



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Jaarverslag

klachtbehandeling

2015/2016

Auteurs

Team Klachtbehandeling

Registratienummer

17.50816

Datum

april 2017

Versie

1.0

Status

Definitief

Afdeling

VHIJG



Inhoudsopgave

1	Klachtbehandeling door het hoogheemraadschap	2
2	Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman	7
3	Opvallende zaken	8
4	Agressiemeldingen	10
5	Aanbevelingen en tips	11
6	Schema klachtbehandeling klachten	12



1 Klachtbehandeling door het hoogheemraadschap

Klachten en meldingen

Klachten worden behandeld volgens de Klachtenverordening HHNK 2010 (10.1325) en hoofdstuk 9 van de Awb (Algemene wet bestuursrecht). Hierin staan de minimumeisen waaraan de klachtprocedure moet voldoen.

Een klacht is in de verordening als volgt gedefinieerd: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging in een bepaalde aangelegenheid tegen een natuurlijk persoon of rechtspersoon.

Naast klachten ontvangt het hoogheemraadschap ook dagelijks meldingen. Het gaat dan om bijvoorbeeld meldingen dat er een te hoog waterpeil wordt geconstateerd of dat het maaisel niet is opgeruimd. Als het hoogheemraadschap dergelijke signalen niet goed oppakt kan dit leiden tot een klacht. Ook is het mogelijk dat een medewerker van het hoogheemraadschap een burger onjuist bejegent; ook dan is er sprake van een klacht.

Informele en formele klachtenbehandeling

Een klacht wordt in eerste instantie informeel opgepakt, waarbij in telefoon- of keukentafelgesprekken wordt geprobeerd om een klacht op te lossen. Er vinden dan geen formele hoorzittingen plaats. Indien het niet lukt om de klacht op informele wijze op te lossen kan de formele klachtprocedure gevolgd worden. De bevoegdheid om een eindoordeel te geven is aan de secretaris-directeur gemandateerd.

In de praktijk blijkt dat bijna alle klachten (99%) 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. Wanneer naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht (artikel 9.5 Awb).

Het Jaarverslag Klachtbehandeling legt zowel over de informele klachtenbehandeling als de formele klachtenbehandeling verantwoording af.

Klachten hebben een lerend effect voor de organisatie.

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 zelf mee te bepalen. Daarvoor is van belang dat wij bekend zijn met de omgeving en weten wat er speelt.

Klachten en meldingen 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.



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.

Klachtmanagement

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 Mediation (bij de behandeling van klachten presenteert dit team zich als het Team Klachtbehandeling). Elke afdeling beschikt daarnaast over een afdelingsklachtcoördinator, die verantwoordelijk is voor de verdere registratie en 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. Ook onderhoudt zij de contacten met de afdelingsklachtcoördinatoren en ondersteunt zij de behandelaars waar nodig. Daarnaast organiseert zij de verbinding tussen de afdelingsklachtcoördinatoren om zo de ervaringen van de verschillende afdelingen te delen. Dit wordt schematisch weergegeven in hoofdstuk 6.

Op 26 september 2016 heeft een bijeenkomst voor de afdelingsklachtcoördinatoren plaatsgevonden. Medewerkers van de Nationale ombudsman (No) hebben een presentatie gehouden over 'lastig klaaggedrag' en zijn ingegaan op de door de afdelingen aangegeven knelpunten. Tevens zijn de resultaten over 2015 besproken. Ook zijn er aanbevelingen gegeven over lastig klaaggedrag in het algemeen en de specifieke 'klachtproblemen' per afdeling in het bijzonder. Deze aanbevelingen zijn nadien ook verstrekt aan de afdelingsklachtcoördinatoren. Uit ervaring is gebleken dat klachten kunnen worden voorkomen door zo snel mogelijk actie te ondernemen en direct het gesprek aan te gaan. Overigens gaven de medewerkers van de No het hoogheemraadschap een compliment over het geringe aantal klachten en de behandeling daarvan ondanks het hoge aantal contactmomenten met de ingelanden.

Voor de registratie is het registratiesysteem Clientele Sens in gebruik. Dit systeem wordt ook gebruikt voor de registratie van meldingen en voor de schouw. In de loop van 2017 zal Clientele Sens worden vervangen door Topdesk.

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.*

De resultaten van de klachtbehandeling worden in beginsel jaarlijks gerapporteerd in dit verslag en aangeboden aan het dagelijks bestuur, zoals in de Klachtenverordening 2010 is aangegeven. De klachtbehandelingsprocedure is voor een ieder te raadplegen op de website van het hoogheemraadschap. De procedure is gebaseerd op de Awb en staat, zoals hiervoor beschreven, een informele aanpak voor (wat zowel door de wetgever als de Nationale ombudsman wordt omarmd).

De werkwijze van klachtbehandeling is beschreven op de website van het hoogheemraadschap: https://www.hhnk.nl/portaal/onderwerpen-a-z_41555/product/een-klacht-indienen_973.html.



Klachtcategorieën

Klachten kunnen op verschillende gedragingen betrekking hebben en zijn onder te verdelen 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.

Resultaten behandelde klachten

In 2015 zijn **129** en in 2016 **125** behandeld bij het hoogheemraadschap. Hiervan zijn in 2015 twee klachten behandeld via de formele klachtenprocedure van de Awb (in 2016 nul); de overige klachten zijn, met instemming van de klagers, informeel afgehandeld.

In 2014 was er sprake van een opvallende toename van het aantal klachten; in het Jaarverslag van 2014 wordt hierop ingegaan. De afgelopen twee jaren is het aantal klachten weer wat gedaald.

De klachten komen voor verreweg het grootste deel (90%) binnen langs elektronische weg via ons klachten-e-mailadres dat te benaderen is via onze website. Daarnaast zijn er klagers die ons via een brief (8%) of persoonlijk benaderen (een medewerker of aan de balie)(1%). Ook komen er klachten binnen via de Nationale ombudsman (1%).

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'.



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

Het aantal bejegeningklachten is in 2016 gedaald. Verder lijkt er in 2016 een verschuiving plaats te hebben gevonden van "dienstverleningsklachten" naar klachten met betrekking tot het "niet ondernemen van actie". De scheidslijn tussen deze twee categorieën is echter niet heel scherp: een klacht over het niet opruimen van maaisel zou bijvoorbeeld bij beide categorieën kunnen worden ondergebracht. Het totale aantal van deze twee categorieën is ongeveer gelijk gebleven. Uit de verschuiving kan dan ook geen duidelijke conclusie worden getrokken.

De klachten betreffen de volgende afdelingen:

Afdeling	2014	2015	2016
FCB	67	40	26
Waterveiligheid & Wegen	36	31	34
Watersystemen	30	38	48
VHIJG	10	7	9
P&OCF	6	2	1
Waterketen	4	1	2
Ingenieursbureau	1	7	3
HWBP		2	
Niet toe te wijzen	3	1	2
Totaal	157	129	125

Opvallend is de sterke afname van het aantal FCB-klachten in de afgelopen twee jaar. De afdeling FCB heeft aangegeven dat dit waarschijnlijk is te verklaren door de goede kwaliteit van de belastingbestanden. Niet alleen de klachten, maar ook het aantal telefonische en schriftelijke reacties neemt daardoor af. Daarnaast worden klachten door het FCB-management 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.

Het aantal klachten bij belastingen hangt nauw samen met het groot aantal klantcontacten dat belasting heffen en innen nu eenmaal met zich meebrengt. Daarnaast mag niet uit het oog worden verloren dat wanneer het geldzaken betreft, mensen eerder geneigd zijn te klagen.

¹ 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.



Bij de overige afdelingen valt op dat het aantal klachten bij Watersystemen een stijging laat zien. Dit is te herleiden naar de uitbreiding van het areaal van deze afdeling met de overname van stedelijk water, de aanleg en het beheer van waterberginglocaties en dergelijke. Ook komen enkele klachten voort uit wijziging van werkwijzen. HHNK onderhoudt sloten op een andere wijze dan gemeenten. Dit kan wellicht de oorzaak zijn van enkele klachten wanneer werkzaamheden worden overgedragen.

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
Terecht	33	30	43	54	69	43	58
Onterecht	14	20	19	32	52	64	49
Deels terecht	5	8	17	17	35	20	16
Niet in behandeling genomen	5	3	2	-	-	1	2
Onbepaalbaar	3	6	-	2	1	1	-
Totaal	60	67	81	105	157	129	125

In 2015 is het aantal onterechte klachten voor het eerst hoger dan het aantal terechte. In 2016 is dit weer, net als in de voorgaande jaren, andersom.

De terechte klachten hadden betrekking op de volgende afdelingen:

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

Ook hier valt de score van FCB op, de inspanningen van deze afdeling om de klachtbehandeling te verbeteren hebben zijn vruchten afgeworpen.

Zowel bij Waterveiligheid & Wegen als bij Watersystemen is het aantal terechte klachten in 2015 en 2016 toegenomen.



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 zijn de volgende overzichten ontvangen aangaande verzoekschriften met betrekking tot 2015 en 2016.

	2015	2016
In behandeling per 1-1	2	6
Ontvangen	22	29
Te behandelen	24	35

Resultaten		
Niet in onderzoek	18	30
Onderzoek met rapport	0	0
Onderzoek met rapportbrief	0	0
Tussentijds beëindigd (interventie)	3	4
Bemiddeling	0	0
Nog in behandeling per 31-12	3	1
Totaal	24	35



3 Opvallende zaken

Voorletters

Bij FCB kwam een klacht binnen over de vermelding van de voorletters van de naam van een ingeland. Hij stond erop dat zijn voorletters op de volgens hem juiste manier werden weergegeven. Eén van zijn voorletters is Ph. en dit werd door het belastingensysteem weergegeven als P. Formele reacties met een juridische onderbouwing maakten de klager alleen maar bozer. Hij opende zelfs zijn post niet meer en stuurde die ongeopend retour. Een e-mail aan de betrokkene met een eenvoudige uitleg dat het geen onwil was, maar een beperking van de belasting administratie haalde de kou uit de lucht.

Overdracht dossiers

Op 24 maart 2015 ontving het hoogheemraadschap een klacht over de gedragingen van een gebiedsbeheerder bij de aanwijzing van een locatie voor een steiger. Hierbij is in eerste instantie een verkeerde, en een voor de vergunninghouder meer gunstige, locatie aangewezen. Pas nadat de plaatselijke bewoners de uitvoerend aannemer hierop aangesproken hadden, is alsnog de juiste locatie aangewezen. Er zijn volgens klager twee mogelijkheden. Of de gebiedsbeheerder is niet capabel om een tekening te lezen, of de gebiedsbeheerder is door de vergunninghouder beïnvloed om een andere locatie toe te staan.

Van enige beïnvloeding door de vergunninghouder is niets gebleken. Wel kwam vast te staan dat onderhavige kwestie zich voordeed ten tijde van de overgang naar de nieuwe functie van de gebiedsbeheerder en de bijbehorende herverdeling van werkgebieden. Hierdoor moesten beheerders lopende dossiers van elkaar overnemen wat de overdracht bemoeilijkt. Met name indien er, zoals in onderhavig geval, al eerder bezwaren zijn ingediend tegen de betreffende vergunning. Van een goede overdracht bleek in dit geval geen sprake te zijn geweest. De gebiedsbeheerder is op een zeker moment door de betrokken aannemer verzocht om de locatie aan te wijzen, maar is niet in de gelegenheid geweest om het dossier op voorhand door te spreken met de voormalig behandelaar. Er had dus geen zogenoemde 'warme overdracht' plaatsgevonden, waardoor de beheerder niet (voldoende) bekend was met alle aspecten van het dossier en vervolgens de bijbehorende tekening verkeerd heeft geïnterpreteerd.

Op grond van het voorgaande is geconcludeerd dat de foutieve aanwijzing vooral het gevolg was van een gebrekkige overdracht van het dossier. Om te voorkomen dat zich in de toekomst wederom dergelijke incidenten voordoen is de betrokken afdeling gevraagd meer aandacht te besteden aan een goede overdracht van dossiers.

Het betrokken clusterhoofd heeft dit besproken in het werkoverleg en in het werkproces verwerkt. De klager heeft zich kunnen vinden in dit oordeel en heeft de klacht niet doorgezet bij de Nationale Ombudsman.

Achteraf verleende vergunning

In mei 2016 is een klacht ontvangen over een achteraf verleende vergunning voor het ophogen van een naburig perceel. Het cluster Handhaving stuitte op de werkzaamheden en heeft in het kader van handhaving beoordeeld of het een en ander gelegaliseerd kon worden. Dat is vervolgens gedaan met een achteraf verleende vergunning. Uit de vergunning bleek echter op geen enkele



Pagina
9 van 13

Datum
april 2017

wijze dat deze gedurende/na de werkzaamheden is verleend. Naar de mening van klager rook dit naar vriendjespolitiek, en klager stond in eerste instantie op een formele behandeling van zijn bezwaar.

In een persoonlijk gesprek met klager, de betrokken vergunningverlener en twee leden van het Team Klachtbehandeling is uitgelegd hoe het een en ander is verlopen. Tevens is afgesproken om in toekomstige gevallen duidelijker aan te geven dat het om een achteraf verleende vergunning gaat. Klager kon zich hierin vinden en heeft de klacht niet verder doorgezet.

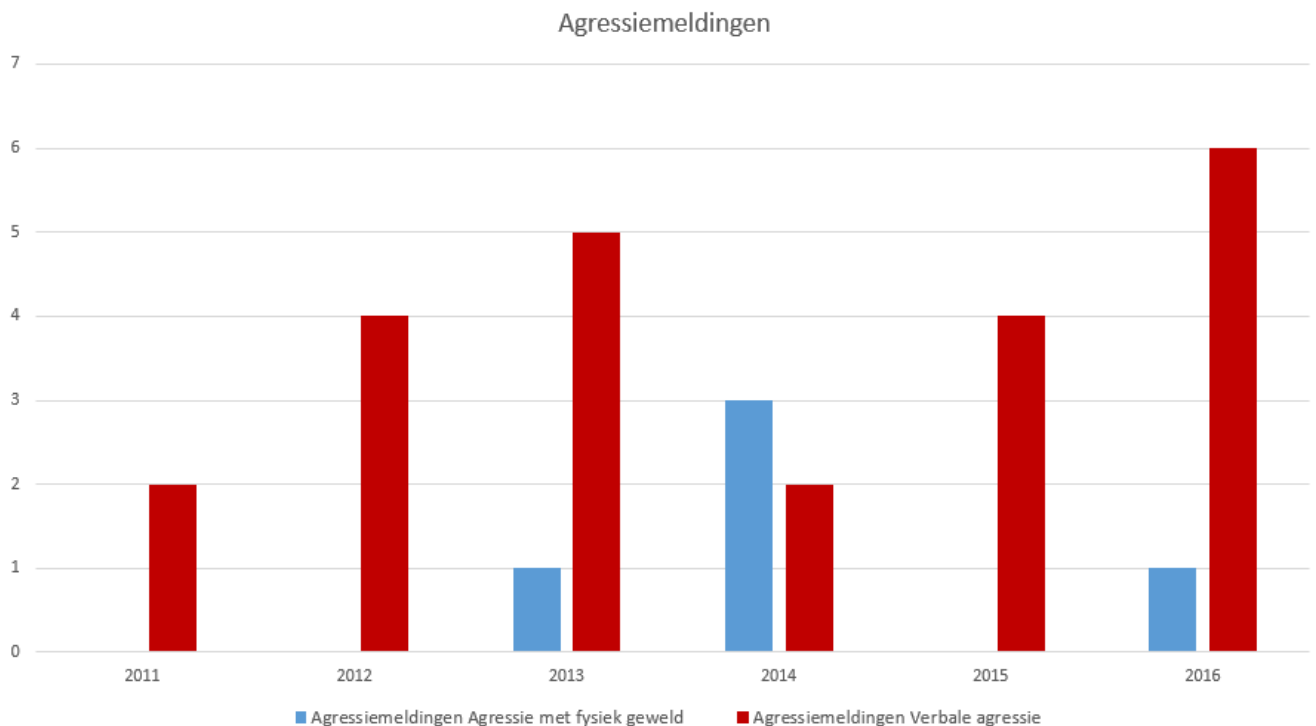


4 Agressiemeldingen

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 peil- en rayonbeheerders, handhavers, belastingmedewerkers en deurwaarders die met boze ingelanden (klanten) te maken krijgen. Bij enkele clusters raken medewerkers hieraan min of meer gewond en melden niet elk incident. Andere medewerkers klagen hier wel over; de gevallen lopen uiteen van scheldpartijen tot het proberen aan te rijden van een medewerker.

In 2015 zijn er 4 agressie- en geweldincidenten geweest. Allen bestonden uit verbaal geweld. In 2016 vonden er 7 agressie- en geweldincidenten plaats. Zes bestonden uit verbaal geweld en 1 incident met fysieke agressie.

Naar aanleiding van de incidenten zijn de betrokken medewerkers begeleid en ondersteund. Er is een stijging in verbale agressie meldingen maar dit komt waarschijnlijk doordat de meldingsbereidheid toe is genomen.



Aantal agressiemeldingen 2011-2016



5 Aanbevelingen en tips

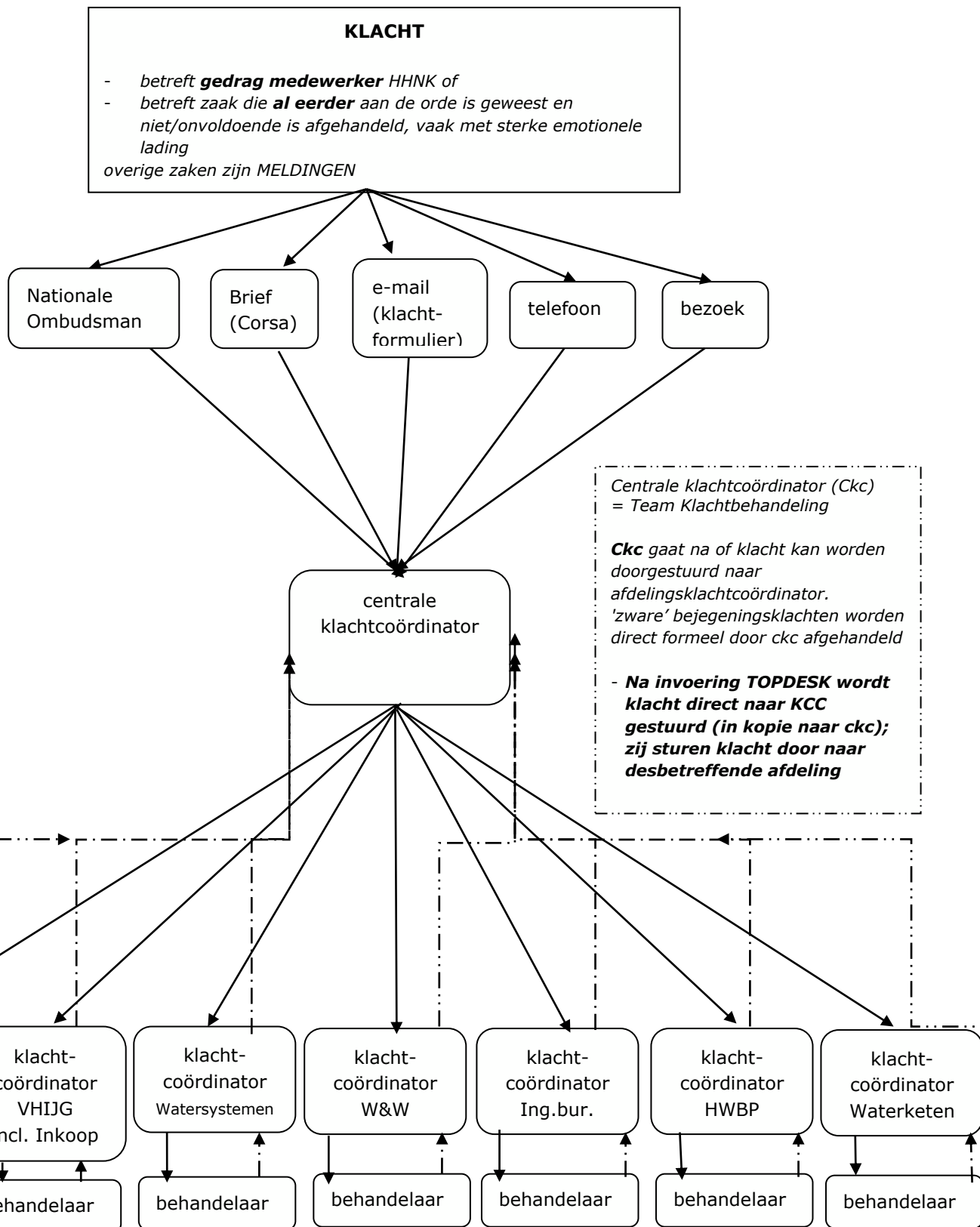
Onderstaand een aantal algemene aanbevelingen voor de afdelingen ten aanzien van de klachtbehandeling:

- Zie een klacht 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 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?';
- Realiseer je dat de meeste mensen die klagen zelf een innerlijk conflict hebben. In de buitenwereld hebben zij veelal conflicten op meerdere terreinen;
- 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.

Meer tips zijn te vinden op de site van de Nationale ombudsman in de folder Effectief omgaan met lastig klaaggedrag en de Gesprekswijzer.



6 Schema klachtbehandeling klachten





Klacht niet opgelost > formele klachtenprocedure

