de beslistermijn verdaagd. In alle gevallen is beslist binnen de wettelijke beslistermijn.

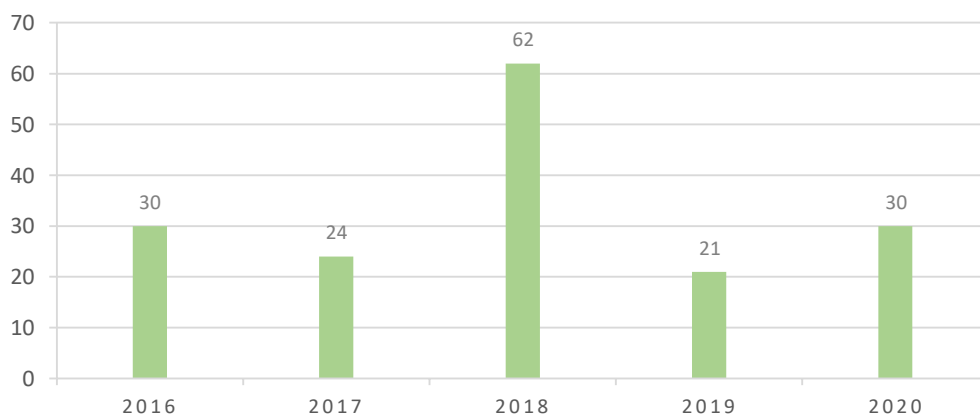
4. AFHANDELING KLACHTEN

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 die burger of een ander heeft gedragen.

4.1 Overzicht ingediende klachten 2020

In 2020 zijn er in totaal 30 klachten geregistreerd. Dit is minder dan het gemiddeld aantal klachten over de voorgaande jaren. Zo kwamen er in de periode 2014-2019 jaarlijks gemiddeld 33,8 klachten binnen.

AANTAL INGEKOMEN KLACHTEN



4.2 Afhandeling klachten in 2020

In behandeling per 1 januari 2020: 2 klachten
Ontvangen in 2020: 30 klachten
Te behandelen in 2020: 32 klachten

Afgedaan in 2020: 32 klachten
In behandeling per 1 januari 2021: 0 klachten

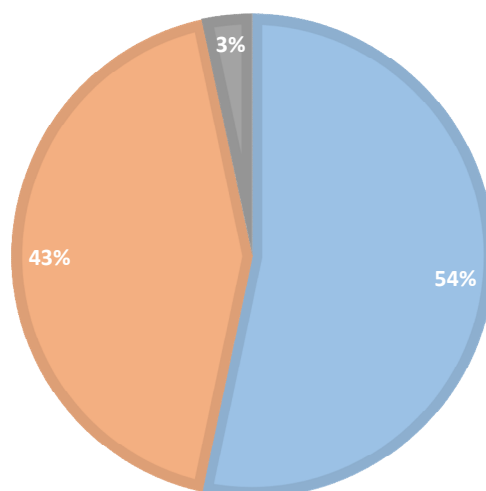
De meeste van de 30 klachten die in 2020 werden ingediend gingen over wateroverlast of -schaarste (6). De afdeling Beheer en Onderhoud ontving de meeste klachten (14), gevolgd door de afdeling Weg- en Waterbouw (7). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Afgehandelde klachten 2020	Totaal	Ongegrond	Gegronde/deels gegronde	Overig/ingetrokken
Beheer en Onderhoud	14	5	2	7
Bedrijfsvoering	2	1	0	1
Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)	4	2	1	1
Weg- en Waterbouw	8	4	1	3
Technische Installaties	1	0	0	1
Omgeving en Communicatie	2	1	0	1
BSR	1	0	0	1
Totaal aantal afgehandelde klachten	32 (100%)	13 (41%)	4 (12%)	15 (47%)

In 12% van de gevallen werd de klacht (gedeeltelijk) gegrond bevonden. Dat is iets meer dan in 2019 (6%) maar minder dan in 2018 (24%). In 41% van de gevallen is de klacht ongegrond verklaard. Dat is iets minder dan in 2019 (51%) en 2018 (49%). In 47% 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 2019 (43%) en 2018 (27%). Er zijn in 2020 geen klachten voorgelegd aan de adviescommissie Awb.

AFHANDELING KLACHTEN 2020

■ Gegrond / deels gegrond ■ Ongegrond ■ Niet-ontvankelijk



4.3 Beslistermijn klachten

De gemiddelde afhandelingstermijn van de in 2020 afgehandelde 32 klachten is 1,9 weken. Dat is minder dan 2019 (11,2 weken) en gelijk aan 2018 (1,9 weken).

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. 94% van de klachten werd binnen de beslistermijn van 6 weken afgehandeld (2019: 49%); 47% zelfs binnen 1 week (2019: 27%).

4.4 Nationale Ombudsman

In 2020 heeft de Nationale Ombudsman 4 klachten over het waterschap ontvangen. In 2019 waren dit 3 klachten. In twee van de zaken is door de Ombudsman geïntervenieerd. Per 1 januari 2021 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 2020

In 2020 is er 1 klacht ingediend bij het klachtenmeldpunt Aanbesteden. Deze klacht is ongegrond verklaard. De afhandelingstermijn bedroeg 0,9 weken. Hieronder een overzicht van de afgelopen jaren.

Jaar	Ingekomen	Totaal afgehandeld	Gegronde/ deels gegronde	Ongegrond	Niet ontvankelijk
2016	7	7	3	3	1
2017	0	0	0	0	0
2018	2	2	1	1	0
2019	2	2	0	2	0
2020	1	1	0	1	0

6. AANDACHTSPUNTEN

6.1 Aantal bezwaarschriften en klachten 2020

Het aantal afgehandelde bezwaarschriften Awb is gedaald ten opzichte van 2019 (47 t.o.v. 88). Het aantal afgehandelde klachten is gestegen ten opzichte van 2019 (32 t.o.v. 21). Het aantal afgehandelde bezwaarschriften gericht tegen de legesaanslag is ook gestegen, van 17 bezwaarschriften in 2019 naar 21 bezwaarschriften in 2020.

6.2 Resultaten oplossingsgerichte aanpak

Bij het waterschap wordt de oplossingsgerichte aanpak gehanteerd bij het afhandelen van bezwaar. De bezwaarmaker wordt gebeld en er wordt bekeken of door in gesprek te gaan tot een oplossing kan worden gekomen.

Van de 39 in 2020 afgehandelde ontvankelijke bezwaarschriften zijn er 26 bezwaarschriften met deze aanpak opgelost en 3 bezwaren zijn opgelost door inzet van de mediator. Totaal zijn er 29 bezwaarschriften opgelost. Dit is een score van 74%. In 2019 is 45% opgelost en in 2018 is 76% van de bezwaren opgelost via deze aanpak.

6.3 Adviezen commissie Awb

In totaal heeft de commissie 11 adviezen gegeven. In 8 gevallen is de bezwaarmaker in het ongelijk gesteld. Bij 1 zaak is het bezwaar gegrond verklaard en is de motivering van het bestreden besluit aangepast. De overige twee zaken hebben geleid tot een vaststellingsovereenkomst.

6.4 Klachten Ombudsman

In 2020 heeft de Nationale Ombudsman 4 klachten over het waterschap ontvangen. In 2019 waren dit 3 klachten. In geen van de zaken is door de Ombudsman een rapport uitgebracht.

6.5 Nieuwe ontwikkelingen

Door de verschillende coronamaatregelen is de procedure voor de afhandeling van bezwaren op een aantal punten aangepast. Zo wordt er vooral telefonisch of via Zoom contact opgenomen met bezwaarmaker(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. Het blijkt dat alle bezwaarmakers en belanghebbenden ervoor kozen om fysiek aanwezig te zijn bij de hoorzittingen. In 2020 hebben we 1 bezwaar op verzoek van bezwaarmaker schriftelijk afgehandeld.