Zaaknr. 989596
Kenmerk 989610

JAARVERSLAG KLACHTEN 2025

1. Inleiding

Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen bij het waterschap over de manier waarop het waterschap zich in een bepaalde kwestie tegenover hem of een ander heeft gedragen. Dat recht is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hoofdstuk 9 van deze wet is de juridische basis voor de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
De Awb-bepalingen zijn van toepassing op gedragingen van:

- de bestuursorganen van het waterschap: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de dijkgraaf;
- personen die deel uitmaken van een van de bestuursorganen;
- personen die werken onder verantwoordelijkheid van een van de bestuursorganen.

2. Verschil klachten en meldingen

We noemen klachten over het gedrag van medewerkers, bestuursorganen of een persoon die deel uitmaakt van een bestuursorgaan bejegeningsklachten.
Als iemand klaagt over de wijze waarop het waterschap een bepaalde taak uitvoert, noemen we dat een melding. Een melding gaat bijvoorbeeld over achterstallig onderhoud aan een dijk of over maaiwerkzaamheden.
Dit jaarverslag gaat over bejegeningsklachten; niet over meldingen.
Soms is sprake van een grijs gebied: als een melding niet (tijdig) wordt opgepakt, kan dat leiden tot een bejegeningsklacht over hoe met de melding is omgegaan.

3. Hoe we met klachten omgaan

Bij de behandeling van klachten werken we uiteraard volgens de eisen die in de Awb staan. Dat betekent onder meer dat een schriftelijke klacht altijd schriftelijk wordt bevestigd. Vervolgens wordt binnen twee dagen telefonisch contact opgenomen met de klager. Wij proberen de klacht zo snel mogelijk langs informele weg op te lossen. Dat doen we door eerst goed te luisteren naar de klager en duidelijk te krijgen wat de klacht precies inhoudt. Daarna leggen we de klacht voor aan de persoon tegen wie de klacht is gericht en de leidinggevende. Hebben we iets niet goed gedaan, dan bieden we excuses aan. Dat kan schriftelijk of mondeling gebeuren. De ervaring is dat de meeste klagers hiermee tevreden zijn gesteld; het gaat hen erom dat ze worden gehoord en dat wordt erkend dat er iets niet goed is gegaan.

Uiteindelijk is het de klager zelf die bepaalt of de klacht is opgelost. Is hij niet tevreden over de geboden oplossing, dan kan hij kiezen voor een formele klachtbehandeling. De klachtencoördinator doet dan verder onderzoek naar de klacht en hoort de klager en degene tegen wie de klacht is gericht. Er wordt een advies opgesteld om de klacht wel of niet of deels gegrond te verklaren. Het advies wordt voorgelegd aan de dijkgraaf. Het dagelijks bestuur heeft de dijkgraaf gemandateerd om een klacht gegrond of ongegrond te verklaren. Als de klager het niet eens is met het formele oordeel over zijn klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.

De wettelijke termijn voor afhandeling van de klacht is zes weken. Die termijn kan met vier weken verdaagd worden. Als de klager daar geen bezwaar tegen heeft, mogen we langer over de afhandeling doen. Soms is dat nodig omdat we afhankelijk zijn van een andere organisatie. In de Awb staat ook dat de klachtbehandeling in elk stadium kan worden gestopt zodra de klager aangeeft tevreden te zijn.

4. Aantallen en gedragingen

In 2025 zijn 8 bejegeningsklachten ontvangen; 7 klachten zijn informeel afgehandeld en 1 formeel met een besluit van de dijkgraaf.
Hieronder treft u een overzicht aan met een korte omschrijving van de inhoud en afdoening per klacht.

1.	**Inhoud klacht**	Er wordt niet gereageerd op vragen.
	Datum ontvangst	2-5-2026
	Resultaat	De vragen zijn alsnog beantwoord. Klager is tevreden.
	Datum afdoening	3-6-2025
2.	**Inhoud klacht**	Een auto van het waterschap staat vaak op een bepaalde locatie geparkeerd.
	Datum ontvangst	26-5-2025
	Resultaat	N.v.t. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
	Datum afdoening	N.v.t.
3.	**Inhoud klacht**	Vragen worden niet beantwoord.
	Datum ontvangst	1-6-2025
	Resultaat	De vragen zijn beantwoord. Klager is tevreden.
	Datum afdoening	3-6-2025
4.	**Inhoud klacht**	• Beschoeiing is niet goed aangebracht. Klager meent dat daardoor haar huis verzakt. • Wijze van communicatie door medewerkers waterschap.
	Datum ontvangst	22-6-2025
	Resultaat	Gesprek tussen klager en programmadirecteur, teammanager cultuurtechniek en klachtencoördinator op 31-7-2025. Uitgelegd dat beschoeiing voldoet en dat geen causaal verband kan worden aangetoond met verzakking. Klager is akkoord.
	Datum afdoening	20-8-2025
5.	**Inhoud klacht**	Medewerker rijdt te hard op bepaald traject.
	Datum ontvangst	18-7-2025
	Resultaat	Klacht werd regelmatig herhaald en de medewerker is regelmatig aangesproken op zijn rijgedrag. Maximum toegestane snelheid volgens gemeente wordt betwist door klager. Klager heeft klacht ingediend tegen de klachten- coördinator (zie 8).
	Datum afdoening	10-12-2025
6.	**Inhoud klacht**	Wijze van communiceren medewerkers n.a.v. melding omgevallen boom; niet beantwoorden vragen.
	Datum ontvangst	18-11-2025
	Resultaat	Klager heeft op 15-12-2025 aangegeven dat hij antwoord op tien vragen wil hebben. Negen vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Voor één vraag is nog afstemming met de gemeente nodig.
	Datum afdoening	N.v.t.

7.	**Inhoud klacht**	• Handhavend optreden waterschap in verband met onderhoud aangrenzende waterloop categorie A • Wijze waarop (maai)werkzaamheden zijn uitgevoerd
	Datum ontvangst	19-9-2025 (via Nationale ombudsman)
	Resultaat	Klagers hebben een gesprek met de dijkgraaf gevoerd en daarmee is wat hen betreft de klacht afgedaan. De Nationale ombudsman heeft meegedeeld geen nader onderzoek in te stellen en het dossier te sluiten.
	Datum afdoening	26-11-2025
8.	**Inhoud klacht**	Klachtencoördinator: • neemt collega tegen wie de oorspronkelijke klacht is gericht, in bescherming. • geeft naam en telefoonnummer van de medewerker van de gemeente niet door met beroep op de AVG • verstrekt opzettelijk onjuiste informatie
	Datum ontvangst	15-12-2025
	Resultaat	Na doorlopen van de formele procedure (hoor en wederhoor, onderzoek) is de klacht ongegrond verklaard door de dijkgraaf.
	Datum afdoening	19-1-2026

5. Vergelijking en wijze lessen

In de beschikbare registratiesystemen zijn geen jaarverslagen of overzichten van klachten uit voorgaande jaren terug te vinden. Hierdoor ontbreekt vergelijkingsmateriaal om trends te duiden of ontwikkelingen over meerdere jaren te analyseren. Desondanks biedt elke ontvangen klacht waardevolle inzichten.

Het belangrijkste leerpunt van dit jaar is dat tijdige communicatie richting onze inwoners essentieel is. Volgens onze servicenormen reageren wij binnen twee werkdagen op een vraag, melding of klacht en geven we binnen vier weken een inhoudelijk antwoord. Het binnen de servicenorm reageren en tussentijds laten weten dat een melding in behandeling is — inclusief wanneer men een reactie of oplossing kan verwachten — blijkt cruciaal voor de ervaren dienstverlening. Een risico hierbij is dat we soms afhankelijk zijn van andere organisaties, waardoor beantwoording kan vertragen. Om deze redenen zetten we in 2026 in op het versterken van de bewustwording en naleving van onze servicenormen. We ontwikkelen hiervoor organisatiebrede dashboards die inzicht bieden in de voortgang op deze normen, zodat teams hier actief op kunnen sturen. Daarnaast worden de servicenormen een vast onderdeel van het nieuwe organisatie brede inwerkprogramma.

Tegelijkertijd erkennen we dat er in ieder proces altijd iets mis kan gaan. Door elke klacht zorgvuldig te registreren, op te volgen en te evalueren, blijven we gericht werken aan het verbeteren van onze dienstverlening en het versterken van het vertrouwen van de inwoners in ons werkgebied.