

AFHANDELING VAN MELDINGEN, KLACHTEN EN BEZWAREN DOOR HET WATERSCHAP RIJN EN IJSSEL

Quick Scan Rekenkamer Waterschap Rijn en IJssel

Inhoudsopgave

Kernboodschap	3
Conclusies.....	4
Aanbevelingen	6
NOTA VAN BEVINDINGEN.....	7
1. Inleiding	7
1.1 <i>Aanleiding quickscan</i>	<i>7</i>
1.2 <i>Context.....</i>	<i>7</i>
1.3 <i>Onderzoeksaanpak</i>	<i>7</i>
1.4 <i>Onderzoeksvragen.....</i>	<i>7</i>
2 Onderzoeksbevindingen.....	9
2.1 <i>Aantallen meldingen, klachten en bezwaren</i>	<i>9</i>
2.2 <i>Dienstverlening: het werkproces op papier en in de praktijk</i>	<i>10</i>
2.3 <i>Organisatie, registratie en lerend vermogen.....</i>	<i>11</i>
2.4 <i>Meldingen.....</i>	<i>12</i>
2.5 <i>Klachten</i>	<i>12</i>
2.6 <i>Bezwaren</i>	<i>13</i>
2.7 <i>Betrokkenheid van het Algemeen bestuur.....</i>	<i>14</i>
2.8 <i>Resultaten van evaluatierondes (2022 en 2023)</i>	<i>15</i>
Bijlage 1 Score op onderzoeksnormen	17
Bijlage 2 Verdeling van aantallen meldingen over de units	19
Bijlage 3 Werkproces ‘klachten’	20
Bijlage 4 Werkproces ‘bezwaren’	23

Kernboodschap

Een quickscan, gericht op de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren door het Waterschap Rijn en IJssel (september – december 2024), laat zien dat het Waterschap Rijn en IJssel op jaarbasis te maken krijgt met circa 2500 meldingen. Deze worden voor het grootste deel (95%) door het Klant Contact Centrum doorgezet naar de afdeling Onderhoud waar deze in veel gevallen naar tevredenheid worden afgehandeld. Drie procent wordt in de organisatie aangemerkt als 'klacht'. Een indicatie van goede dienstverlening is het feit dat het waterschap nauwelijks met formele klachten wordt geconfronteerd (in 2024 slechts 1 klacht). Het aantal keren dat bezwaar is aangetekend tegen een beslissing van het waterschap is de afgelopen paar jaar gegroeid van 2 tot 5 (periode 2020-2022) via 11 (2023) naar 17 in 2024. Een sluitende verklaring is op grond van deze quickscan hiervoor niet te geven.

We zien dat de organisatie actief bezig is met klantgericht werken en dat hierin ook de afgelopen jaren stappen zijn gezet. Servicenormen en prestatie-indicatoren worden ieder jaar gemeten. Dit gaat dan om normen ten aanzien van snelheid in de contactlegging, afhandelingstermijnen, ten aanzien van de tevredenheid over de afhandeling. De minimumnormen waar het waterschap naar streeft gehaald. We zien enkele elementen die wijzen op de aanwezigheid van en gerichtheid op lerend vermogen (responsiviteit) in de organisatie.

Hoewel opgestelde servicenormen jaren geleden in het bestuur zijn vastgesteld, worden Algemeen en Dagelijks bestuur verder nog niet of nauwelijks betrokken bij beleid en praktijk op het vlak van meldingen, klachten en bezwaren. Hier kunnen nog stappen worden gezet.

Er wordt nog niet gewerkt met een heldere afbakening (inclusief definitie) van wat een 'melding' is en wanneer iets een 'klacht' genoemd wordt. De afhandeling ervan gaat doorgaans goed, maar control hierop moet nog worden ingeregeld in de werkprocessen. Mede hierdoor komt het voor dat bij complexe meldingen of niet-formele klachten de afhandeling wat langer op zich laat wachten.

Als een gaat om de formele procedures (klacht- en bezwaarprocedures) dan zijn deze goed en helder op papier uitgewerkt en ingebed in werkprocessen. De werkpraktijk kent nog mogelijkheden voor verbetering, zoals het efficiënter afwerken van bezwaren.

Al met al een optimistisch stemmend beeld van de wijze waarop het waterschap bezig is met meldingen, klachten en bezwaren. De aanwezigheid van lerend vermogen en daarnaast ook de bereidheid zich te richten op het goed bedienen van klanten van het waterschap geven vertrouwen dat in de toekomst nog de nodige verbeteringen doorgevoerd zullen gaan worden.

Conclusies

De conclusies die we kunnen trekken op grond van de onderzoeksbevindingen zetten we hieronder op een rij. We starten met tien conclusies per onderwerp en sluiten af met de beantwoording van beide hoofdvragen van het onderzoek.

Algemeen/werkproces:

1. -Zowel de cultuur als de structuur binnen het waterschap is erop gericht om meldingen, klachten en bezwaren zo snel, klantgericht en adequaat als mogelijk op te lossen.
-Een goede, aanvankelijk informele, aanpak is een belangrijk onderdeel van de oplossingsrichting die wordt gekozen.
-Gemiddeld vindt circa 80% tot 90% van de melders dat ze vriendelijk en correct te woord worden gestaan en voldoende geïnformeerd zijn.
-Drie op de vier melders (74%) is tevreden over de afhandeling van de melding. Circa 5% geeft een cijfer '5' voor de afhandeling.
2. Er zijn verschillende elementen naar voren gekomen die wijzen op een lerende houding binnen de organisatie ten aanzien van mkb. Een belangrijk voorbeeld is de gewoonte om jaarlijks een beperkt aantal melders na te bellen met evaluatievragen. Daarnaast wordt in een deel van de organisatie tijdens wekelijkse startbijeenkomsten casussen gedeeld met onder meer de vraag 'hoe heb je gehandeld en wat kunnen we eruit leren'?
3. Het waterschap hanteert prestatie-indicatoren voor servicemeldingen. De normen voor zowel de reactietijd als de afhandelingstermijnen worden in ruim 80% van de gevallen gehaald, hetgeen voldoet aan de eigen doelstellingen.

Control:

4. Er is nu nog in te beperkte mate control op de opvolging van meldingen, klachten en bezwaren. Hierdoor duurt het, met name bij complexere meldingen, soms langer dan gewenst voordat deze worden opgepakt en aangepakt.

Meldingen:

5. Er wordt bij de binnenkomende 'servicemeldingen' nog geen onderscheid gemaakt tussen een 'melding', 'informatievraag' of een niet-formele 'klacht'.

Niet-formele klachten:

6. Voor de klachten waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is (geen 'formele klacht'), is nog niet in werkinstructies bepaald hoe en door wie deze behandeld dienen te worden. Ook houdt de klachtencoördinator zich niet met deze klachten bezig.
7. Het aantal formele klachtenprocedures is elk jaar beperkt (< 10).

Bezwaarprocedures:

8. Bij bezwaren wordt, in tegenstelling tot de meldingen, niet nageveld om te informeren hoe iemand het proces heeft ervaren. Het aantal bezwaarprocedures is beperkt (< 10).

Betrekken van het Algemeen bestuur:

9. Het Algemeen bestuur heeft in 2017 en in 2020 respectievelijk verordeningen voor de bezwaren voor de klachtenprocedure vastgesteld.
10. Het Algemeen bestuur wordt in beperkte mate en zonder context geïnformeerd over mkb. Er bestaat de wens dat de informatievoorziening toeneemt en voorzien wordt van context, bijvoorbeeld over trends en ontwikkelingen.

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

- A. *In hoeverre worden klachten, meldingen en bezwaren door het Waterschap Rijn en IJssel op een wijze behandeld die doeltreffend, doelmatig en rechtmatig is?*
- B. *In hoeverre leiden deze meldingen, klachten en bezwaren tot aanpassing van beleid en werkprocessen?*

Hoofdvraag A:

Ten aanzien van de rechtmatigheid is de conclusie deels positief: er wordt weliswaar voldaan aan belangrijke wettelijke vereisten, maar klachten en bezwaren worden maar ten dele binnen de wettelijke termijnen afgerond.

De afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren is wel doeltreffend te beschouwen gezien de relatief hoge evaluatiecijfers en beoordelingen door melders zelf. We zien een toename van het aantal bezwaren waarvoor nog geen verklaring voorhanden is, maar die zou kunnen duiden op problemen ten aanzien van de effectiviteit. Verder weten we niet of de relatief lage aantallen klachten zijn te beschouwen als een indicator voor effectieve dienstverlening.

Een belangrijk verbeterpunt op het vlak van doelmatigheid (efficiency), betreft de *control* op meldingen, klachten en bezwaren die nu nog onvoldoende is ingeregeld.

Hoofdvraag B:

Uit de quickscan komt een beeld naar voren van een lerende houding en cultuur binnen de organisatie, hetgeen ook leidt tot aanpassingen in werkprocessen. Aanpassing van beleid vond de afgelopen jaren daarentegen nauwelijks plaats. Het Algemeen bestuur was betrokken bij de opstelling van de verordeningen over werkprocedures. Maar verder wordt ze slechts summier van beleidsinformatie over mkb voorzien. En het Algemeen bestuur heeft, deels vanwege dit feit, dan ook een beperkte rol in eventuele bijstelling van beleid.

Aanbevelingen

Algemeen/werkproces:

1. Definieer bij de binnenkomende 'servicemeldingen' het onderscheid tussen een 'melding', 'informatievraag' of een niet-formele 'klacht'.
2. Overweeg om, naast de melders, *alle* klagers en bezwaarmakers na te bellen met vergelijkbare vragen als nu wordt gedaan bij 1 op de 100 melders.
3. -Overweeg om de functies van 'secretaris bezwaar- en adviescommissie' en van 'klachtencoördinator' te formaliseren.
-Overweeg of het mogelijk en nuttig is om sommige administratief-juridische taken niet door juristen zelf te laten doen, maar te beleggen bij een specifiek hiervoor aangewezen medewerker.

Control

4. Organiseer een feedbackloop zodat er een functionaris is die actief toeziet op de voortgang en afhandeling van mkb.
5. Breidt de registratie bij het KCC uit van reguliere meldingen naar ook de (meer complexe) casussen die worden doorgezet naar een specialist op een afdeling.

Meldingen:

6. Onderzoek of het mogelijk is, door middel van een koppeling van registratiesysteem en telefoonsysteem, dat een beller meteen wordt doorgeleid naar de vermoedelijk juiste persoon voor de afhandeling van een melding. Of anders, dat tenminste meteen inzichtelijk is wat de belhistorie is van een binnenkomende melding.

Niet-formele klachten:

7. Leg in werkinstructies vast wanneer sprake is van een niet-formele klacht en hoe hiermee dient te worden omgegaan.
8. Beleg de verantwoordelijkheid voor behandeling van klachten in brede zin (formeel en niet-formeel) bij een functionaris, bij voorkeur bij de klachtencoördinator.

Bezwaarprocedures:

9. Zorg voor meer control en sturing op het proces van bezwaarprocedures ter bevordering van efficiency. Overweeg te gaan werken met modelbrieven in het werkproces. Overweeg de vakafdeling te laten mandateren door het Dagelijks bestuur, zo nodig beperkt door enkele voorwaarden. Dan kunnen in de toekomst wettelijke termijnen worden gehaald.
10. Zorg dat er jaarlijks beleidsinformatie over mkb wordt aangeleverd inclusief contextinformatie en informatie over eventuele trends en ontwikkelingen; en licht dit bijvoorbeeld toe in een (jaarlijks) persoonlijk gesprek met het Algemeen bestuur.

NOTA VAN BEVINDINGEN

1. Inleiding

1.1 Aanleiding quickscan

In de periode september – december 2024 heeft de Rekenkamer Waterschap Rijn en IJssel een quickscan uitgevoerd naar de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren door het waterschap. De rekenkamer vraagt zich af in hoeverre de afhandeling effectief verloopt en lerende effecten heeft. Is het waterschap responsief en richt het zich niet alleen op regels maar ook op de bedoeling *achter deze regels*? Vier onderzoeksvragen zijn omgezet in 18 onderzoeksnormen (zie bijlage 1) om na te gaan hoe het waterschap scoort op verschillende elementen van de dienstverlening bij meldingen, klachten en bezwaren; en om verbeterpunten te kunnen vaststellen.

1.2 Context

We kijken in het onderzoek allereerst naar *meldingen* die binnenkomen bij het waterschap. Over de manier waarop het waterschap hiermee om dient te gaan zijn geen wettelijke regels vastgelegd. Bij *klachten* is dit anders. De Algemene wet bestuursrecht is van toepassing. In het klachtrecht is vastgelegd dat de klager genoegdoening dient te worden geboden en tevens dat het bestuursorgaan dient te leren van de klachten. Als intern klachtrecht niet afdoende is dan dient de klager gewezen te worden op de mogelijkheid van de ombudsman als zogenoemde ‘tweedelijns voorziening’. Voor de afhandeling dient er een klachtenprocedure en een klachtencoördinator binnen de organisatie te zijn. Verder is er bij bezwaarprocedures altijd sprake van een specifieke beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt. Alleen belanghebbenden kunnen bezwaar maken en over de afhandeling van bezwaren wordt geadviseerd aan het dagelijks bestuur door een onafhankelijke bezwaar- en adviescommissie van het waterschap die hoorzittingen organiseert voor het kunnen formuleren van een advies ten aanzien van de te nemen beslissing.

1.3 Onderzoeksaanpak

Judith Hendrickx en Collin Hoogeveen van het bureau Alpha voerden het onderzoek uit. Een quickscan kent zijn beperkingen. Omdat er in korte tijd een beperkt onderzoek is uitgevoerd, betekent dit dat bevindingen soms meer op hoofdlijnen blijven en niet altijd dezelfde diepgang hebben. De bevindingen in dit rapport kunnen daarom aanleiding geven sommige zaken verder te verdiepen. Allereerst zijn, na een startbijeenkomst de belangrijkste direct betrokkenen, gesprekken gevoerd met in totaal veertien personen: de klachtencoördinator, medewerkers van de afdelingen Onderhoud, Klantencontactcentrum (KCC), Vergunningen en Handhaving; en leden van de bezwaar- en adviescommissie en van het Algemeen Bestuur van het waterschap. Verder is documentatie verzameld en geanalyseerd met betrekking tot werkprocessen, beleid, verantwoordingsrapportages en ook van evaluatieverslagen van steekproefsgewijze nabelondes (2022 en 2023) bij melders (n = 40).

1.4 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

- *In hoeverre worden klachten, meldingen en bezwaren door het Waterschap Rijn en IJssel op een wijze behandeld die doeltreffend, doelmatig en rechtmatig is?*

- *In hoeverre leiden deze meldingen, klachten en bezwaren tot aanpassing van beleid en werkprocessen?*

Afgeleid van deze hoofdvraag zijn de volgende deelvragen gehanteerd.

1. In hoeverre heeft het waterschap doelstellingen geformuleerd voor de afhandeling van klachten, meldingen en bezwaren?

2a. Hoe verloopt het proces van de afhandeling van klachten, meldingen en bezwaren binnen het waterschap **op papier**? Welke afdelingen zijn betrokken?

2b. Hoe verloopt het proces van de afhandeling van klachten, meldingen en bezwaren binnen het waterschap **in de praktijk**? Welke afdelingen zijn betrokken?

3. In hoeverre is sprake van adequate afhandeling ¹van meldingen, klachten en bezwaren, vanuit het perspectief van:

- beleid;
- enkele belangrijke (wettelijke) regels²;
- eigen richtlijnen;
- het responsief en lerend vermogen.

4a. Wat zijn ervaringen van inwoners, bedrijven en organisaties die een melding, klacht of bezwaar hebben ingediend; en wat wordt met deze ervaringen gedaan?

4b. In hoeverre wordt het Algemeen bestuur geïnformeerd over en betrokken bij meldingen, klachten en bezwaren?

¹ Hierbij wordt indien mogelijk een vergelijking gemaakt met prestaties van andere waterschappen zoals gerapporteerd in het Waterschapspeil 2022.

² In de quickscan wordt gekeken naar enkele belangrijke wettelijke regels, zonder dat uitputtend naleving alle van toepassing zijnde regelgeving wordt geanalyseerd.

2 Onderzoeksbevindingen

2.1 Aantallen meldingen, klachten en bezwaren

Op grond van informatie uit het jaarverslag en door de organisatie aangeleverde kwartaalcijfers van servicemeldingen zien de jaarlijkse cijfers ten aanzien van meldingen en niet-formele klachten er als volgt uit.

Tabel Aantallen meldingen en niet-formele klachten

	Aantal 2024
Meldingen	Circa 2500
Bezwaren (niet-formeel)	Circa 80

* : de aantallen meldingen en klachten betreft een extrapolatie van de meest recent beschikbare cijfers over de periode 1 augustus – 24 oktober 2024.

Meldingen en niet-formele klachten

Meldingen komen voor het overgrote deel (95%) terecht voor afhandeling door de Unit Onderhoud. De meeste van deze meldingen worden afgehandeld door het onderdeel 'Onderhoud maaien watersysteem' (65%). Kleinere aantallen meldingen worden afgehandeld door 'Onderhoud peil-/stuwbeheer' (11%), 'Onderhoud kunstwerken' (6%), 'Onderhoud groen-, landschapselementen en natuur-/retentieterrijnen' (5%), 'Onderhoud waterkwaliteit' (4%), 'Onderhoud herstel/(her)profilieren watergangen' (2%) en 'Onderhoud maaien waterkeringen en vaarwegen' (1%).

In totaal 80 keer wordt bij de servicemeldingen een niet-formele klacht geregistreerd en afgehandeld.

Formele klachten en bezwaarschriften

Tabel Aantallen klachten en bezwaren in de periode 2020 - 2024

	2020	2021	2022	2023	2024
Klachten (formeel)	*	1	3	4	1
Bezwaren	3	5	2	11	17

* : cijfer niet geleverd.

We zien in de tabel met aantallen formele klachten en bezwaarprocedures, dat een klein deel van de hiervoor genoemde niet-formele klachten leidt tot een klachtenprocedure bij de klachtencoördinator. De afgelopen twee jaar waren dat er respectievelijk 4 (2023) en 1 (2024).

In 2023 betrof dit in totaal 4 klachten en in 2024 was dat 1 klacht.

Het aantal bezwaarprocedures lag jarenlang onder de 10. De afgelopen twee jaren (2023 en 2024) is er sprake van een toename naar respectievelijk 11 en 17 bezwaarschriften in 2023 en 2024. Zonder hierin uitputtend te kunnen zijn, noemen we als mogelijk oorzaken (1) het feit dat zich in 2023 en 2024 enkele grote projecten hebben afgespeeld; (2) een toename van een beroep op de WOO door burgers.

2.2 Dienstverlening: het werkproces op papier en in de praktijk

Er is een duidelijk werkproces opgesteld voor de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren. In procedures is vastgelegd hoe met de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren dient te worden omgegaan. De nadruk ligt op de informele aanpak. Dat betekent snel contact leggen en in overleg treden met de klager met als doel om te komen tot een passende oplossing en het voorkomen van formele procedures. Er is dus vastgelegd wie wat wanneer moet doen en ook binnen welke termijnen. In de interviews is aangegeven dat de focus in de dienstverlening ligt op 'tevreden mensen'³. We zien dat er geen onderscheid wordt vastgesteld tussen een *melding* en een *klacht*, hetgeen de uitvoering van de werkprocedures in de praktijk kan bemoeilijken. Dus ook als iemand bijvoorbeeld herhaaldelijk dezelfde melding doet, dan wordt het nog niet persé expliciet gezien als een klacht. Verder kan een servicemelding in de praktijk betrekking hebben zowel op een 'melding' van een situatie waarop handelingen van het waterschap nodig zijn; als op een 'vraag' om (nadere) informatie. We zien dus dat het onderscheid tussen een vraag, melding of klacht in de werkinstructies nu niet expliciet wordt gemaakt. In de interviews is aangegeven dat onderscheid tussen tenminste een melding en een klacht in het werkproces behulpzaam zou zijn. Overigens zij vermeld dat meldingen in het overgrote deel van de gevallen adequaat worden opgepakt en opgelost.

Er is een servicegerichte houding te herkennen in de manier van werken en dit blijkt ook uit de tevredenheidscijfers (zie verderop) en uit de hierna gepresenteerde scores op de eigen prestatie-indicatoren, die het waterschap hanteert.

PRESTATIE-INDICATOR 1: HET CONTACTMOMENT

Norm: de behandelaar heeft binnen 5 werkdagen contact met de melder over de afhandeling van de melding (tenzij de melder bij de intake heeft aangegeven dat contact met de behandelaar niet van meerwaarde is)

Resultaat: **norm wordt gehaald (2022)**

Toelichting: In 2022 is er in 81.5% van de gevallen tijdig contact geweest met de melder.

PRESTATIE-INDICATOR 2: DE AFHANDELINGSTERMIJNEN

Norm: tenminste 80% van de service-meldingen is binnen de met de melder afgesproken afhandelingstermijn afgehandeld

Resultaat: **norm wordt gehaald (2022)**

Toelichting: In 2022 zijn 1493 van de 1789 servicemeldingen (83%) binnen de gestelde afhandelingstermijn afgehandeld.

³ En hierop zijn ook servicenormen geformuleerd, zie verderop.

2.3 Organisatie, registratie en lerend vermogen

In de huidige werkwijze worden binnenkomende servicemeldingen door het KCC standaard geregistreerd in het zaakssysteem. Ook buiten kantoor tijden is er een zogenoemde 'wachtdienst'⁴ waar meldingen binnen kunnen komen. Diverse respondenten geven aan in de organisatie veel betrokkenheid te zien om meldingen snel en goed af te handelen. Er wordt in een ontwikkeltraject gewerkt aan steeds verdere verbetering van de dienstverlening vanuit de front-office (i.c. KCC). Er is de afgelopen jaren een herkenbare kwaliteitsslag gemaakt in de front-office. Er wordt door het waterschap voor binnenkomende telefoongesprekken niet gewerkt met een doorkiesmenu. Een beller krijgt meteen iemand van het KCC aan de lijn. Dit is bewust gedaan om een zo persoonlijk mogelijke benadering te kunnen realiseren. De medewerkers van het KCC kunnen gebruik maken van een zogenoemde belboom (vanaf 2025 'kennisbank'), waarin ze de oplossingen voor binnenkomende vragen en meldingen zo mogelijk meteen kunnen vinden. Een medewerker van het KCC kan middels een zoekterm snel zoeken naar informatie over een onderwerp, naar aanleiding van hetgeen de betreffende beller vertelt aan de telefoon. Hierdoor kan in de praktijk vaak al meteen informatie worden gegeven aan een beller, wat als klantgericht gezien kan worden.

Op dit moment staat het registratiesysteem (Service meldingen Systeem genaamd) nog niet toe dat bij het KCC kan worden gesignaleerd dat iemand bijvoorbeeld al eerder heeft gebeld met een bepaalde vraag of melding. De lopende implementatie van een 'nieuwe klantmodule' gaat dit in de nabije toekomst wel mogelijk maken. Een wens vanuit het KCC is om te zorgen dat een beller, door middel van nummerherkenning, meteen wordt toegeleid naar de juiste persoon voor afhandeling van een vraag of melding.

Uitzondering: de Afdeling Vergunning en Handhaving

Op dit moment worden alle binnenkomende meldingen door het klantencontactcentrum geregistreerd. De berichten die bedoeld zijn voor de afdeling Vergunning en Handhaving, worden aldaar geregistreerd en niet door het KCC, hetgeen de control op dit werkproces niet persé ten goede komt. Tijdens de loop van het onderzoek wordt ook deze afdeling geïntegreerd in het registratiesysteem (verkeert eind 2024 in de testfase).

Lerend vermogen

In het onderzoek komen verschillende elementen naar voren waaruit blijkt dat sprake is van lerend vermogen. Ten eerste wordt op sommige afdelingen gewerkt met een wekelijkse startbijeenkomst waar casuïstiek centraal wordt gedeeld, onder meer om van de aard van casuïstiek en van mogelijke oplossingen te kunnen leren. Verder belt het waterschap jaarlijks ongeveer 1 op de 100 bellers/melders na ter evaluatie van klantervaringen. Dit wordt gedaan met een vaste set van vragen. Bij deze vragen zitten evaluatieve vragen gericht op het beoordelen van de dienstverlening. Ook wordt gericht nagevraagd welke eventuele verbeterpunten een melder kan benoemen. Ten derde is het zo dat de 'kennisbank' waar het KCC gebruik van maakt, voortdurend wordt aangescherpt en aangevuld op grond van nieuwe informatie over oplossingen voor aangedragen meldingen en problemen. Een vierde en laatste punt is het feit dat juristen in bezwaarprocedures de vakafdelingen gericht adviseren om bij het formuleren van toelichtingen en verweerschriften ook een casus vanuit het perspectief van de bezwaarmaker te bekijken.

⁴ Buiten kantoor tijden en met feestdagen krijgt een beller de wachtdienstmedewerker aan de telefoon. Afhankelijk van de melding wordt het de volgende werkdag of zoveel eerder als noodzakelijk opgepakt om de melding verder in behandeling te nemen.

2.4 Meldingen

De definitie van een melding is: een handeling of situatie waar een derde vragen of bedenkingen bij heeft. Binnenkomende meldingen worden in het overgrote deel van de gevallen meteen via het registratiesysteem doorgezet naar een servicemedewerker van Afdeling Onderhoud die het in verreweg de meeste gevallen meteen oppakt. Het klantencontactcentrum werkt met een instructie en kent de servicemelding toe aan een behandelende afdeling waar het KCC denkt dat de melding thuishoort. Als op deze afdeling een melding niet opgelost kan worden, dan wordt de melding doorgezet naar een andere afdeling of medewerker. Hoewel de servicenorm wordt gehaald (zie hiervoor) is in interviews aangegeven dat er nog wel verbeteringen mogelijk en nodig zijn. Het vervolg op een melding is, nadat die is doorgezet naar een afdeling, bij het KCC uit beeld.

Control op afhandeling van meldingen

Op dit moment is er geen *feedbackloop* op de afhandeling van meldingen. Dit betekent dat wanneer een melding is doorgezet naar de vakafdeling, er geen toezicht/control meer is op de afhandeling ervan. Bij het klantencontactcentrum is dus niet bekend wat de status is van de afhandeling van een servicemelding. En er is dan dus geen derde, naast de afhandelaar, die signaleert dat een melding enige tijd blijft liggen, omdat de verantwoordelijkheid voor zowel uitvoering als control bij dezelfde afdeling/medewerker is belegd waar een melding terecht komt. Er wordt weliswaar soms aan het eind van de week vanuit het KCC nagebeeld of doorgezette acties/vragen zijn opgepakt en/of opgelost, maar dit gebeurt alleen *'als er tijd voor is'*, aldus een van de gesprekspartners.

In de interviews is aangegeven dat met name *'de wat complexere meldingen'* af en toe blijven liggen. Er is behoefte aan het inregelen van meer control op de afhandeling van meldingen in het algemeen en de meer complexe meldingen in het bijzonder. Hetzelfde is in de interviews aangegeven ten aanzien van *'binnenkomende vragen voor specialisten'*. Deze worden doorgezet, maar nadat dit is gebeurd is er ook geen controle meer op de afhandeling ervan.

Communicatie

Als men ziet dat bepaalde vergelijkbare vragen relatief veel bij het KCC binnenkomen dan is de gangbare werkwijze dat er meteen geschakeld wordt met de afdeling Communicatie. Er wordt in zo'n geval gekeken of het mogelijk is om bijvoorbeeld via social media of de eigen website ingezetenen meer direct en pro-actief van bepaalde informatie te voorzien. Dat heeft bijvoorbeeld betrekking op een situatie in een specifieke regio binnen het werkgebied van het waterschap.

2.5 Klachten

Bij een klacht in formele zin gaat het altijd om een derde die klaagt over een gedraging van (iemand van) het waterschap. Om in behandeling te worden genomen als een formele klacht dient aan enkele voorwaarden te worden voldaan. Het waterschap beschikt conform de wettelijke voorschriften over een klachtencoördinator. Deze:

- beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en of deze binnen de behandelingsplicht valt;
- stelt een brief op met daarin de reactie op de klacht;
- bewaakt de afhandeling van de klacht binnen de (eventueel verlengde) wettelijke termijn;
- registreert de klachtafhandeling;
- rapporteert aan college van D & H (middels een klachtenoverzicht).

Een belangrijke constatering is dat het bij een klacht de afgelopen jaren bijna nooit is gegaan om de bejegening die iemand heeft ervaren. Klachten worden zoveel mogelijk informeel behandeld door

direct betrokkene(n) in afstemming met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator blijft bij een formele klacht in gehele proces betrokken. Ook bij een informele behandeling wordt door klachtencoördinator de klacht afgehandeld met een (korte) afsluitende email of brief. Hiermee behoudt de klachtencoördinator zicht op de gehele afhandeling van de klacht en is er in het begin en op het einde van de behandeling van een formele klacht een contactmoment met de klager.

Bij binnenkomst in de organisatie is er niet meteen een helder onderscheid tussen wanneer iets een 'klacht' is en wanneer het een 'melding' is. *"Er moet eigenlijk nog een filter worden ingebouwd met 'dit is een klacht' en 'dit is een melding' "*, is in een van de gesprekken aangegeven. *"Dit filter is er nu nog niet, of tenminste niet zo goed"*. In de verordening is helder omschreven wat onder een klacht wordt verstaan. Maar in de organisatie is dit nog niet voldoende vertaald in de dagelijkse praktijk. Overigens wordt dit snel genoeg duidelijk wanneer de afdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken een eerste beoordeling heeft gedaan. Regelmatig wordt hier duidelijk dat geen sprake is van een klacht in formele zin, dus dat er geen grond is de klachtenprocedure op te starten. Wat wel kan betekenen dat er dan sprake is van iemand die ontevreden is en zelf meent wel degelijk een 'klacht' te hebben. Hoe hiermee om te gaan is iets dat in de organisatie nog beter kan worden vertaald in werkproces en werkpraktijk. De klachtencoördinator vraagt aandacht voor deze kwestie, onder meer in afstemming met het klantencontactcentrum.

Op dit moment is de klachtencoördinator alleen gericht op de klachten in formele zin. De verantwoordelijkheid voor (toezien op de) behandeling van andere klachten die niet tot een formele procedure leiden (tussen 50 en 100 per jaar) is niet belegd bij een specifieke functionaris.

2.6 Bezwaren

Bij een bezwaar gaat het altijd om een beslissing door het waterschap, waartegen bezwaar wordt aangetekend door een derde. Het verschil tussen een klacht en bezwaar is dat een klacht gaat over een gedraging en een bezwaar om de inhoud van een beslissing van het waterschap. We zagen hiervoor al dat het jaarlijks om een handvol bezwaarprocedures gaat. Bij de helft of meer van de bezwaren komt het uiteindelijk niet tot een hoorzitting, omdat er bijvoorbeeld met de informele aanpak een oplossing wordt gevonden. Een deel komt ook niet tot een hoorzitting omdat het bezwaar niet ontvankelijk blijkt te zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als de bezwaarmaker in juridische zin geen belanghebbende is.

Werkproces

Als er een bezwaar binnenkomt dan wordt de secretaris van de bezwaar- en adviescommissie betrokken. Daarnaast wordt een jurist op de zaak gezet die bij voorkeur niet in het voortraject ook al bij de betreffende casus betrokken is geweest⁵. Er wordt altijd gestart met het leggen van persoonlijk contact met de bezwaarmaker. De insteek is om altijd eerst te zoeken naar een alternatieve oplossing om een formele bezwaarprocedure te voorkomen. De betreffende vakafdeling wordt gevraagd om een toelichting bij de zaak. Soms volstaat het geven van een toelichting aan de bezwaarmaker op de toetsingsgrond, waarmee een procedure wordt voorkomen. Is dit niet zo dan stelt de vakafdeling een verweerschrift op. Een nadeel van een informele aanpak (dus in gesprek gaan op zoek naar een oplossing) in de beginfase is dat dit druk zet op het halen van de termijnen. Dit omdat deze termijnen doorlopen tijdens het informeel zoeken naar een oplossing. Er zijn geen exacte cijfers beschikbaar,

⁵ Omdat het team relatief klein is, is dit niet altijd mogelijk.

maar er is wel bekend dat in de praktijk de wettelijke termijnen nu vaak niet gehaald worden. In een van de gesprekken is gezegd dat dit ongeveer *'de helft van de gevallen'* betreft.

Formeel begint de afhandelingstermijn aan het einde van de bezwaartermijn, dus pas 6 weken nadat een bezwaar is ingediend. De afhandelingstermijn is vervolgens 12 weken bij de bezwaarcommissie en kan met 6 weken worden verlengd. Indien een bezwaar niet binnen 12 weken kan worden afgehandeld, kan er nog een verlenging volgen met nog eens 6 weken (in totaal is dan sprake van een verlenging met maximaal 18 weken) door middel van een brief aan de indiener en aan de betreffende unit.

Door gesprekspartners zijn enkele elementen benoemd die de kwaliteit van de bezwaarprocedures ten goede (kunnen) komen. Ten eerste is dit het feit dat de door de afdelingen aangeleverde stukken van goede kwaliteit zijn (*'...het waterschap is er sterk in'*). Verder is het regelmatig zo dat verweerders van de betreffende vakafdeling *'... heel erg bereid zijn'* om mee te denken met de bezwaarmaker(s). Een derde sterke punt aan de procedures is het feit dat er een insteek is op het informeel overleg en dat hier ook regelmatig oplossingen worden gevonden.

Er zijn in een van de gesprekken mogelijke oplossingen aangedragen voor het efficiënter en effectiever inrichten van de bezwaarprocedure. Nu kost het tijd om het uitgebrachte advies samen met besluit op het bezwaar voor te leggen aan het dagelijks bestuur. Er gaat dus de nodige tijd overheen voordat er daadwerkelijk een beslissing is, terwijl het dagelijks bestuur in deze beslissing eigenlijk altijd het advies van de commissie volgt. De bezwaarmaker (burger) moet hierdoor, langer wachten op een besluit op zijn bezwaar. Dit zou betekenen dat een versnelling bereikt kan worden als de (vak)afdeling door het bestuur gemandateerd zou worden. Dan zou deze afdeling snel kunnen beslissen op het bezwaar als het (onafhankelijke en juridisch deskundig) advies van de (onafhankelijke) bezwarencommissie gevolgd wordt. Een andere oplossing is het nog beter uitleggen op de website en social media van het waterschap waar het waterschap wel en waar het niet 'van is'. Dit om onterechte bezwaarprocedures (die zich af en toe voordoen) te voorkomen omdat iemand bijvoorbeeld niet bij het waterschap, maar bij de gemeente moet zijn.

2.7 Betrokkenheid van het Algemeen bestuur

Het Algemeen bestuur heeft in 2017 de verordening *Behandeling bezwaren Waterschap Rijn en IJssel* vastgesteld en in 2020 de *Klachtenverordening*. Bij het vaststellen van de klachtenverordening is afgesproken dat het algemeen bestuur eens per jaar beleidsinformatie ontvangt over de klachtafhandeling (ook over de informele afdoening) in het jaarverslag van het jaar 2023. In de praktijk wordt het Algemeen bestuur niet met zulke beleidsinformatie gevoed. Wel wordt de beschikbare informatie over de afhandeling van bezwaren in het jaarverslag met het bestuur gedeeld.

Het is vooral op tactisch en operationeel niveau interessant voor een afdeling zoals Onderhoud waar het overgrote deel van de servicemeldingen terecht komen, wat de aard van de verschillende meldingen is. Het wordt dan ook niet zo vreemd gevonden dat de informatieverstrekking aan het bestuur op dit vlak beperkt is⁶. Hoewel over de urgentie van informatieverstrekking over meldingen, klachten en bezwaren in het bestuur verschillend wordt gedacht is men het er wel over eens dat enige informatie over bijvoorbeeld trends (als deze zich voordoen bij meldingen maar zeker ook bij klachten

⁶ Overigens wordt het bestuur wél in enige mate geïnformeerd over een heel specifieke categorie van bezwaren, namelijk de bezwaren tegen belastingheffing. Dit wordt meteen doorgezet naar de organisatie die dit afhandelt, namelijk de GBLT (Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus Tricijn).

en/of bezwaren) nuttig kan zijn voor het Algemeen bestuur. Hier is dan een analyse van de aard van deze meldingen, klachten⁷ en bezwaren voor nodig. Het kan nuttig zijn om jaarlijks een gesprek te organiseren tussen voorzitter van de klachtencommissie en/of de klachtencoördinator en iemand vanuit het Dagelijks bestuur die portefeuillehouder is op dit vlak.

2.8 Resultaten van evaluatierondes (2022 en 2023)

Zoals gezegd belt het waterschap eens per jaar 1 op de 100 melders op met enkele evaluatievragen. Tijdens deze jaarlijkse evaluatierondes worden elk jaar opnieuw circa 20 melders nagebeld met een vaste set van vragen. Dit aantal van 20 melders is te laag om representatief te zijn, het geeft het waterschap wel indicatief beeld van de ervaringen van melders.

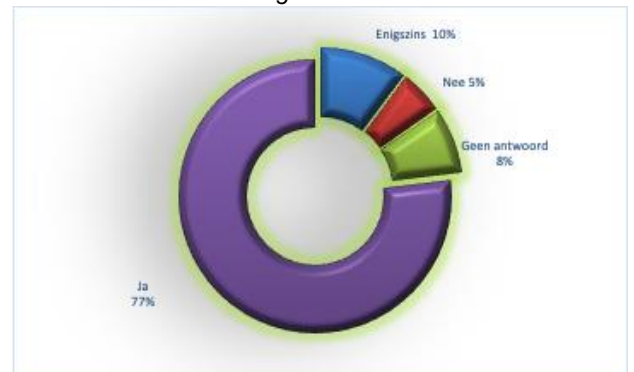
We presenteren hier de resultaten van het jaar 2022 en 2023 (n = 39). We zien in de grafieken dat bellers van mening zijn dat ze grotendeels (92% 'ja') vriendelijk en correct te woord worden gestaan. Ook vinden veel bellers (82%) dat de ze voldoende geïnformeerd zijn over de (wijze van) afhandeling van de melding. En ten aanzien van de tevredenheid zien we dat 74% volmondig 'ja' zegt op de vraag of men tevreden is hierover. Het gemiddeld waarderingscijfer dat wordt gegeven is een 7.7. We zien dat 2 van de 39 melders een onvoldoende (cijfer 5) geeft. Eveneens 2 melders geven een cijfer 6. De rest van de melders geeft een cijfer dat hoger is.

⁷ Er wordt hier niet enkel bedoeld op de klachten in formele zin, maar op de 'meldingen' die door een melder zelf als een 'klacht' bedoeld zijn, de niet-formele klachten dus.

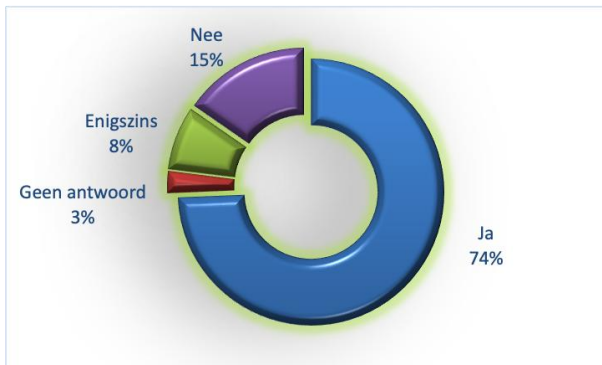
Figuur 1 Bent u vriendelijk en correct te woord gestaan door de medewerker op kantoor en in het beheergebied?



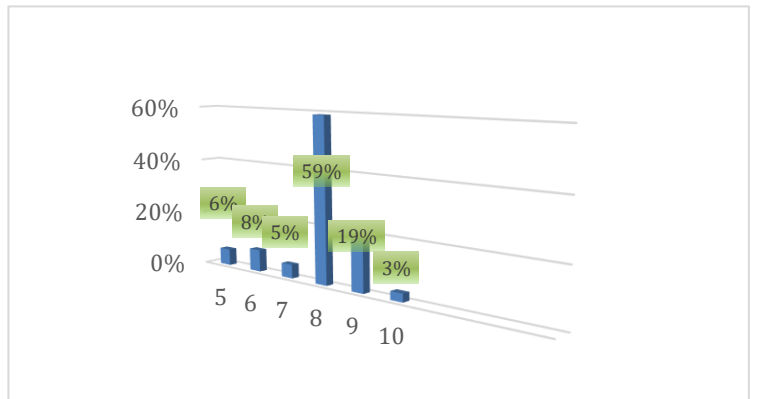
Figuur 2 Bent u (voldoende) geïnformeerd over de (wijze) van afhandeling van de melding?



Figuur 3 Heeft het waterschap uw melding naar tevredenheid afgehandeld?



Figuur 4 Welk waarderingcijfer kent u toe (van 1 tot 10)?



Bijlage 1 Score op onderzoeksnormen

De vier onderzoeksvragen zijn omgezet in een normenkader met in totaal 18 onderzoeksnormen. Het kader is deels gebaseerd op het toetskader/normkader dat de NVRR heeft gehanteerd voor een onderzoek uit 2023 naar klachtbehandeling⁸.

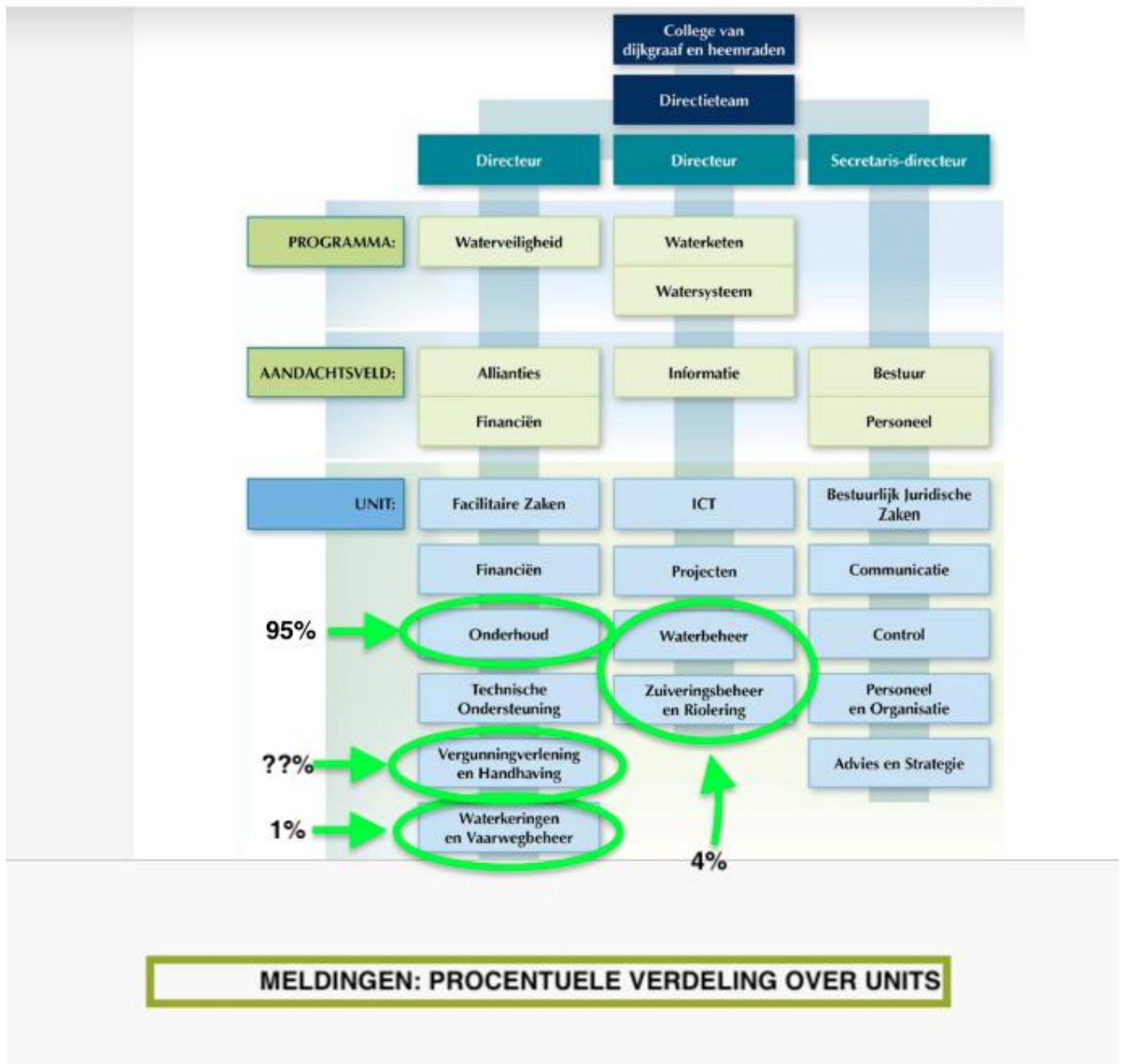
De vier onderzoeksvragen (zie paragraaf 1.4) zijn gespecificeerd in in totaal 18 onderzoeksnormen:
 Op 8 normen is de score goed (groen)
 Op 8 normen is de score niet goed, maar ook niet onvoldoende (oranje)
 Op 2 normen is de score onvoldoende (rood)

Norm	Score	Toelichting
1.1 Het waterschap heeft duidelijke doelstellingen t.a.v. publieke dienstverlening	Goed	Er zijn SMART-doelstellingen geformuleerd.
1.2 Deze doelstellingen zijn gespecificeerd naar klachten, meldingen en bezwaren	Niet goed	Geen heldere afbakening: definitie 'klacht' ontbreekt.
2.1 Er is een sluitend intern meldsysteem voor de toeleiding van meldingen, klachten en bezwaren naar de juiste procedure en/of naar de klachtencoördinator	Niet goed	Toeleiding verloopt doorgaans goed. Verbeterpunten op control.
2.2 Er zijn duidelijke regels vastgesteld voor het behandelen van klachten, meldingen en bezwaren, als ook voor de informele afdoening ervan	Goed	Heldere werkprocedures.
2.3 Hieraan zijn duidelijke servicenormen gekoppeld voor de dienstverlening, inclusief termijnen	Goed	Normen inclusief termijnen.
2.4 In het werkproces is vastgelegd wie (welke afdeling) op welk moment in de afhandeling wordt betrokken	Niet goed	Goed vastgelegd; uitgebreide instructie voor KCC t.a.v. toeleiding. in de praktijk ook afhankelijk van "fingerspitzengefühl".
2.5 In het werkproces is de informatievoorziening aan melder/klager vastgelegd, inclusief het geven van een terugkoppeling als afhandeling langer duurt	Niet goed	Deels vastgelegd, maar geen control ingeregeld.
3.1 De afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren is in overeenstemming met het beleid	Niet goed	Werkprocedures vastgelegd; servicenormen t.a.v. meldingen worden gehaald; termijnen t.a.v. klachten en bezwaren worden ten dele behaald.
3.2 Meldingen, klachten en bezwaren worden (ambtelijk én bestuurlijk) aangegrepen als mogelijkheden om verbeteringen toe te passen	Niet goed	Wel ambtelijk, niet bestuurlijk.
3.3 Er is inzicht in de aantallen meldingen, klachten en bezwaren	Goed	Jaarlijkse rapportages.


⁸ Aan dat onderzoek deden 75 overheden, waarvan 71 gemeenten, mee.

3.4 De afhandeling van klachten en bezwaren voldoet aan belangrijke wettelijke vereisten		Genoegdoening wordt geboden; voldaan aan vereiste van eerst intern klachtrecht en informele afdoening.
3.5 De afhandeling voldoet aan interne richtlijnen (inhoudelijk; termijnen)		Servicenormen worden gehaald.
3.6 Er is altijd persoonlijk contact met de melder/klager		Duidelijke gerichtheid op persoonlijk contact.
3.7 Bij de afhandeling wordt in elke beslissingsfase opnieuw verwezen naar de mogelijkheid van de ombudsfunctie		Wordt soms, maar niet in elke fase naar verwezen.
4.1 Indieners zijn overwegend tevreden met de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren		Tevredenheid t.a.v. afhandeling meldingen gemiddeld hoger dan cijfer 7; er zijn weinig klachten en bezwaarprocedures.
4.2 Ervaringen worden systematisch verzameld; en gebruikt om van te leren door bijstelling van werkprocessen en beleid		Wel systematisch verzameling van feedback/ervaringen t.a.v. meldingen; geen expliciet gebruik t.a.v. bijstelling werkprocessen en beleid.
4.3 Het algemeen bestuur wordt minstens eens per jaar geïnformeerd over aantallen MKB; gespecificeerd naar aard; afhandeltermijn; en beslissingen		Alleen summiere informatieverstrekking t.a.v. afhandeling bezwaren.
4.4 Het algemeen bestuur ontvangt elk jaar een jaarverslag van de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren, met aanbevelingen voor mogelijke verbeteringen.		Geen informatieverstrekking noch aanbevelingen.

Bijlage 2 Verdeling van aantallen meldingen over de units



Bijlage 3 Werkproces 'klachten'

 Waterschap Rijn en IJssel WATERBEHEER: VEILIG EN OP MAAT	Doc. Nr: P-000-004-01	Pagina: 1 van 4
	Ontwerpdatum: 11.08.05	
	Revisiedatum: 23.07.15	Versie: 3
Titel: Behandelen klachten		

Proces : Organisatie

Subproces : Managen juridische kwaliteitszorg

1. Doel

Alle klachten, zowel mondeling als schriftelijk, tijdig en op een juiste manier behandelen.

2. Samenvatting

Mondelinge klachten worden zoveel mogelijk informeel door de direct betrokkene(n) behandeld. Schriftelijke klachten of mondelinge klachten die niet afdoende door de direct betrokkene(n) zijn behandeld, worden door de klachtencoördinator behandeld.

De klachtencoördinator:

- beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en of deze binnen de behandelingsplicht valt
- stelt brief op met daarin de reactie op de klacht
- bewaakt de afhandeling van de klacht binnen de (verlengde) wettelijke termijn
- registreert de klachtafhandeling
- rapporteert aan college van D & H (klachtenoverzicht).

3. Definities en afkortingen

Klacht

Het betreft een feitelijke gedraging, zoals administratieve onnauwkeurigheid, trage afhandeling van correspondentie, bevooroordeeldheid, onheuse bejegening door een medewerker van het waterschap of het zonder toestemming betreden van privé-terrein door een medewerker.

KC klachtencoördinator

MW medewerker van het waterschap

SD secretaris-directeur

DG dijkgraaf

4. Beschrijving van de activiteiten

Zie stroomschema op pagina 2 en 3.

5. Uitzonderingssituaties

- Klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen (intern tussen medewerkers Waterschap Rijn en IJssel) vallen buiten deze procedure. Hiervoor is een aparte klachtenregeling ongewenste omgangsvormen opgesteld.
- Indien de klacht een gedraging van een bestuurder betreft wordt de behandeling van de klacht in handen gesteld van een onafhankelijke commissie, nl. de commissie voor de advisering inzake bezwaren als bedoeld in artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht.

6. Prestatie-indicatoren


100% van de klachten is binnen de (verlengde) wettelijke termijn behandeld.

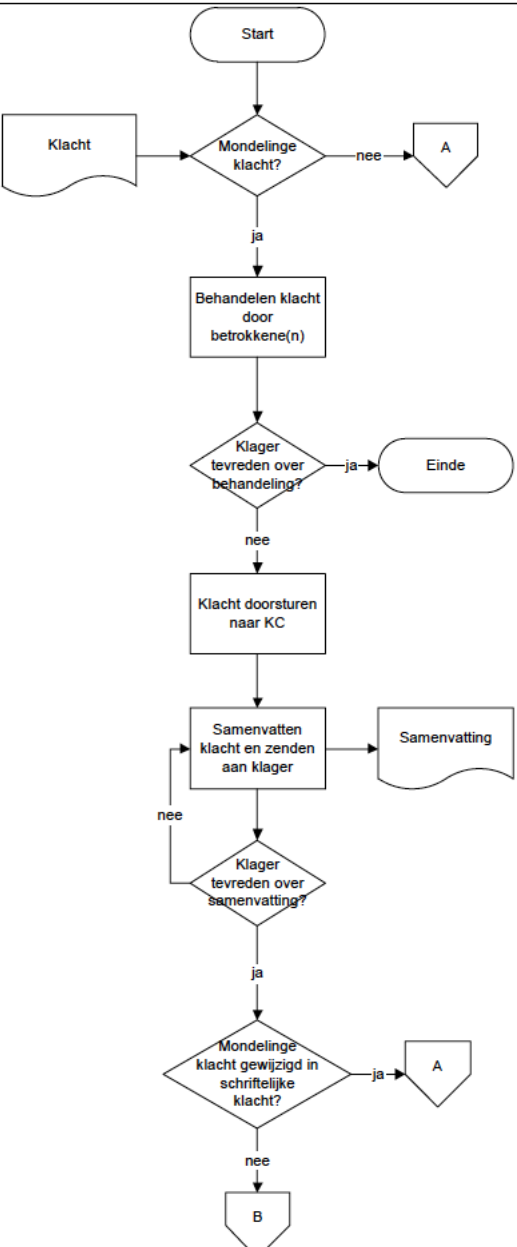
Klachten die bij de Nationale Ombudsman worden ingediend, worden ongegrond bevonden.

7. Verwijzingen en referenties

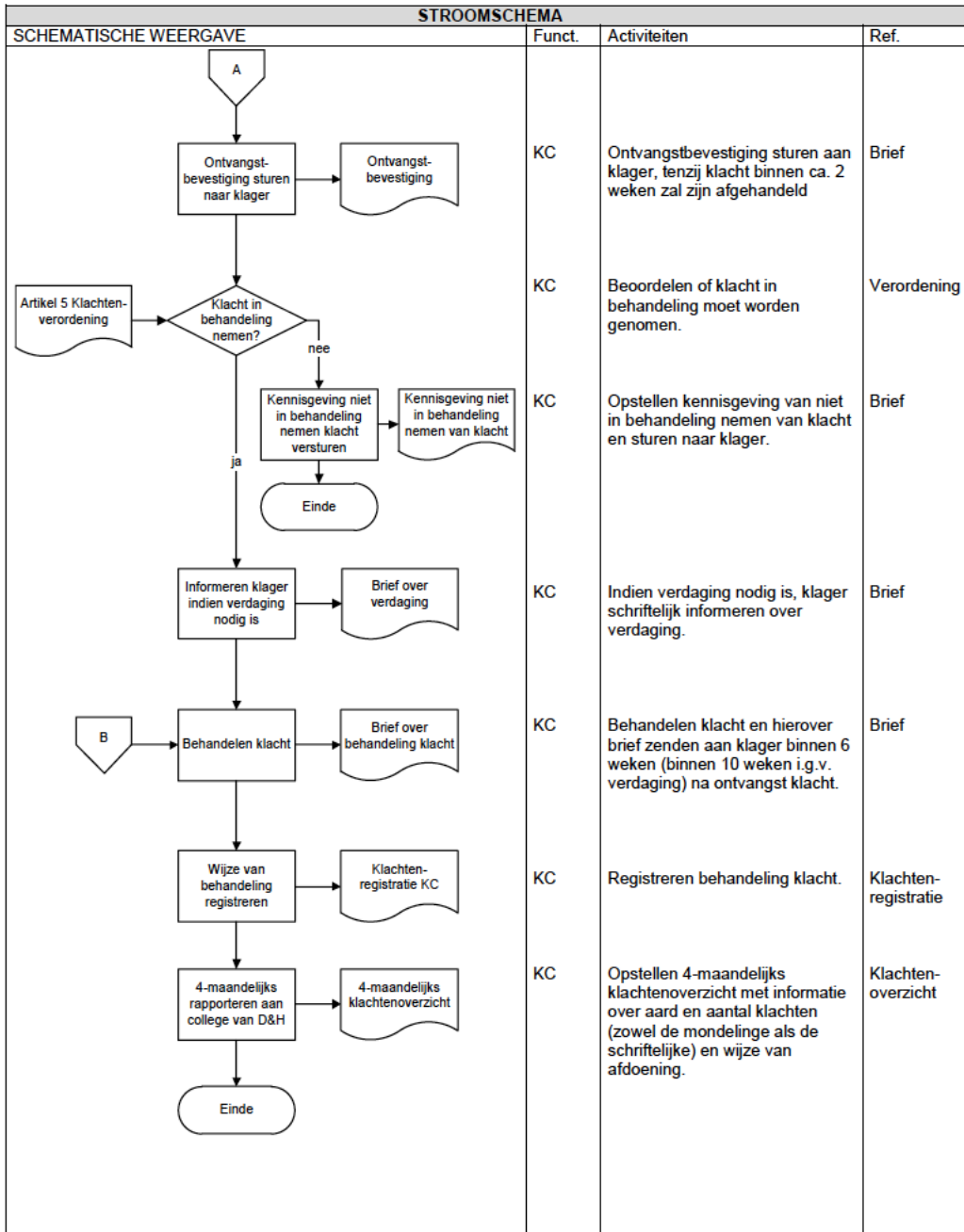
Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

Verordening behandeling klachten Rijn en IJssel 2014


 Waterschap Rijn en IJssel WATERBEHEER: VEILIG EN OP MAAT	Doc. Nr: P-000-004-01	Pagina: 2 van 4
	Ontwerpdatum: 11.08.05 Revisiedatum: 23.07.15	Versie: 3
Titel: Behandelen klachten		

STROOMSCHEMA			
SCHEMATISCHE WEERGAVE	Funct.	Activiteiten	Ref.
	<p>MW</p> <p>MW</p> <p>MW</p> <p>MW KC</p> <p>KC</p> <p>KC</p> <p>KC</p>	<p>Bepaal of het om mondelinge klacht gaat. Elektronisch ingediende klachten worden beschouwd als mondelinge klachten. Zo nee, zie verder onder A.</p> <p>Informeel behandelen klacht door direct betrokkene(n).</p> <p>Bepaal of klager tevreden is over behandeling van klacht. Zo ja, einde procedure.</p> <p>Doorsturen mondelinge klacht naar klachtencoördinator.</p> <p>Maken van samenvatting van mondelinge klacht en deze zenden aan klager.</p> <p>Bepaal of klager tevreden is over samenvatting. Zo nee, aanpassen samenvatting.</p> <p>Bepaal of klager heeft verzocht om de klacht verder te behandelen als zijnde een schriftelijke klacht (in dit geval moet klager de samenvatting voorzien van dagtekening en ondertekening).</p>	<p>Klacht</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>Samenvatting</p> <p></p> <p></p>

Titel: Behandelen klachten



Bijlage 4 Werkproces 'bezwaren'

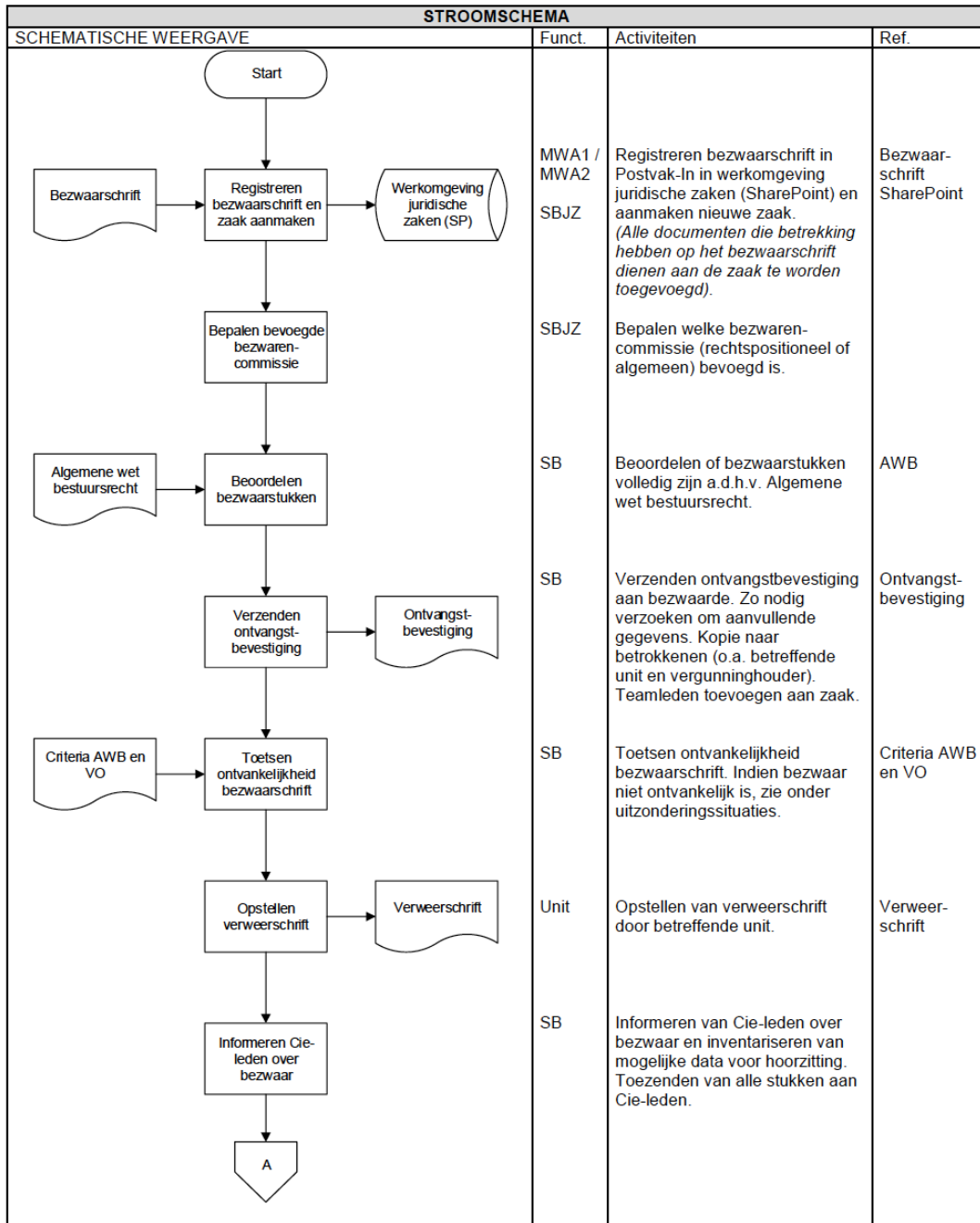
 Waterschap Rijn en IJssel WATERBEHEER: VEILIG EN OP MAAT	Doc. Nr: P-000-004-03	Pagina: 1 van 4
	Ontwerpdatum: 03.12.07	
	Revisiedatum: 06.12.18	Versie: 4
Titel: Behandelen bezwaarschriften		

Proces : Organisatie

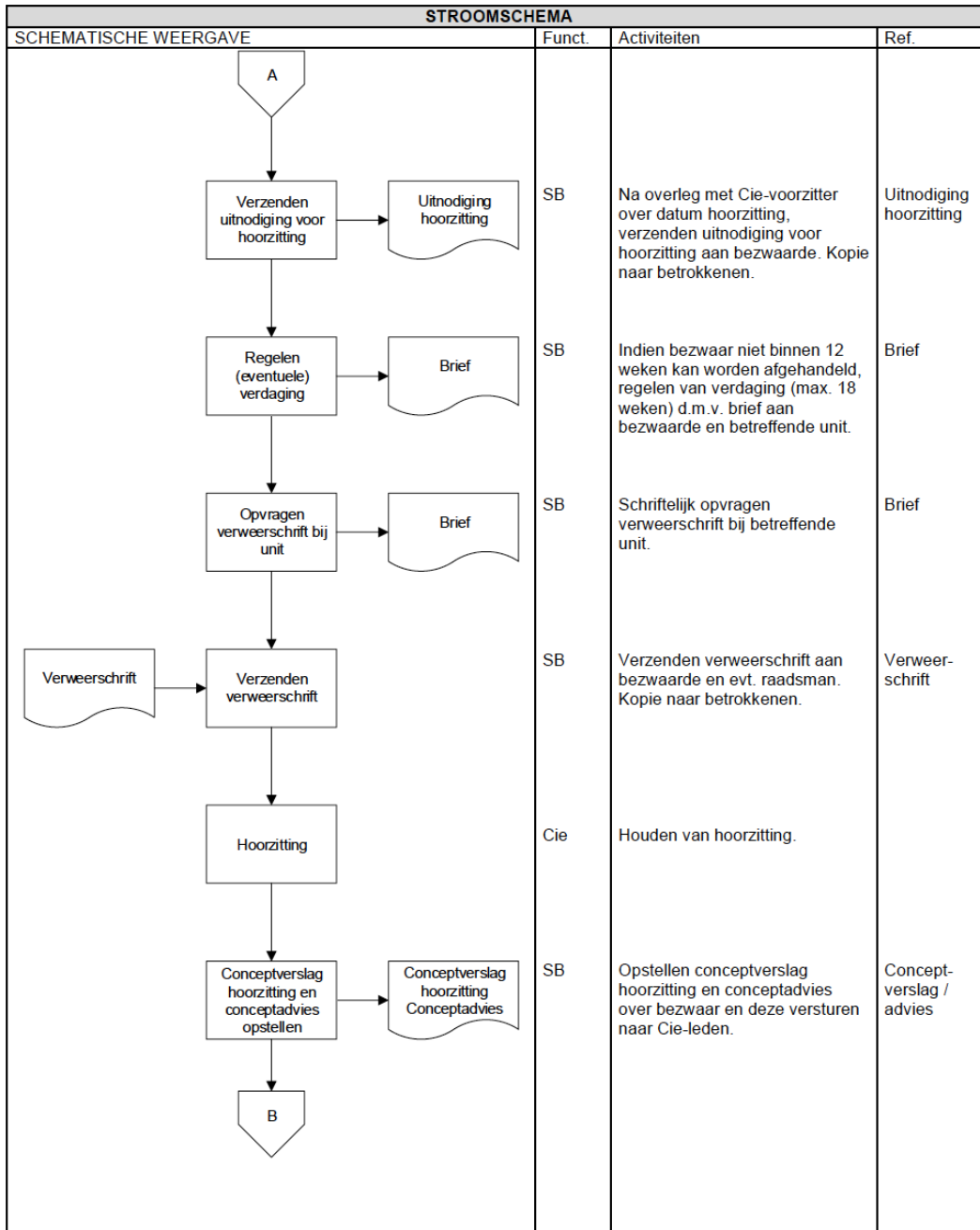
Subproces : Managen juridische kwaliteitszorg


- 1. Doel**
Deze procedure beschrijft het behandelen van bezwaarschriften.
- 2. Samenvatting**
De bezwarencommissie (rechtspositioneel of algemeen) behandelt de bezwaarschriften. De secretaris van de bezwarencommissie verzamelt informatie. Vervolgens houdt de bezwarencommissie een hoorzitting. Na de hoorzitting stelt de secretaris van de bezwarencommissie een advies op. Het advies gaat samen met een aanbiedingsbrief naar het betreffende bestuursorgaan. Het bestuursorgaan neemt uiteindelijk een beslissing over het bezwaarschrift.
- 3. Definities en afkortingen**
AB algemeen bestuur
AWB algemene wet bestuursrecht
Cie bezwarencommissie
Cie-vz voorzitter bezwarencommissie
D&H college van dijkgraaf en heemraden
MWA1 medewerker archief (senior uitvoerend medewerker)
MWA2 medewerker archief (medior uitvoerend medewerker)
SB secretaris bezwarencommissie
SBJZ senior beleidsadviseur juridische zaken
SD secretaris-directeur
VO Verordening behandeling bezwaren Waterschap Rijn en IJssel
- 4. Beschrijving van de activiteiten**
Zie stroomschema op pagina 2 t/m 5.
- 5. Uitzonderingssituaties**
De bezwarencommissie is niet bevoegd ten aanzien van bezwaren die naar het oordeel van het college kennelijk niet-ontvankelijk zijn. Indien een bezwaar niet ontvankelijk is, wordt de bezwaarde hierover geïnformeerd.
- 6. Prestatie-indicatoren**
De beslissing over het bezwaarschrift dient binnen 12 weken na ontvangst van het bezwaarschrift (mits compleet) te worden genomen, tenzij verdaging (+ 6 weken) c.q. verder uitstel (na overleg tussen waterschap, bezwaarde en evt. derden) is geregeld.
- 7. Verwijzingen en referenties**
P-000-004-02 Voorbereiden en afdoen van vergaderingen van DT en bestuur
Algemene wet bestuursrecht
Verordening behandeling bezwaren Waterschap Rijn en IJssel

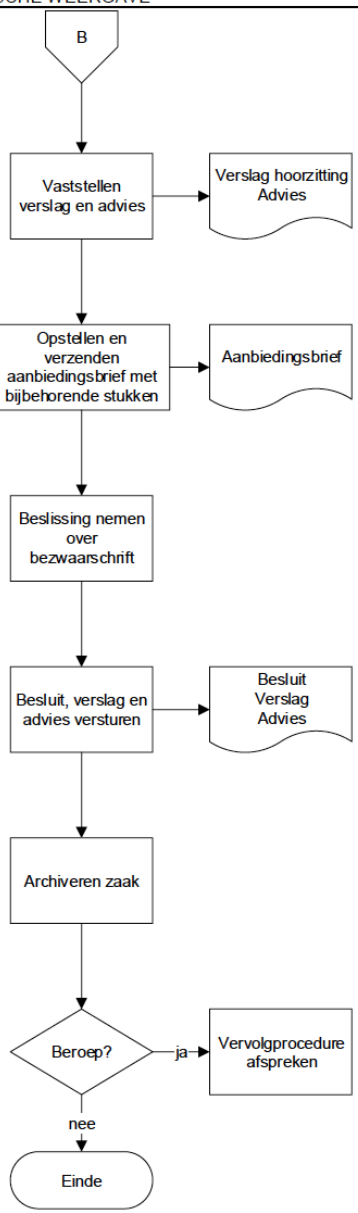
Titel: Behandelen bezwaarschriften



Titel: Behandelen bezwaarschriften



 Waterschap Rijn en IJssel WATERBEHEER: VEILIG EN OP MAAT	Doc. Nr: P-000-004-03	Pagina: 4 van 4
	Ontwerpdatum: 03.12.07 Revisiedatum: 06.12.18	Versie: 4
Titel: Behandelen bezwaarschriften		

STROOMSCHEMA			
SCHEMATISCHE WEERGAVE	Funct.	Activiteiten	Ref.
 <pre> graph TD B{{B}} --> A[Vaststellen verslag en advies] A --> B1[Verslag hoorzitting Advies] A --> C[Opstellen en verzenden aanbestedingsbrief met bijbehorende stukken] C --> B2[Aanbestedingsbrief] C --> D[Beslissing nemen over bezwaarschrift] D --> E[Besluit, verslag en advies versturen] E --> B3[Besluit Verslag Advies] E --> F[Archiveren zaak] F --> G{Beroep?} G -- ja --> H[Vervolprocedure afspreken] G -- nee --> I([Einde]) </pre>			
	Cie	Vaststellen verslag en advies via schriftelijke ronde of via Cie-vergadering.	Verslag / advies
	SB	Opstellen aanbestedingsbrief (samen met betrokken unit) en deze met verslag en advies zenden aan betreffend bestuursorgaan.	Aanbestedingsbrief
	SD c. q. D&H c. q. AB	Beslissing nemen over bezwaarschrift.	
	SB	Besluit, verslag en advies bezwarencommissie sturen naar bezwaarde en evt. raadsman. Tevens wijzen op mogelijkheid tot beroep. Kopie besluit sturen naar bezwarencommissie en betreffende unit en, indien het om medewerker gaat, naar P&O.	Besluit Verslag Advies
	MWA1 / MWA2	Archiveren van de zaak. (Zodra SBJZ de zaakstatus naar 'ter archivering' heeft gewijzigd.)	
	SBJZ	Indien er een beroepschrift is ingediend, wordt overleg gevoerd over de vervolgprocedure.	