



Jaarverslag klachtfunctionarissen PZH 2021

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 hem 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 overigens in beginsel door de omgevingsdiensten zelf afgedaan.

Informele aanpak

Alvorens er tot een inhoudelijk 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 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 hij tevens trachten partijen te bewegen alsnog tot een oplossing te komen. Indien dit niet lukt, stelt hij aan de hand van alle verzamelde informatie een rapport van bevindingen op en brengt hij aan de hand hiervan een advies uit en doet hij 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 hij 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 hem of een ander heeft gedragen. Dit is de laatste jaren overigens nimmer voorgekomen.

Publicatie gegevens klachten

Op grond van artikel 9:12a 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. Nu ervoor gekozen is deze gegevens niet langer meer in de jaarrekening op te nemen, is besloten deze gegevens te vervatten in een afzonderlijk jaarverslag van de klachtfunctionaris. Tevens is vooruitlopend op de verplichte actieve openbaarmaking van klachten, die volgt uit de recent inwerking getreden Wet open overheid en die naar verwachting per 2025 geïmplementeerd moet zijn, alvast 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 ook meer nadrukkelijk een bijdrage leveren aan het leerproces van de provincie. Hierna volgt een overzicht van alle klachten die in 2021 in behandeling waren. Tevens wordt vermeld wat de behandelstatus van de betreffende klacht is..

Overzicht klachten 2021:

(Tussenhaakjes staat het jaartal waarbinnen de klacht is ingediend.)

1. Klacht met betrekking tot de bediening van bruggen/sluizen door brugwachter:
Overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris is de klacht voor een deel gegrond verklaard. Ten aanzien van het overige deel heeft men zich, overeenkomstig het advies, onthouden van een oordeel. (2019)
2. Klacht met betrekking tot de bediening van bruggen/sluizen:
Zie onder 1. (2019)
3. Klacht met betrekking tot het proces om te komen tot een oplossing voor een door klager gestelde verkeersonveilige situatie en de wijze waarop de vertegenwoordigers van de provincie klager gedurende dat proces hebben bejegend:
Deel van de klacht met betrekking tot het tijdig verstrekken van informatie gegrond verklaard en overige onderdelen ongegrond, dit in overeenstemming met het advies van de klachtfunctionaris. (2020)
4. Klacht met betrekking tot het handelen rondom een Wet Bibob-procedure:
Klacht is, overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris, ongegrond verklaard.(2021)
5. Klacht met betrekking tot het niet adequaat beantwoorden van vragen inzake erfgoed:
Klacht is informeel opgelost. (2021)
6. Klacht met betrekking tot het niet goed informeren over een verkeerssituatie met als gevolg dat klager daardoor een boete zou hebben gekregen en het onder meer niet willen erkennen dat sprake is van een onduidelijke verkeerssituatie:
Klacht is, overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris, kennelijk ongegrond verklaard. (2021)
7. Klacht met betrekking tot het niet adequaat oppakken van een melding met betrekking tot niet werkende verlichting langs een provinciale weg:
Klacht is informeel opgelost.(2021)
8. Klacht met betrekking het niet tijdig verstrekken van een ontvangstbevestiging en het uitblijven van een reactie en bericht over de voortgang:
Klacht is, overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris, gegrond verklaard. (2021)
9. Klacht met betrekking tot het, in afwijking van gemaakte afspraken, niet vooraf informeren over werkzaamheden en het niet of niet adequaat reageren op e-mails:
Klacht is, overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris, gegrond verklaard. (2021)
10. Klacht met betrekking tot het uitblijven van een reactie op vragen:
Klacht is informeel opgelost. (2021)
11. Klacht met betrekking tot het handelen rondom de beoordeling over noodzakelijke geluidswerende maatregelen:
Klacht is informeel opgelost. (2021)
12. Klacht met betrekking tot het uitblijven van een reactie op vragen:
Klacht is informeel opgelost. (2021)

13. Klacht met betrekking tot de afhandeling van een verzoek tot snoeien van groen langs provinciale weg:
Klacht is informeel opgelost. (2021)
14. Klacht met betrekking tot de bediening van brug door brugwachter:
Klacht is informeel opgelost. (2021)
15. Klacht met betrekking tot het handelen rondom een participatietraject:
Klacht is, overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris, niet-ontvankelijk verklaard. (2021)
16. Klacht met betrekking tot het handelen rondom een Wet Bibob-procedure:
Klacht was in 2021 nog niet afgehandeld. (2021)
17. Klacht met betrekking tot het handelen rondom een Wob-procedure:
Klacht is informeel opgelost. (2021)
18. Klacht met betrekking tot het niet adequaat oppakken van een melding met betrekking tot niet werkende verlichting langs provinciale weg:
Klacht was in 2021 nog afgehandeld. (2021)
19. Klacht met betrekking tot de communicatie rondom de uitvoering van een subsidieregeling:
Klacht was in 2021 nog niet afgehandeld. (2021)
20. Klacht met betrekking tot de afhandeling van een schadeclaim:
Klacht was in 2021 nog niet afgehandeld. (2021)
21. Klacht met betrekking tot het niet adequaat oppakken van een melding inzake een gestelde onveilige verkeerssituatie:
Klacht was in 2021 nog niet afgehandeld. (2021)

Cijfers afhandeling klachten:

Afhandeling klachten:	2017	2018	2019	2020	2021
Binnengekomen	22	24	20	14	18
Afgehandeld	25	23	17	18	16
Middels informele aanpak afgehandelde zaken waarin uiteindelijk geen advies door de klachtfunctionaris is uitgebracht.	16 (64%)	15 (65%)	14 (82%)	15 (83%)	11 (69%)
Uitgebrachte adviezen	9	8	3	3	5

