

Status

Openbaar

Datum vergadering Gedeputeerde Staten

14 oktober 2025

Eindtermijn

n.v.t.

Onderwerp

Jaarverslag klachtfunctionaris PZH 2024

Advies

1. Vast te stellen de brief aan Provinciale Staten, waarmee het jaarverslag van de klachtfunctionaris van PZH over 2024 ter kennisname aan Provinciale Staten wordt gezonden
2. Vast te stellen de publiekssamenvatting over het Jaarverslag van de klachtfunctionaris van PZH over 2024

Besluit GS

Vastgesteld conform advies

Bijlagen

1. GS-brief aan PS over het Jaarverslag klachtfunctionaris PZH 2024
2. Jaarverslag klachtfunctionaris PZH 2024

1 Toelichting voor het College

Ingevolge artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft eenieder 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. Met het oog op een en ander worden klachten beoordeeld aan de hand van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.

Het in de Awb opgenomen klachtrecht is een algemene klachtvoorziening die voor eenieder open staat. Ook voor medewerkers van de provincie zelf bestaat zodoende de mogelijkheid een klacht in dienen tegen gedragingen die onder de verantwoordelijkheid van een provinciaal bestuursorgaan vallen. In het verslagjaar 2024 zijn echter uitsluitend klachten van buiten de provinciale organisatie ontvangen.

De klachtbehandeling bij de provincie Zuid-Holland vindt plaats op basis van het Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014. Ingevolge dit reglement is een onafhankelijke klachtfunctionaris benoemd met als taak te adviseren over binnengekomen klachten die niet middels de informele aanpak opgelost kunnen worden. Het gaat hierbij nadrukkelijk om klachten betreffende gedragingen die onder de verantwoordelijkheid van uw college vallen. Klachten betreffende het handelen door of namens omgevingsdiensten worden door de omgevingsdiensten zelf afgedaan.

Op grond van artikel 7 van het Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014 brengt de klachtfunctionaris op verzoek van uw college 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. Met het oog op een en ander brengt de klachtfunctionaris een jaarverslag uit. Het jaarverslag over 2024 is inmiddels van de klachtfunctionaris ontvangen en treft u bijgaand aan. Voor de inhoud ervan wordt korthedshalve naar het jaarverslag verwezen.

De klachtfunctionaris stelt voor om dit jaarverslag te publiceren op de provinciale website en zo mede te voldoen aan de verschillende wettelijke verplichtingen tot openbaarmaking van de klachtgegevens.

Gelet op de controlerende rol van PS, wordt u geadviseerd het jaarverslag van de klachtfunctionaris tevens ter kennis van de Staten te brengen.

Financieel en fiscaal kader

Totaalbedrag excl. BTW	: € 0,00
Programma	: Ambitie 8 - Bedrijfsvoering - Financiën en Organisatie
Financiële risico's	: Er zijn geen financiële risico's.

Juridisch kader

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

2 Voorafgaande besluitvorming

N.v.t.

3 Proces

Het Jaarverslag klachtfunctionaris PZH 2024 wordt ter kennisneming aan Provinciale Staten aangeboden. Daarnaast wordt het jaarverslag voor eenieder openbaar gemaakt (zie verder onder “communicatiestrategie”)

4 Participatie en rolneming

N.v.t.

5 Communicatiestrategie

Het jaarverslag wordt in ieder geval gepubliceerd in het kader van de gebruikelijke actieve openbaarmaking van stukken die bij de besluitvorming van het college behoren.

Daarnaast wordt het jaarverslag opgenomen op de website van de provincie site op de webpagina betreffende “Klacht over gedraging provincie (bestuurders of ambtenaren)”.