

## Voorstel aan het algemeen bestuur

|                 |                                                                                                                                                                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| datum AB        | 11 juni 2025                                                                                                                                                            |
| openbaar        | Ja                                                                                                                                                                      |
| agendapunt      | 3.2                                                                                                                                                                     |
| steller/cluster | Ellen Verjans / Bestuurlijk-juridische zaken-Juridische zaken                                                                                                           |
| portefeuille(s) | Saskia Borgers                                                                                                                                                          |
| bijlage(n)      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025</li><li>2. Toelichting op de Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025</li></ol> |
| zaaknr.         | 2025-Z4048                                                                                                                                                              |
| documentnr.     | WLDOC-812315433-54072                                                                                                                                                   |

### Onderwerp

Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025

### Voorstel

De Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025 vaststellen en daarmee de vigerende Verordening ten behoeve van de behandeling van klachten van burgers over gedragingen van organen en/of personeel van het Waterschap Limburg 2017 intrekken.

### Toelichting

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht staan bepalingen opgenomen inzake het afhandelen van klachten. Een ieder heeft namelijk het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Naast deze, verplicht voorgeschreven bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht is het mogelijk om een aantal aanvullende regels vast te stellen inzake klachtafhandeling. Het verdient aanbeveling om dat, zoals dat ook in het verleden is gebeurd, wederom te doen. Dit om bijvoorbeeld de inschakeling van een klachtencommissie of een extern klachtadviseur nader vorm te geven of de procedure voor te schrijven hoe klachten worden behandeld in de informele fase.

De huidige Verordening ten behoeve van de behandeling van klachten van burgers over gedragingen van organen en/of personeel van het Waterschap Limburg 2017 (hierna: Klachtenverordening 2017) dient te worden vervangen. Zo zijn er een aantal knelpunten signaleerd.

De huidige Klachtenverordening regelt enkel de formele klachtafhandeling en gaat verder niet in op de informele klachtafhandeling. Een formele klacht moet worden afgedaan nadat een klachtencommissie de klacht heeft behandeld, waaronder het horen van beklaagde en klager, en een advies over de klacht (het zogenaamde rapport van bevindingen) heeft uitgebracht aan het bestuursorgaan. Echter, na inwerkingtreding van de Klachtenverordening 2017 is er nimmer een klachtencommissie benoemd. Dit betekent echter niet dat er geen klachten zijn binnengekomen en afgehandeld de afgelopen acht jaar. Wel dat deze klachten zijn afgehandeld in afwijking van de voorgeschreven procedure in de Klachtenverordening 2017.

Geconstateerd wordt dat bij ingekomen klachten allereerst wordt gezien of op informele wijze mogelijkheden bestaan om deze af te doen. Gesprekken worden aangegaan met klager, soms door een hiërarchisch leidinggevende en soms door de klachtcoördinator. Vaak leidt dit tot een

bevredigende klachtafdoening. Indien dat niet het geval is wordt vaak een gesprek belegd met de portefeuillehouder klachtbehandeling, de dijkgraaf, om zo te bezien of er nog mogelijkheden zijn om de klacht af te doen. Deze procedure wijkt dus af van de voorgeschreven procedure in de Klachtenverordening 2017.

Het is de bedoeling dat klager snel en op laagdrempelige wijze een bevredigend antwoord krijgt op zijn klacht. De mogelijkheden tot informele klachtafhandeling dienen dan ook altijd onderzocht te worden. Echter, dit betekent niet dat de informele klachtafhandeling op geheel eigen wijze kan worden aangevlogen en afgedaan. Het is dan ook zaak om ook voor de informele klachtafhandeling enkele regels te stellen zodat het voor klager en beklaagde duidelijk hoe er aan de klacht is tegemoet te komen. De huidige Klachtverordening 2017 voorziet hier niet in. Daarnaast dient elke formele klacht, dus een klacht die niet op informele wijze kan worden afgedaan, conform de Klachtverordening 2017 te worden voorgelegd aan een (externe) klachtencommissie. Dit is soms een overbodige en te zware stap. Bijvoorbeeld bij een klacht waar de feiten en omstandigheden helder zijn die ten grondslag liggen aan de klacht, maar waarbij klager op geen enkele wijze akkoord gaat met een informele klachtafhandeling.

Om, mede, aan bovenstaande gesignaleerde knelpunten een oplossing te bieden wordt voorgesteld de navolgende Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025 (hierna: Klachtenverordening 2025) vast te stellen. De drie hoofduitgangspunten worden hierna kort aangestipt.

### **1. Klachten kunnen worden afgedaan in (onder)mandaat.**

Conform het Mandaatbesluit Waterschap Limburg 2025 kunnen klachten worden afgedaan door de hiërarchisch leidinggevende van de medewerker waarover wordt geklaagd. Dit leidt uitzondering voor een bepaald aantal functies, denk aan de CISO, concerncontroller, functionaris gegevensbescherming, de secretaris-directeur, de voorzitter of een lid van het dagelijks bestuur. In die gevallen dient de klacht te worden afgedaan door het dagelijks bestuur. Worden er klachten ingediend tegen gedragingen van de bestuursorganen dagelijks bestuur en algemeen bestuur, dan is de voorzitter de klachtbehandelaar. De Klachtenverordening 2025 is in lijn gebracht met de klachtafdoening door de hiërarchisch leidinggevende zoals ook is bepaald in het Mandaatbesluit 2025.

### **2. De formele en informele klachtbehandeling worden in de Klachtenverordening 2025 vastgelegd.**

Het moet voor iedereen helder zijn hoe het gehele proces van klachtafhandeling loopt, vanaf de informele fase tot, indien dit noodzakelijk is, de formele fase. Dit bevordert een goede klachtafhandeling conform de wettelijke bepalingen die in de Algemene wet bestuursrecht hierover zijn bepaald. Ook is in de Klachtenverordening 2025 duidelijk de rol omschreven van de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar. In het verleden liepen deze rollen soms in elkaar over.

### **3. De Klachtenverordening 2025 kent een facultatieve extern klachtadviseur.**

De voorgestelde Klachtenverordening 2025 gaat uit van een interne klachtafhandeling door de klachtbehandelaar. Zoals ook hierboven staat aangegeven is de klachtbehandelaar de hiërarchisch leidinggevende van beklaagde. Dit betekent dat de klachtbehandelaar beklaagde en klager moet horen en een rapport van bevindingen moet opstellen. Het kan voorkomen dat de klachtbehandelaar dit niet zelf kan of wil doen. In dat geval bestaat de mogelijkheid dat het bestuursorgaan een onafhankelijke klachtadviseur benoemt die hoort en een rapport van bevindingen uitbrengt, waarna de klachtbehandelaar de klacht verder afhandelt. De mogelijkheid tot het benoemen van een externe

klachtadviseur biedt de mogelijke flexibiliteit om te komen tot een gedegen formele klachtafhandeling indien dit intern niet kan worden bewerkstelligd.

De voorgestelde Klachtenverordening 2025 is als bijlage 1 bij dit voorstel gevoegd. Tevens is een toelichting geschreven, die artikelsgewijs een uitleg geeft over de bepalingen, zie hiertoe bijlage 2.

Het dagelijks bestuur,

de secretaris-directeur,

de dijkgraaf,

ir. E.J.M. Keulers MMO

S.M.M. Borgers