



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Jaarverslag

Klachtbehandeling 2019

Auteurs

Team Klachtbehandeling

Registratienummer

20.46693

Datum

16 maart 2020



Inhoudsopgave

1	Klachtbehandeling door het hoogheemraadschap	4
2	Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman	10
3	Aanbevelingen en tips	111
4	Schema klachtbehandeling klachten	12



Samenvatting

In 2019 zijn 27 klachten behandeld. De dalende lijn in het aantal klachten blijft zich voortzetten ten opzichte van voorgaande jaren. Voor de beeldvorming: in 2016 waren er in totaal 125 klachten, in 2017 waren er 52 klachten en in 2018 waren dit er 41.

Vermoedelijk is een deel van de afname van de klachten te verklaren doordat een scherper onderscheid is gemaakt tussen meldingen en klachten. Daarnaast is de afgelopen jaren binnen de organisatie telkens aandacht gevraagd voor het adequaat reageren op meldingen, zodat klachten worden voorkomen. Dat zien we terug in de sterke afname van het aantal klachten.

Hieronder een overzicht van de aantallen behandelde klachten per categorie. Ter vergelijking is ook het jaar 2018 toegevoegd. Het oordeel 'terecht' of 'deels terecht' is vastgesteld voor 16 van de 27 klachten.

Klachten	2018	2019
Bejegening	4	8
Niet ondernemen van actie	6	6
Informatieverstrekking	1	3
Dienstverlening	17	2
Kwijtschelding	7	4
Invordering	1	1
Heffing	5	3
Niet in behandeling genomen ¹	0	0
Totaal	41	27

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 andere rechtsmiddelen open staan.



1 Klachtbehandeling door het hoogheemraadschap

1.1 Inleiding en afbakening

Medewerkers doen hun best de taken van het hoogheemraadschap naar behoren uit te voeren. Maar er gaat natuurlijk wel eens iets mis in de uitvoering of communicatie. Ook worden bij de taakuitoefening keuzes gemaakt waar burgers en bedrijven het niet mee eens zijn. Burgers weten het hoogheemraadschap te vinden en te benaderen met meldingen en klachten. Dit gaat eenvoudig, omdat het hoogheemraadschap open staat voor de verschillende kanalen zoals bijvoorbeeld het digitaal indienen van meldingen en klachten via een webformulier. Met dit verslag wordt verantwoording afgelegd over de afhandeling van klachten in 2019.

Klachten en meldingen

De wetgever heeft het recht om een klacht in te dienen opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Artikel 9:1 Awb geeft aan: *'Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.'* Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Dit kunnen zowel medewerkers als bestuurders zijn.

Naast klachten ontvangt het hoogheemraadschap dagelijks ook meldingen. Het gaat dan om bijvoorbeeld meldingen dat er iets mankeert aan een waterpeil of een weg óf dat het onderhoud niet of niet voldoende is gepleegd. Als het hoogheemraadschap dergelijke signalen niet goed oppakt kan dit leiden tot een klacht. Van een klacht spreken we dan ook pas als iemand klaagt over het feit dat niet adequaat is gereageerd op een eerder gedane melding. Ook is het mogelijk dat een medewerker van het hoogheemraadschap een burger onjuist bejegend; ook dan is sprake van een klacht.

Jaarlijks wordt de klachtencoördinator gevraagd aanbevelingen te doen naar aanleiding van de klachtbehandeling. Dit om de dienstverlening te verbeteren en daarmee klachten in de toekomst te voorkomen. Geconstateerd is dat, net als voorgaande jaren, het aantal klachten per afdeling te gering en te specifiek is om een 'rode draad' uit de gegevens te destilleren. Het hoogheemraadschap ontvangt wel veel meldingen van burgers die worden geregistreerd door het Klantcontactcentrum (KCC). Binnen de organisatie worden de meldingen gebruikt als leercirckel.

Informele en formele klachtenbehandeling

De wetgever heeft in de Awb vastgelegd dat het uitgangspunt de zogenaamde 'informele klachtbehandeling' is. In de praktijk betekent dit dat met bijvoorbeeld telefoon- of keukentafelgesprekken én (pre-)mediation wordt geprobeerd om een klacht op te lossen. Als dat lukt is het niet meer nodig de klacht 'formeel' te behandelen volgens de wettelijke klachtenprocedure.

Kenmerkend van de formele procedure is dat een hoorzitting plaatsvindt waarin zowel de klager als de betrokkene van het hoogheemraadschap worden gehoord. Verder volgt bij de formele procedure altijd een eindoordeel over de klacht. De bevoegdheid tot vaststelling van een eindoordeel is gemandateerd aan de secretaris-directeur. Als de klager het niet eens is met het klachtoordeel kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman.



In de praktijk blijkt dat bijna alle klachten via bemiddeling door de afdeling zelf informeel worden opgelost. Dit beantwoordt aan de bedoeling van de wetgever om snelle oplossing van klachten voorop te stellen. Het Jaarverslag Klachtbehandeling beschrijft zowel de informele als de formele klachtenbehandeling.

1.2 Doel klachtbehandeling

Het hoogheemraadschap heeft bij het vervullen van zijn taken invloed op de omgeving. Wij werken omgevingsgericht en betrekken stakeholders waar dit wenselijk en nodig is. Naast informeren worden betrokkenen uitgenodigd om mee te denken, mee te werken en in gevallen zelfs mee te bepalen. Daarvoor is het van belang dat wij bekend zijn met de omgeving en weten wat er speelt. Klachten 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 helpen om andermans perspectief te blijven zien.

Een klacht wordt vaak ervaren als iets negatiefs. Het is immers een uiting van onvrede. Een klacht kan echter 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. Ook geeft een goede klachtbehandeling de mogelijkheid de indiener alsnog met een positieve indruk van het hoogheemraadschap achter te laten en zodoende de relatie te herstellen. 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.

1.3 Klachtmanagement

Het hoogheemraadschap behandelt klachten gestructureerd. 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 Klachtbehandeling (en het Team Mediation). Elke afdeling beschikt daarnaast over een afdelingsklachtencoördinator, die verantwoordelijk is voor de verdere registratie en feitelijke 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 en heeft een regiefunctie. Daarnaast organiseert zij de verbinding tussen de afdelingsklachtcoördinatoren om zo de ervaringen van de verschillende afdelingen te delen. Dit wordt schematisch weergegeven in hoofdstuk 5.

Het Klantcontactcentrum (KCC) draagt zorg voor de administratieve taken van de klachtbehandeling. KCC registreert de klachten die binnen komen en zet deze voor behandeling uit bij de afdelingsklachtcoördinatoren of bij het Team Klachtbehandeling.

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.*



Klachten worden behandeld volgens hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenverordening HHNK 2010 (10.1325) waarin de procedure nader is uitgewerkt. De klachtbehandelingsprocedure is voor een ieder te raadplegen op de website van het hoogheemraadschap.² Uitgangspunt is dat de behandeling van een klacht wordt gedaan door een persoon die niet bij het onderwerp van de klacht betrokken is geweest. Uit de genoemde verordening volgt ook voor de klachtencoördinator de verplichting om jaarlijks aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden schriftelijk verslag uit te brengen over de verrichte werkzaamheden. Het verslag dient inzicht te bieden in het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze waarop de klachten zijn afgedaan. Dit verslag gaat uitsluitend over de klachten die in 2019 zijn afgehandeld.³

Ontwikkelingen

Het in 2019 nieuw aangestelde Team Klachtbehandeling wil het team en de behandeling van klachten weer opnieuw onder de aandacht brengen binnen het hoogheemraadschap. Er is een start gemaakt met een bijeenkomst van de klachtcoördinatoren en het Team Klachtbehandeling om op die manier kennis met elkaar te maken. Er waren twee medewerkers van de Nationale ombudsman uitgenodigd om een presentatie te geven en vragen over klachtenbehandeling te beantwoorden. Het team wil hier verder vervolg aan geven door het geven van een korte presentatie bij de verschillende afdelingen van het hoogheemraadschap.

Verder zal in de tweede helft van 2020 worden gezocht naar een nieuw lid binnen het Team Klachtbehandeling, ter vervanging van een van de leden die met pensioen gaat.

Voorheen werden in het Jaarverslag Klachtbehandeling ook cijfers meegenomen van agressiemeldingen gericht tegen medewerkers van het hoogheemraadschap. Deze meldingen worden reeds via andere kanalen intern gecommuniceerd. Ook is het Team Klachtbehandeling van mening dat cijfers van agressiemeldingen tegen medewerkers niet (langer) past binnen verslaglegging van klachten. Om deze reden is besloten om vanaf dit jaar de agressiemeldingen niet langer mee te nemen in het Jaarverslag Klachtbehandeling.

² https://www.hhnk.nl/portaal/onderwerpen-a-z_41555/product/een-klacht-indienen_973.html.

³ De behandeling van klachten die worden ingediend in een bepaald jaar, loopt soms door in het volgende kalenderjaar. In dit verslag en ook in de verslagen over de voorgaande jaren is er voor gekozen om te rapporteren over de klachten waarvan de behandeling in het lopende kalenderjaar is afgesloten.



1.4 Klachtcategorieën

Klachten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën gedragingen:

- 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 behandeling van het administratief beroep – 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 óf de klacht niet voor het hoogheemraadschap was bestemd (doorgezonden) óf er een gerechtelijke procedure over hetzelfde onderwerp liep.

1.5 Resultaten behandelde klachten

In 2019 zijn 27 klachten behandeld. Hiervan is er geen enkele klacht behandeld via de formele klachtenprocedure van de Awb. De klachten zijn met instemming van de klagers informeel afgehandeld.

Het aantal klachten is sterk afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. En deel van de afname van de klachten is te verklaren doordat een scherper onderscheid is gemaakt tussen meldingen en klachten.

Daarnaast is er de afgelopen jaren binnen de organisatie telkens aandacht gevraagd voor het adequaat reageren op meldingen, zodat klachten worden voorkomen. Ook het aantal klachten over heffing, invordering en kwijtschelding, dat in de afgelopen jaren aanzienlijk is afgenomen, heeft zich gestabiliseerd (2017: 10 en 2018: 13 en 2019: 8).

De klachten komen voor verreweg het grootste deel (ruim 80%) binnen langs elektronische weg via e-mail of het webformulier voor klachten op de website van het hoogheemraadschap. Daarnaast zijn er klagers die ons via een brief of persoonlijk benaderen (een medewerker of aan de balie/telefonisch). Ook komen er klachten binnen via de Nationale ombudsman.



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'. Vandaar dat deze categorieën in eerdere jaren niet voorkomen.

Klachten	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bejegening	14	14	15	17	17	17	8	4	4	8
Niet ondernemen van actie	27	28	30	30	31	22	40	19	6	6
Informatieverstrekking	3	6	7	1	10	2	2	0	1	3
Dienstverlening	7	13	20	54	97	86	59	19	17	2
Kwijtschelding	5	5	7	3	2	1	10	2	7	4
Invordering							2	4	1	1
Heffing							2	4	5	3
Niet in behandeling genomen ⁴	4	1	2	-	-	1	2	0	0	0
Totaal	60	67	81	105	157	129	125	52	41	27

De klachten gaan over de volgende afdelingen:

Afdeling	2014	2015	2016	2017	2018	2019
FCB	67	40	26	14	19	10
Waterveiligheid & Wegen	36	31	34	11	9	2
Watersystemen	30	38	48	16	8	11
VHIJG	10	7	9	6	3	1
P&OCF	6	2	1	1	0	1
Waterketen	4	1	2	2	0	1
Ingenieursbureau	1	7	3	1	1	1
HWBP		2		1	0	0
Niet toe te wijzen	3	1	2	0	1	0
Totaal	157	129	125	52	41	27

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	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Terecht	69	43	58	26	14	6
Deels terecht	35	20	16	8	10	10
Onterecht	52	64	49	16	17	11
Niet in behandeling genomen	-	1	2	0	0	0
Onbepaalbaar ⁵	1	1	-	2	0	0

⁴ Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als bijvoorbeeld meer dan één jaar is verstreken nadat de gedraging zich heeft voorgedaan of als andere rechtsmiddelen open staan.



Totaal	157	129	125	52	41	27
---------------	------------	------------	------------	-----------	-----------	-----------

De terechte klachten gaan over de volgende afdelingen:

Afdeling	2014	2015	2016	2017	2018	2019
FCB	34	13	14	6	8	1
Waterveiligheid & Wegen	16	11	18	8	2	0
Watersystemen	12	14	21	7	1	3
Waterketen	3	1	1	1	0	1
VHIJG	2	1	1	1	3	0
Facilitair, Communicatie, P&O	1	1	1	1	0	0
Ingenieursbureau	1	2	2	1	0	1
HWBP				1	0	0

⁵ De uitkomst van klachtbehandeling wordt als 'onbepaalbaar' bestempeld, bijvoorbeeld als de verklaringen van klager en beklagde elkaar tegenspreken en niet bepaalbaar meer is of de klacht terecht was.



2 Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

Het hoogheemraadschap is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Burgers moeten volgens de wettelijke regels eerst een klacht indienen bij het hoogheemraadschap. Wordt die klacht naar hun mening niet goed afgehandeld dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Ook over beslissingen in administratief beroep (bijvoorbeeld bij kwijtschelding van waterschapsbelastingen) kan een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman.

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die worden voorgelegd zijn bij het hoogheemraadschap dan ook (nog) niet bekend. Daarnaast wordt er door de Nationale ombudsman ook regelmatig met het hoogheemraadschap contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van de formele onderzoeksbevoegdheid.

Hieronder volgt een overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de periode 1 januari tot en met 31 december 2019 zijn ontvangen door de Nationale ombudsman. Daarbij is geconstateerd dat ook een klacht is meegenomen die niet is bestemd voor het hoogheemraadschap.

	2019
In behandeling per 1-1-2019	5
Ontvangen in 2019	19
Te behandelen	24

Resultaten	
Afgedaan zonder onderzoek (niet in onderzoek ⁶)	14
Onderzoek met rapport	0
Onderzoek met rapportbrief	3
Tussentijds beëindigd (interventie)	5
Bemiddeling	0
Nog in behandeling per 31-12	2
Totaal	24

De drie klachten die de Nationale ombudsman na onderzoek met een rapportbrief heeft afgedaan hadden allen betrekking op kwijtschelding van waterschapsbelastingen. De Nationale ombudsman heeft twee van de drie klachten niet verder onderzocht en één klacht ongegrond verklaard.

⁶ Het niet in onderzoek nemen van een klacht door de Nationale ombudsman kan meerdere oorzaken hebben. Een klacht wordt bijvoorbeeld niet in onderzoek genomen indien blijkt dat de klager zich niet eerst tot het hoogheemraadschap heeft gewend met zijn of haar klacht. In dat geval stuurt de Nationale ombudsman de klacht door naar het hoogheemraadschap. Ook als na een kort vooronderzoek blijkt dat de klacht correct is afgehandeld of onderzoek weinig kan toevoegen wordt dit niet in onderzoek genomen.



3 Aanbevelingen en tips

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

- Zie een klacht en een melding 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 zijn 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 doen om u vertrouwen te geven?';
- 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.

Aan de hand van de ingediende klachten die in 2019 als (deels) terecht zijn beoordeeld, kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan.

Een jaarlijks terugkerend relevant onderdeel is communicatie. Communicatie begint op het moment dat we onze werkzaamheden voor het hoogheemraadschap uitoefenen. De manier waarop wij met elkaar en een ander omgaan laat zien op welke manier wij communiceren. Wij vertegenwoordigen het hoogheemraadschap en het is goed om steeds bewust te zijn van deze verantwoordelijkheid. Met goede communicatie kan worden bijgedragen aan de oplossing van een klacht. Ook kan het bijdragen aan het voorkomen van een klacht. Denk bijvoorbeeld aan het van tevoren geven van duidelijke informatie, het bereikbaar zijn voor signalen en laten zien dat we elkaar serieus nemen. Nadat een signaal is binnen gekomen is communicatie steeds van belang. Bijvoorbeeld door het geven van algemene uitleg of een inhoudelijke toelichting, het tijdig reageren op klachten en nagaan of het mogelijk is om in de toekomst te verbeteren.

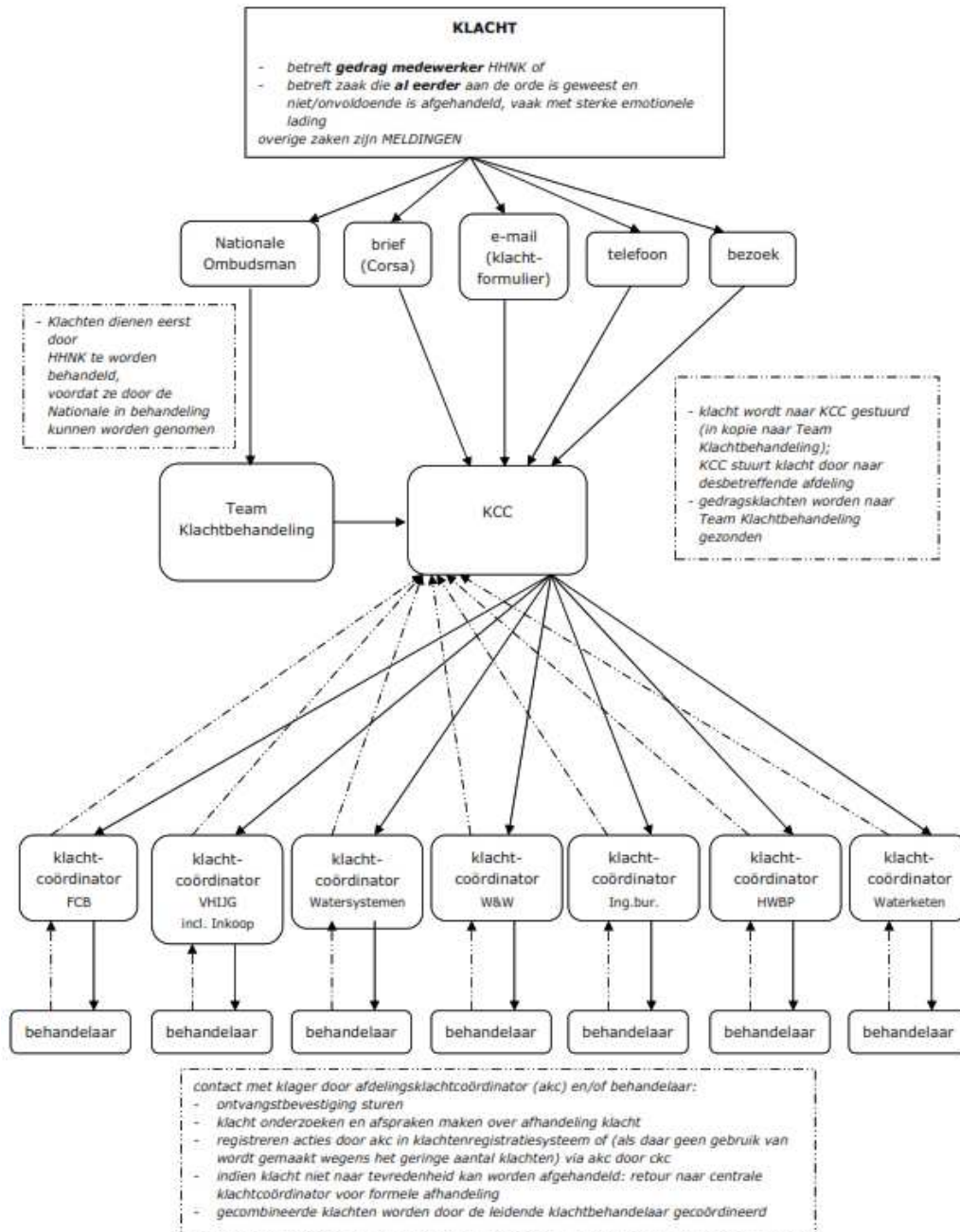
Het afgelopen jaar laat zien dat het aantal ontvangen klachten wederom is gedaald. Door ook intern met elkaar te communiceren kunnen we blijven leren van oude klachten en toekomstige klachten zo veel mogelijk voorkomen.

Daarbij ontstaat dankzij goede communicatie de ruimte om (meer) begrip voor elkaar te hebben.

Meer tips over de behandeling van klachten zijn te vinden op de site van de Nationale ombudsman in de folder "Het verhaal achter de klacht - Effectief omgaan met lastig klaaggedrag", de "Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling" en de Gesprekswijzer.



4 Schema klachtbehandeling





Klacht niet opgelost > formele klachtenprocedure

