



provincie
Zuid-Holland

Jaarverslag klachtfunctionaris PZH 2024

Juli 2025

Inleiding

Uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) volgt dat een ieder ingevolge artikel 9:1 van de Awb het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens diegene of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan alvorens hij deze klacht aan de Nationale Ombudsman kan voorleggen. Hoofdstuk 9 geeft voorts het juridisch kader voor de afhandeling van deze klacht door het bestuursorgaan. Daarnaast heeft de provincie in een reglement (Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014) nadere regels vastgelegd ten aanzien van deze procedure en tevens 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. Klachten betreffende het handelen door of namens omgevingsdiensten waarbij zij handelen namens de provincie worden in beginsel door de omgevingsdiensten zelf afgedaan.

Informele aanpak

Voordat er tot een inhoudelijke behandeling door de klachtfunctionaris wordt overgegaan, zal het secretariaat van de klachtfunctionaris na ontvangst van een klacht altijd eerst bezien of er middels een informele aanpak tot een oplossing van het geschil gekomen kan worden. De klachtfunctionaris vindt het waardevol dat steeds wordt bezien of het geschil op deze wijze kan worden opgelost. Dit acht zij belangrijk omdat dit onder meer een belangrijke bijdrage kan leveren aan het beeld van een betrouwbare overheid en het creëren van meer draagvlak voor het handelen door de overheid. De laatste jaren wordt het merendeel van de afgehandelde klachten middels deze informele aanpak opgelost. In die gevallen heeft de klachtfunctionaris dan geen advies uitgebracht.

Klachtprocedure

In gevallen waarin het niet lukt om tot een oplossing te komen, zal de klachtfunctionaris in beginsel betrokken partijen horen. Bij de behandeling van klachten heeft zij oog voor de verschillende vormen van klachtgedrag en zal daar passend mee omgaan¹. Tevens tracht zij partijen aan de moedigen om alsnog tot een oplossing te komen en heeft zij aandacht voor verbetering van de verstandhouding tussen betrokkenen. Indien niet alsnog tot een oplossing van het geschil gekomen wordt, stelt zij aan de hand van alle verzamelde informatie een rapport van bevindingen op en brengt zij aan de hand hiervan een advies uit en doet zij voor zover nodig aanbevelingen. De beoordeling doet zij aan de hand van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman². Vervolgens dient het betreffende bestuursorgaan naar aanleiding van het rapport van bevindingen een beslissing op de klacht te nemen en deze kenbaar te maken aan klager. Indien klager zich niet kan vinden in de betreffende beslissing en dus niet tevreden is met de afhandeling, kan deze een verzoek bij de Nationale Ombudsman indienen om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het bestuursorgaan zich in de betreffende aangelegenheid jegens diegene of een ander heeft gedragen. Een dergelijk inhoudelijk onderzoek ten aanzien van het handelen door of namens de provincie is voor zover bekend nog niet voorgekomen. Wel komt het regelmatig voor dat de Nationale Ombudsman bij haar ingediende verzoeken ter behandeling aan de provincie doorstuurt, daar het bestuursorgaan altijd eerst zelf gelegenheid moet krijgen om met klager tot een goede oplossing en afhandeling van de klacht te komen. Als dat niet lukt, dan staat de weg naar de Nationale Ombudsman open.

Publicatie gegevens klachten

Op grond van artikel 9:12a van de Awb dient het bestuursorgaan gegevens met betrekking tot de klachtbehandeling te publiceren. Besloten is om deze gegevens te vervatten in een afzonderlijk jaarverslag van de klachtfunctionaris. Tevens is, vooruitlopend op de verplichte actieve openbaarmaking van klachten ingevolge de Wet open overheid, in lijn met de daaraan gestelde eisen meer uitgebreid verslag gedaan van de klachtbehandeling. Met dit jaarverslag en het meer uitgebreid rapporteren wordt een meer transparant beeld gegeven van de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan en kan daarmee en belangrijke bijdrage leveren aan het leerproces van de provincie.

¹ <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/zorgvuldig-begrenzen-december-2022.pdf>
en https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/gesprekswijzermaart2010_0.pdf

² <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>



Hierna volgt een overzicht van alle klachten die in 2024 in behandeling waren. Tevens wordt vermeld wat de behandelstatus van de betreffende klacht is.

Overzicht klachten 2024

1. Klacht over het niet naleven van afspraken rondom een verzorgingsplaats (2022).
De klacht was aan het einde van 2024 nog in behandeling bij de klachtfunctionaris.
2. Klacht over het gebrek aan een veerdienst tussen Rozenburg en Maassluis (2022).
Het dossier is in 2024 gesloten i.v.m. uitblijven van een reactie van de klager.
3. Klacht over geluidshinder van de N446 in Woubrugge (2022).
De klacht is informeel opgelost.
4. Klacht over het annuleren van werkzaamheden m.b.t. vervanging beschoeiing in Honselaarsdijk. (2023)
De klacht was aan het einde van 2024 nog in behandeling bij de klachtfunctionaris.
5. Klacht over brugbediening in Alphen aan den Rijn. (2023)
De klacht is overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris ongegrond verklaard.
6. Klacht over gebrek aan communicatie rondom klachtendossier inzake Rotterdam The Hague Airport. (2023)
De klacht is informeel opgelost.
7. Klacht over het handelen van de provincie met betrekking tot verkoopproces rondom perceel in Zoeterwoude (2023).
De klacht is overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris gegrond verklaard voor wat betreft de aspecten voortvarend handelen en zorgvuldige communicatie rondom de eigendomssituatie en voor het overige overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris ongegrond verklaard.
8. Klacht over het handelen door de provincie rondom een bezwaarprocedure en belangenverstrengeling bij het handelen door de bezwarencommissie en secretaris van de bezwarencommissie en klachtfunctionaris.
De klacht is overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris gegrond verklaard voor zover deze betrekking had op communicatie en minder voortvarend handelen vanuit de provincie. Voor zover de klacht betrekking had op vermeende belangenverstrengeling is deze overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris ongegrond verklaard.
9. Klacht over omgang van de provincie met betrekking tot de mogelijke verkoop van een perceel in Zoeterwoude.
De klacht is overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris gegrond verklaard voor wat betreft de aspecten voortvarend handelen en zorgvuldige communicatie rondom de eigendomssituatie en voor het overige ongegrond verklaard.
10. Klacht over handelswijze gemeente en rol provincie bij plaatsing flexwoningen te Rhoon
De klacht is informeel opgelost.
11. Klacht over uitblijven reactie naar aanleiding van melding defecte lantaarnpalen langs de N450.
De klacht is informeel opgelost.
12. Klacht over de toegankelijkheid van het provinciehuis voor mensen met een handicap en de (openbare) informatie hierover, alsmede het uitblijven van een reactie op vragen hieromtrent hetgeen als discriminerend werd ervaren.
De klacht is uiteindelijk na meerdere contactmomenten afgesloten vanwege het uitblijven van een nadere reactie vanuit klager.
13. Klacht met betrekking tot het handelen van de provincie rondom de komst van een asielzoekerscentrum/ noodopvang in Numansdorp.
De klacht is informeel opgelost.
14. Klacht met betrekking tot het niet herstellen van een fout, die met kennis van de provincie, is gemaakt ten aanzien van de vaststelling van een bestemmingsplan te Haastrecht.
De klacht was eind 2024 nog in behandeling bij de klachtfunctionaris.
15. Klacht over het ontbreken van communicatie rondom de aanleg van een provisorische weg door de provincie om de tuin van klager woonachtig te Arkel.
De klacht was eind 2024 nog in behandeling bij de klachtfunctionaris.



Bij klachten die eind 2024 nog bij de klachtfunctionaris in behandeling waren gaat het meestal om klachten die tegen het einde van het jaar zijn binnengekomen en daardoor nog niet afgehandeld zijn, of klachten die langer lopen omdat het traject om te komen tot een mogelijke minnelijke oplossing van het geschil langer duurt.

Afhandeling van de klachten in cijfers

Afhandeling klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal aantal zaken die in behandeling waren ³	21	21	24	25	15
Binnengekomen	14	18	19	15	8
Doorgezonden	-	-	1	4	-
Afgehandeld ⁴	18	16	15	17	11
Nog lopend	3	5	10	4	4
Middels informele aanpak afgehandelde zaken waarin uiteindelijk geen advies door de klachtfunctionaris is uitgebracht	15 (83%)	11 (69%)	9 (60%)	9 (53%)	5 (45%)
Dossier gesloten wegens uitblijven reactie klager	-	-	2	4	2
Uitgebrachte adviezen klachtfunctionaris	3	5	4	4	4

Bevindingen/aandachtspunten/opvallendheden

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. Ambtenaren en andere partijen die in dit kader namens de provincie handelen dienen zich er juist in deze gevallen dus nadrukkelijk van bewust te zijn dat zij handelen conform de behoorlijkheidsnormen zoals beschreven door de Nationale Ombudsman⁵. Daarnaast dient de provincie erop toe te zien dat de externe partijen die namens de provincie handelen zich hier ook aan houden.

Voorts heeft de klachtbehandeling onder meer als doel ook andere burgers op weg te helpen en mogelijk verstoorde verhoudingen te herstellen. Binnengekomen klachten zijn in dat verband ook een leermiddel waarmee processen in het algemeen verbeterd kunnen worden. De klachtfunctionaris blijft uw college hierop wijzen en adviseert daarom de klachtprocedure ten goede te gebruiken ter verbetering van de processen.

Verder is er dit verslagjaar, zoals uit voorgaand overzicht blijkt, 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, zal in een binnen afzienbare tijd vast te stellen nieuwe verordening voor de behandeling van bezwaarschriften en klachten nadrukkelijk aandacht zijn voor de verschillende rollen in het rechtsbeschermingsproces. Daarnaast zal in de werkinstructies betreffende de afhandeling van klachten en bezwaren richtlijnen worden opgenomen ter voorkoming van het ontstaan van enige schijn van vooringenomenheid of belangenverstrengeling bij de uitvoering van de diverse rollen rondom de klacht- en bezwaarprocedure. Met name zal worden uitgesloten dat de ondersteunend secretaris bij de behandeling van een klacht dezelfde zal zijn als die bij de behandeling van een aan de klacht gerelateerd bezwaarschrift. De klachtfunctionaris acht dit van groot belang om zodoende de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling in het algemeen, en die van de klachtfunctionaris in het bijzonder verder te borgen.



250701934

³ Het totaal aantal klachten die in behandeling waren betreffen de in dat jaar nieuw binnengekomen klachten inclusief de klachten uit voorgaande jaren die nog niet waren afgehandeld.

⁴ Exclusief doorgezonden klachten.

⁵ <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>