



Jaarverslag

klachtfunctionaris PZH 2022

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 de vorm van 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 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

Alvorens er tot een inhoudelijke behandeling door de klachtfunctionaris wordt overgegaan, zal het secretariaat van de klachtfunctionaris bij binnenkomst van een klacht altijd eerst bekijken of er middels de informele aanpak tot een oplossing van het geschil gekomen kan worden. De klachtfunctionaris acht het waardevol dat steeds wordt gezien of het geschil op informele 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 gemiddeld genomen 75% van de afgehandelde klachten middels deze informele aanpak opgelost. In die gevallen heeft de klachtfunctionaris dan ook geen advies uitgebracht.

Klachtprocedure

In die gevallen waarbij het niet lukt om tot een oplossing te komen, zal de klachtfunctionaris in beginsel betrokken partijen horen. Daarbij zal zij tevens trachten partijen te bewegen alsnog tot een oplossing te komen. Indien dit niet lukt, 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. Vervolgens dient het betreffende bestuursorgaan naar aanleiding hiervan 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 onderzoek ten aanzien van het handelen door of namens de provincie is voor zover bekend nog niet eerder voorgekomen.

Publicatie gegevens klachten

Op grond van artikel 9:12a 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 in lijn met de hierbij gestelde eisen meer uitgebreid verslag gedaan van de klachtbehandeling. Met dit jaarverslag en het meer uitgebreid rapporteren wordt een meer transparant beeld gegeven over de binnengekomen klachten alsmede de afhandeling daarvan en kan daarmee meer nadrukkelijk een bijdrage leveren aan het leerproces van de provincie. Hierna volgt een overzicht van alle klachten die in 2022 in behandeling waren. Tevens wordt vermeld wat de behandelstatus van de betreffende klacht is.

Overzicht klachten 2022:

(Tussen haakjes staat het jaartal waarin de klacht is ingediend.)

1. Klacht met betrekking tot een lopend Bibob-onderzoek: *Overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris is een onderdeel van de klacht gegrond verklaard en voor het overige ongegrond verklaard. (2021)*
2. Klacht met betrekking tot het niet adequaat afhandelen van meldingen over defecte lantaarnpalen langs de N447: *Klacht is informeel opgelost. (2021)*
3. Klacht over de uitvoering van de subsidieregeling voor lokale initiatieven energietransitie: *Klacht is informeel opgelost. (2021)*
4. Klacht met betrekking tot de afhandeling van een schadeclaim: *Dossier is na het eerst verstrekken van een nadere toelichting en het vervolgens uitblijven van een nadere reactie van klager gesloten. (2021)*
5. Klacht over een verkeerssituatie op de kruising A12 - N219 met de komst van een nieuwe invoegstrook op N210 richting Zevenhuizen: *Dossier is na het eerst verstrekken van een nadere toelichting en het vervolgens uitblijven van een nadere reactie van klager gesloten. (2021)*
6. Klacht over het maaien van een ontsluitingsweg te Gouderak: *Klacht is informeel opgelost. (2022)*
7. Klacht betreffende het handelen inzake de plaatsing van een (lokale) canon op de website van de Canon van Nederland: *Overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris is de klacht deels gegrond en deels ongegrond verklaard. (2022)*
8. Klacht met betrekking tot het snoeien van bomen in Sassenheim: *Klacht is informeel opgelost. (2022)*
9. Klacht met betrekking tot afhandeling beëindiging verhuur provinciaal eigendom: *Klacht is informeel opgelost. (2022)*
10. Klacht met betrekking tot de afhandeling van schade met betrekking tot de aanleg van de Rijnlandroute: *Overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris is de klacht ongegrond verklaard. (2022)*
11. Klacht met betrekking tot de afhandeling van de verwijdering van een verzorgingsplaats langs de N22: *Klacht was in 2022 nog niet afgehandeld. (2022)*
12. Klacht met betrekking tot het niet uitbetalen van verschuldigd loon: *Klacht is informeel opgelost. (2022)*
13. Klacht met betrekking tot het niet adequaat beantwoorden van vragen door het Contact Centrum: *Klacht is informeel opgelost. (2022)*
14. Klacht inzake een doorgang in de vangrail langs de provinciale weg N213, geplaatste grastegels bij een brug en het bevestigen van loshangende kabels aan die brug: *Klacht was in 2022 nog niet afgehandeld. (2022)*
15. Klacht met betrekking tot de veerdienst tussen Rozenburg en Maassluis: *Klacht is informeel opgelost. (2022)*
16. Klacht met betrekking tot het niet adequaat beantwoorden van een brief aangaande het proces en de uitslag bij een door de provincie georganiseerde challenge: *Klacht was in 2022 nog niet afgehandeld. (2022)*
17. Klacht met betrekking tot de veerdienst tussen Rozenburg en Maassluis: *Klacht was in 2022 nog niet afgehandeld. (2022)*
18. Klacht met betrekking tot het niet adequaat afhandelen van meldingen over defecte lantaarnpalen langs de N447: *Klacht was in 2022 nog niet afgehandeld. (2022)*
19. Klacht met betrekking tot de veerdienst tussen Rozenburg en Maassluis: *Klacht was in 2022 nog niet afgehandeld. (2022)*

20. Klacht met betrekking tot geluidshinder Woubrugge N446: *Klacht was in 2022 nog niet afgehandeld. (2022)*
21. Klacht met betrekking tot geluidshinder bij nachtelijke werkzaamheden aan de N216: *Klacht was in 2022 nog niet afgehandeld. (2022)*

Cijfers afhandeling klachten:

Afhandeling klachten:	2018	2019	2020	2021	2022
Binnengekomen	24	20	14	18	19
Totaal aantal zaken die in behandeling waren.	26	26	21	21	23
Afgehandeld ¹	23	17	18	16	15 ²
Middels informele aanpak afgehandelde zaken waarin uiteindelijk geen advies door de klachtfunctionaris is uitgebracht.	15 (65%)	14 (82%)	15 (83%)	11 (69%)	9 (60%)
Uitgebrachte adviezen	8	3	3	5	4

-
- 1 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.
- 2 Twee klachtdossiers zijn na het uitblijven van een reactie van klager uiteindelijk gesloten. Hierdoor is de som van de middels informele aanpak afgedane klachten en uitgebrachte adviezen niet gelijk aan het totaal aantal afgehandelde klachten.

