



Waterschap Scheldestromen

# Beleid klachtbehandeling

## Toelichting

De wet geeft iedereen het recht om te klagen over de manier waarop een bestuursorgaan zich ten opzichte van hem of haar gedragen heeft. Dit klachtrecht is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Ieder bestuursorgaan moet een klacht zorgvuldig behandelen. Voor de overheid is zorgvuldige klachtbehandeling een eis die voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur. Het waterschap ziet een klacht niet als lastig. Een klacht geeft immers informatie over het functioneren van de organisatie. Van klachten kunnen we leren, daarmee de kwaliteit van de organisatie verder verbeteren en zo oorzaken voor klachten wegnemen en herhaling van klachten voorkomen.

De klantenmanager behandelt de klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb. Daarvoor geeft de Awb wettelijke procedures met bepaalde afdoeningstermijnen en het recht van hoor en wederhoor van partijen. Het klachtrecht kenmerkt zich door de intentie dat onnodige procedures worden voorkomen. Zo staat in artikel 9.5: 'zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk'.

Een burger spreekt al gauw over een 'klacht' maar vaak blijkt het een melding van een ongewenste situatie te zijn die snel is op te lossen zonder onnodig lange procedures. Daarom hieronder eerst het onderscheid tussen een melding en een klacht volgens de Awb.

## Onderscheid tussen melding en klacht

Lang niet alles wat als klacht binnenkomt, is ook werkelijk een klacht over een gedraging in de zin van de Awb. Klachten over waterschapstaken en over ongewenste situaties beschouwen we in eerste instantie als meldingen. Bijvoorbeeld over wateroverlast, maaien, vuil in het water, stankoverlast, verkeersonveilige situaties, muskusratten, onderhoud aan wegen en waterlopen, beplantingen, hinder door werkzaamheden. Deze meldingen komen door heel de organisatie binnen. Vaak zijn meldingen snel naar tevredenheid op te lossen.

### **Melding: een signaal dat optreden door het waterschap gewenst is.**

Als het waterschap niet adequaat reageert op een melding kan dit wel een klacht worden. Bijvoorbeeld: als het waterschap met een melding over een gat in de weg niets doet en de burger daarover nogmaals klaagt, is niet het gat in de weg het onderwerp van de klacht, maar het uitblijven van actie op het verzoek iets aan dat gat te doen.

### **Klacht: een uiting van onvrede over onbehoorlijk gedrag van het waterschap in een bepaalde aangelegenheid.**

De klacht kan schriftelijk of mondeling worden geuit. Hij kan gaan over alles wat het waterschap doet of nalaat. Daarbij kan ook het gedrag van medewerkers en bestuursleden het onderwerp zijn. Klager wil gehoord worden en verwacht een antwoord. Voorbeelden: niet nakomen van een toezegging, niet beantwoorden van een brief, ongelijke behandeling, onheuse bejegening, belediging, niet serieus nemen, onzorgvuldig omgaan met iemands eigendom.

#### **Men kan geen klacht indienen:**

- als er een bezwaar- of beroepschriftprocedure mogelijk is;
- over vastgesteld beleid van het waterschap of over wettelijke regels;
- anoniem, omdat dan geen hoor en wederhoor mogelijk is;
- over een gedraging langer dan een jaar geleden.

## **Hoe behandelt het waterschap een melding?**

1. Elke melding beoordelen we op ernst en gevolgen voor de veiligheid.
2. Een melding kan schriftelijk, digitaal, telefonisch en mondeling binnenkomen, door heel de organisatie.
3. Medewerkers van de functionele afdelingen behandelen de meldingen.
4. Op urgente meldingen ondernemen we **diezelfde dag** actie en zo nodig direct. Dit is alleen mogelijk als de melding ons snel bereikt; e-mails en brieven lezen we alleen onder kantoor tijden. Met een automatische ontvangstbevestiging op e-mail en op de website vragen we de melder om een gevaarlijke situatie telefonisch door te geven, zoals slik op de weg. Via het nummer 088-2461000 is het waterschap 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar.
5. **Reactie binnen 2 werkdagen** op niet urgente meldingen via het webformulier of [info@scheldestromen.nl](mailto:info@scheldestromen.nl). Zo nodig eerst met een ontvangstbevestiging, met daarin bericht over de naam van de behandelaar en het tijdpad.
6. Een herhaalde melding, als het waterschap niet op tijd reageert, is een klacht volgens de Awb.
7. Meldingen worden niet centraal geregistreerd.

## **Hoe behandelt het waterschap een klacht?**

1. Een klacht kan schriftelijk, digitaal, telefonisch en mondeling binnenkomen. Elke klacht nemen we serieus.
2. De klantenmanager legt mondelinge klachten schriftelijk vast.
3. Anonieme klachten behandelen we niet.
4. De klantenmanager onderzoekt en coördineert de klacht.
5. **Binnen 2 werkdagen** ontvangt klager een ontvangstbevestiging of neemt de klantenmanager contact op om de klacht door te spreken.
6. **Binnen 10 werkdagen** ontvangt klager een inhoudelijke reactie. Is langere tijd nodig voor zorgvuldige behandeling? Dan ontvangt klager de naam van de behandelaar, de vervolgstappen en het tijdpad.
7. **Binnen 6 weken** moet de klacht volgens de Awb afgehandeld zijn. Deze termijn kan één keer verlengd worden, mits dit schriftelijk wordt bericht aan de klager.
8. Is klager tevreden, of neemt genoegen met het antwoord, dan stopt de klachtbehandeling.
9. Bij verdere procedure klachtbehandeling: klager en beklagde kunnen zich laten horen door de dijkgraaf.
10. De klantenmanager maakt van het gesprek (de hoorzitting) een verslag.
11. De klantenmanager rapporteert de bevindingen, aanbevelingen en conclusies van het klachtonderzoek aan de dijkgraaf.
12. De dijkgraaf beslist over de klachtafhandeling.
13. Klager ontvangt schriftelijk en gemotiveerd de beslissing van de dijkgraaf.
14. Waterschap wijst klager er op dat hij de klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.
15. Bij een klacht over de dijkgraaf, zorgt het dagelijks bestuur voor behandeling volgens de Awb.

## **De Nationale ombudsman**

Als een klager niet tevreden is met de behandeling van de klacht, kan hij door naar de Nationale Ombudsman voor externe klachtenbehandeling. [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

## **Jaarlijkse rapportage**

De klantenmanager rapporteert elk jaar aan het dagelijks bestuur. In een verslag worden het aantal en de aard van de klachten aangegeven, de manier van afhandeling, de conclusies en de eventueel daaruit volgende verbeterpunten. Doel is dat het waterschap leert van klachten, oorzaken van klachten wegneemt en herhaling van klachten voorkomt.

**Er is een aparte regeling voor klachten over aanbestedingen.**