provincie Zuid-Holland

Jaarverslag klachtenfunctionaris PZH 2025

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtenfunctionaris van de provincie Zuid-Holland over het jaar 2025. In dit jaarverslag zijn getalsmatige gegevens opgenomen van de klachtbehandeling gedurende het verslagjaar. Daarnaast zullen de behandelde klachten globaal worden belicht en zullen mogelijk aandachtpunten worden meegegeven die daaruit naar voren mochten komen.

2. De klachtprocedure

Uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) volgt dat eenieder het recht heeft een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich jegens diegene of een ander heeft gedragen. De term "gedraging" is daarbij een ruim begrip waarvan in de Awb geen definitie wordt gegeven. Het gaat om het handelen van het bestuursorgaan in bredere zin en draait om de vraag of een overheidsorgaan of haar medewerkers zich jegens iemand de klager behoorlijk gedragen heeft of niet. Daarbij geldt dat nalaten om te handelen ook als gedraging kan worden aangemerkt. Toch zijn er wel begrenzingen aan het klachtrecht te onderscheiden. Indien men ontevreden is over een besluit waartegen bezwaar open staat, dan zal dat in de regel de meest aangewezen weg zijn om dat besluit ter discussie te stellen. Het bestuursorgaan kan er dan voor kiezen om een klacht die tegen zo'n besluit wordt gericht niet als klacht te behandelen. Verder kunnen ambtelijke of bestuurlijke standpunt-bepaling ook niet aangemerkt worden als een gedraging als bedoeld in de Awb, zolang die (nog) geen gevolgen hebben voor derden. Al met al kan een ontevreden burger echter al snel met een klacht bij een bestuursorgaan terecht.

Hoofdstuk 9 geeft het juridisch kader voor de afhandeling van dergelijke klachten door het bestuursorgaan. Daarnaast heeft de provincie in een afzonderlijk reglement nadere regels vastgelegd ten aanzien van de specifiek bij de provincie Zuid-Holland te volgen procedures.

De provincie Zuid-Holland beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris die zich in adviserende zin over de ontvangen klachten kan uitspreken. Voordat een klacht ter inhoudelijke behandeling aan de klachtenfunctionaris wordt aangeboden, is het echter goed gebruik dat eerst wordt bezien of er middels een informele benadering van de klacht tot een oplossing van de grieven kan worden gekomen. Het secretariaat van de opdracht Rechtsbescherming neemt daarvoor contact op met zowel de klager, als met de betrokkenen binnen de provincie, met de vraag of men de bereidheid heeft om over een klacht met elkaar in gesprek te gaan. De praktijk laat zien dat van de kant van de provincie goed wordt meegewerkt aan deze aanpak en dat het merendeel van de klachten langs deze weg naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost. In die gevallen volgt dan veelal een intrekking van de klacht door de klager.

In gevallen waarin het niet lukt om langs informele weg tot een oplossing te komen, zal de klachtenfunctionaris een formeel onderzoek instellen naar de klacht. In dat kader zal de klachtenfunctionaris de betrokken partijen meestal ook horen tijdens een zogenoemde klachtzitting. Bij de behandeling van klachten heeft de klachtenfunctionaris dan oog voor de verschillende vormen van klachtgedrag en zal daar passend mee omgaan. Tevens tracht de klachtenfunctionaris de partijen aan te moedigen om alsnog tot een oplossing te komen.

Indien niet alsnog tot een oplossing van het geschil gekomen wordt, stelt de aan de hand van alle verzamelde informatie klachtenfunctionaris een zogenoemd rapport van bevindingen op. In dat verband beoordeelt de klachtenfunctionaris de betreffende gedragingen aan de hand van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman, welke als bijlage bij dit verslag gevoegd is.
In het rapport van bevindingen wordt dan tevens een advies geformuleerd over de beslissing die aar de mening van de klachtenfunctionaris ten aanzien van de klacht genomen zou kunnen worden en hoe eventueel verder met de klacht kan worden omgegaan.

Nadat de klachtenfunctionaris een rapport van bevindingen heeft uitgebracht is het aan het bestuursorgaan om een beslissing op de klacht te nemen en deze kenbaar te maken aan klager. Het bestuursorgaan kan daarbij het advies van de klachtenfunctionaris volgen, maar men kan ook anders beslissen. De klager ontvangt in alle gevallen echter ook het rapport van bevindingen dat door de klachtenfunctionaris is uitgebracht.

Indien de klager zich niet kan vinden in de beslissing die naar aanleiding van diens klacht genomen is, of men om andere redenen niet tevreden is over de manier waarop met de klacht is omgegaan, dan kan men zich binnen een jaar na het nemen van de beslissing op de klacht (alsnog) wenden tot de Nationale ombudsman. Een dergelijke gang naar de Nationale ombudsman is tot op het moment van schrijven van dit jaarverslag eenmaal voorgekomen (zie hierna onder 5).

3 Klachtbehandeling in cijfers

3.1 Behandelde klachten in 2025



3.2 Overzicht klachtbehandeling 2021-2025

Afhandeling klachten:	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal aantal zaken die in behandeling waren	21	24	25	15	23
Binnengekomen in het jaar	18	19	15	8	18
Doorgezonden	-	1	4	-	2
Nog lopend	5	10	4	4	1
Al dan niet na informele behandeling ingetrokken	11	9	9	5	17
Dossier gesloten wegens uitblijven reactie klager	-	2	4	2	-
Uitgebrachte adviezen door klachtenfunctionaris	5	4	4	4	3

4. Overzicht van in 2025 behandelde klachten

Op grond van artikel 9:12a van de Awb dient het bestuursorgaan gegevens met betrekking tot de klachtbehandeling te publiceren. Mede met het oog daarop brengt klachtenfunctionaris inmiddels jaarlijks een verslag uit.

Hierna volgende een overzicht van de klachten die in 2025 zijn ingediend. Daarnaast wordt inzicht geven in klachten die in eerdere jaren zijn ontvangen, maar die in 2025 tot een oplossing of een besluit hebben geleid. In verband met privacyaspecten zullen de onderwerpen van de klachten zakelijk worden weergegeven, zonder vermelding van tot personen te herleiden gegevens.

4.1 Ontvangen klachten in 2025

1. Een klacht betreffende het uitblijven van de uitbetaling van een gewonnen prijs.
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

2. Een klacht betreffende het verloop van een sollicitatieprocedure.
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

3. Een klacht betreffende het verloop van een sollicitatieprocedure.
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

4. Een klacht betreffende gebrekkige communicatie met betrekking tot geluidsbeperkende maatregelen.
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

5. Een klacht betreffende een bijna-ongeval als gevolg van brugbediening.
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

6. Een klacht betreffende het niet tijdig toezenden van opgevraagde provinciale regeling.
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

7. Een klacht betreffende het overdragen van provinciale bevoegdheden aan gemeenten.
   Deze klacht is behandeld door de klachtenfunctionaris van de provincie. De klachtenfunctionaris kwam daarbij tot de bevinding dat de betreffende klacht ongegrond te achten was. GS hebben overeenkomstig deze bevinding ten aanzien van de klacht besloten.

8. Een klacht betreffende het maaien van bermen in de maand mei
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

9. Een klacht betreffende de opvolging van klachten over geluidsoverlast
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

10. Een klacht betreffende een weekendafsluiting van een N-weg i.v.m. werkzaamheden.
    De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

11. Een klacht betreffende vermeend bestuurlijk falen van de gemeente Schiedam.
    De klacht is doorgezonden naar de gemeente Schiedam.

12. Een klacht betreffende bediening van de Vlietlandbrug.
    De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

13. Een klacht betreffende brugbediening op de Oude Rijn.
    De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

14. Een klacht betreffende een verzoek tot nakoming van een notariële akte.
    Deze klacht is behandeld door de klachtenfunctionaris van de provincie. De klachtenfunctionaris kwam daarbij tot de bevinding dat de klacht gegrond geacht kon worden voor zover het gebreken in de communicatie vanuit de provincie betrof. Bij afsluiting van het verslagjaar 2025 hadden GS nog geen besluit ten aanzien van de klacht genomen.

15. Een klacht betreffende de werking van de verkeersregelinstallatie op kruispunt N207.
    De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

16. Een klacht betreffende een aanvaring met een vaartuig door een medewerker van de provincie
    De klacht betrof in feite een schadeclaim en is in behandeling gegeven bij de schadeverzekeraar van de provincie. De klacht is verder buiten behandeling gesteld.

17. Een klacht betreffende een tweetal afsluitingen van de Oostgaag.
    De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

18. Een klacht betreffende provinciale instemming met woningbouwplannen van een gemeente en uitblijven van handhaving in dat verband.
    De klacht was bij afsluiting van het verslagjaar nog in behandeling.

4.2 Klachten uit eerdere jaren, die in 2025 zijn afgehandeld.

Bij klachten die eind 2024 nog bij de klachtenfunctionaris in behandeling waren ging het bijvoorbeeld om klachten die tegen het einde van dat jaar zijn binnengekomen en daardoor niet in 2024 konden worden afgehandeld. Daarnaast kon het gaan om klachten die al langer liepen, omdat het traject om te komen tot een mogelijke minnelijke oplossing van het geschil een langere tijd vergde. In 2025 werden de hierna volgende lopende klachtzaken uit eerdere jaren afgerond.

1. Een klacht betreffende onderhoud aan beschoeiing (2023)
   De klacht is door klager ingetrokken.

2. Een klacht betreffende niet werkende lantaarnpalen (2024)
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

3. Een klacht betreffende vermeend achterhouden van informatie (2024).
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

4. Een klacht betreffende provinciale betrokkenheid bij fouten die gemaakt zouden zijn in een plankaart behorende bij een gemeentelijk bestemmingsplan (2024).

   De klacht betrof beweerde gedragingen die onder verantwoordelijkheid vielen van Provinciale Staten en is door Provinciale Staten ter behandeling in handen gesteld van klachtenfunctionaris van de provincie. De klachtenfunctionaris kwam tot de bevinding dat de betreffende klacht Kennelijk ongegrond geacht kon worden. Provinciale hebben overeenkomstig deze bevinding ten aanzien van de klacht besloten.

5. Een klacht betreffende de aanleg van een provisorisch fietspad (2024).
   De klacht is na informeel overleg ingetrokken.

Bij afsluiting van het verslagjaar 2025 waren echter geen klachten uit eerdere jaren meer behandeling

5. Oordeel Nationale Ombudsman

Begin 2026 is van de Nationale Ombudsman een afschrift ontvangen van een oordeel met betrekking tot de afhandeling van een klacht die eerder bij de provincie Zuid-Holland in behandeling is geweest. De klacht betrof twee onderwerpen. Enerzijds werd geklaagd over de locatiekeuze en lengte van een steiger in een waterweg. En anderzijds de argumenten van de provincie op de betreffende steiger op de bedoelde locatie te plaatsen. De klacht werd eerder door de provincie ongegrond verklaard, tegen welk oordeel de klager bij de Nationale Ombudsman is opgekomen.

Bij de ombudsman stelde klager wederom de steiger ter discussie. Daarnaast werd geklaagd over de inhoud van de reacties van de provincie op de tegenargumenten van klager.

Met betrekking tot de klacht betreffende de steiger stelde de Nationale Ombudsman geen oordeel te willen geven omdat dit aspect ook bij de rechter ter discussie had gestaan. De klacht met betrekking tot de het ontbreken van inhoudelijke reacties van de provincie op de tegenargumenten van klager achtte de Nationale Ombudsman ongegrond. De Nationale Ombudsman was van oordeel dat de provincie wel degelijk inhoudelijk en adequaat op de argumenten van klager had gereageerd.

6. Aandachtspunten uit klachtbehandeling

De klachten die in 2025 zijn behandeld hadden betrekking op uiteenlopende inhoudelijke onderwerpen. Wat thematiek betreft was daarin geen trend te onderscheiden. Wat wel opvalt, is dat in zeven gevallen, en daarmee 30% procent van alle in 2025 behandelde klachten, gebreken in de communicatie vanuit de provincie een rol speelde. In zes gevallen konden de daarover geuite grieven informeel en naar tevredenheid van de klager worden opgelost. In één geval is het gekomen tot een formele gegrondverklaring van de klacht vanwege van het uitblijven van reacties op gedurende langere tijd herhaalde verzoeken en contactpogingen van een klager. Al met al wordt daarom als aandachtspunt meegegeven hier in de burger- en klantcontacten aandacht aan te besteden.