

Status	Datum vergadering Gedeputeerde Staten	Eindtermijn
Openbaar	19 september 2022	n.v.t.

### Onderwerp

Jaarverslag klachtfunctionaris 2021

### Advies

1. Vast te stellen de brief aan Provinciale Staten, waarmee het Jaarverslag Klachtfunctionarissen PZH 2021 ter kennisname aan Provinciale Staten wordt gezonden.
2. Vast te stellen de publiekssamenvatting over het Jaarverslag Klachtfunctionarissen PZH 2021.

### Besluit GS

Vastgesteld met een machtiging voor de portefeuillehouder om in de stukken te verduidelijken dat het om externe klachten gaat.

### Bijlagen

- Jaarverslag klachtfunctionaris 2021
- GS-brief aan Provinciale Staten over het Jaarverslag Klachtfunctionarissen 2021

## 1 Toelichting voor het college

Ingevolge artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Vervolgens bestaat de mogelijkheid de klacht en de wijze van afdoening daarvan ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale Ombudsman voor te leggen. Met het oog op een en ander worden klachten beoordeeld aan de hand van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.

Hoofdstuk 9 van de Awb geeft voorts het juridisch kader voor de afhandeling van deze klacht door het bestuursorgaan. Daarnaast heeft de provincie in de vorm van een reglement (Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014) nadere regels vastgelegd ten aanzien van deze procedure en de onafhankelijke klachtfunctionarissen, als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb, benoemd die GS (alsmede PS en de commissaris van de Koning op nadrukkelijk verzoek) adviseren over binnengekomen klachten die niet middels de informele aanpak opgelost kunnen worden. Het gaat hierbij nadrukkelijk om klachten betreffende de bestuursorganen van de provincie. Klachten betreffende het handelen door of namens omgevingsdiensten waarbij deze handelen namens de provincie worden door de omgevingsdiensten zelf afgedaan.

Ingevolge artikel 7 van het Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014 brengen de klachtfunctionarissen op verzoek van GS verslag uit over hun werkzaamheden. Maar ook op grond van artikel 9:12a van de Awb dient het bestuursorgaan gegevens met betrekking tot de klachtbehandeling te publiceren. Voorheen werd een beperkt aantal gegevens met betrekking tot de klachtbehandeling opgenomen in de jaarrekening. Inmiddels is ervoor gekozen deze gegevens niet langer meer in de jaarrekening op te nemen, maar deze in een op zichzelf staand jaarverslag te publiceren. Dit jaarverslag is inmiddels door de klachtfunctionarissen uitgebracht en treft u bijgaand aan. Naar de inhoud er van wordt korthedshalve naar dit verslag verwezen.

Verder is op 1 mei 2022 de Wet open overheid (Woo) inwerking getreden. Uit deze wet volgt een verplichting tot actieve openbaarmaking van binnengekomen klachten alsmede een toelichting inzake de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld. Naar verwachting dienen alle daaraan verbonden verplichtingen, waaronder een nog in te stellen openbaar klachtenregister, per 2025 geïmplementeerd te zijn. Vooruitlopend en meer in lijn met deze verplichte actieve openbaarmaking is hebben de klachtfunctionarissen ervoor gekozen om in het jaarverslag meer uitgebreid verslag te doen van de binnengekomen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Op deze manier ontstaat er een meer transparant beeld inzake de klachtbehandeling van de provincie.

De klachtfunctionarissen stellen voor om dit jaarverslag te publiceren op de provinciale website en zo te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die volgen uit artikel 9:12a van de Awb. Tevens wordt daarmee -vooruitlopend op de verplichting tot actieve openbaarmaking ingevolge de Woo- een meer transparant beeld gegeven over alle binnengekomen klachten en de wijze waarop deze klachten zijn afgedaan.

Gelet op de controlerende rol van PS, ligt het voor de hand om de Staten in kennis te stellen van het jaarverslag. Daar het jaarverslag op de genoemde wijze openbaar wordt, moet voorkomen worden dat de Staten de inhoud van dit verslag “uit de krant moeten vernemen”.

#### Financieel en fiscaal kader

Bedrag excl. B.T.W. : n.v.t.  
Programma : Ambitie 1 - Samen werken aan Zuid-Holland  
Financiële risico's : n.v.t.

#### Juridisch kader

Zie hierboven in de inleiding van de toelichting voor uw college.

## **2 Voorafgaande besluitvorming**

n.v.t.

## **3 Proces**

Het Jaarverslag Klachtfunctionarissen PZH 2021 wordt ter kennisneming aan Provinciale Staten aangeboden. Daarnaast wordt het jaarverslag voor eenieder openbaar gemaakt (zie verder onder “communicatiestrategie”).

Indien gewenst is één van de klachtfunctionarissen graag bereid het jaarverslag nader toe te lichten bij zowel GS als PS.

## **4 Participatie**

n.v.t.

## **5 Communicatiestrategie**

Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de voor publiek toegankelijke provinciale website bij het onderwerp “Klacht over gedraging provincie (bestuurders of ambtenaren)”.

Tevens is gestart met de voorbereidingen betreffende de implementatie van de actieve openbaarmaking inzake klachten die ingevolge de Woo naar verwachting per 2025 geïmplementeerd moet zijn. Het streven is om reeds ruim vóór 2025 aan de daaruit volgende wettelijke verplichtingen te voldoen.