

Aan Provinciale Staten

Onderwerp:

Jaarverslag klachtfunctionaris PZH 2024

Geachte Statenleden,

Uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) volgt dat eenieder het recht heeft 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.

De provincie heeft in de vorm van een reglement (Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014) nadere regels vastgelegd voor de behandeling van klachten. Tevens is een onafhankelijke klachtfunctionaris benoemd die Gedeputeerde Staten en, op verzoek, Provinciale Staten of de commissaris van de Koning kunnen adviseren over klachten die niet middels een informele aanpak opgelost kunnen worden. Het gaat hierbij overigens nadrukkelijk om klachten betreffende de bestuursorganen van de provincie. Klachten over gedragingen door of namens de omgevingsdiensten waarbij namens een provinciaal bestuursorgaan is gehandeld worden door de omgevingsdiensten zelf afgedaan.

Op grond van de Awb dient het bestuursorgaan gegevens met betrekking tot de klachtbehandeling te publiceren. Bovendien bepaalt het Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014 dat de klachtfunctionarissen verslag uitbrengen over hun werkzaamheden. Inmiddels is het jaarverslag over 2024 door de klachtfunctionaris uitgebracht, dat u bijgaand aantreft. Uit het jaarverslag volgt onder meer dat er in 2024 in totaal minder klachten in behandeling waren dan in voorgaande jaren. In het verslagjaar 2024 zijn uitsluitend klachten van buiten de provinciale organisatie ontvangen en niet van medewerkers van de provincie. Net als voorgaande jaren ziet het merendeel van de klachten op het handelen in verband met het beheer, onderhoud en de realisatie van provinciale infrastructuur. Dit is gelet op de vele contacten en de directe impact die dit handelen vaak op burgers en bedrijven heeft op zich goed te verklaren.

Verder is er blijkens het verslagjaar 2024 een klacht ontvangen en behandeld met betrekking tot de schijn van belangenverstrengeling bij de afhandeling van een bezwaarprocedure en de betreffende klacht. Ondanks dat geoordeeld is dat niet gebleken is van belangenverstrengeling of partijdigheid, zijn naar aanleiding hiervan diverse acties in gang gezet om de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling in het algemeen, en die van de klachtfunctionaris in het bijzonder, verder te borgen.

Voor meer informatie wordt korthedshalve naar het jaarverslag verwezen. De klachtenfunctionaris heeft aangegeven graag bereid te zijn het jaarverslag nader toe te lichten in het kader van de behandeling ervan door uw Staten.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,
secretaris,

voorzitter,

drs. M.J.A. van Bijnen MBA

mr. A.W. Kolff

Bijlagen

1. Jaarverslag klachtfunctionaris PZH 2024