

Postadres Provinciehuis  
Postbus 90602  
2509 LP Den Haag  
T 070 - 441 66 11  
[www.zuid-holland.nl](http://www.zuid-holland.nl)

Datum  
19 september 2022

Ons kenmerk  
PZH-2022-815309999  
DOS-2022-0005331

Bijlagen  
1

Aan Provinciale Staten

**Onderwerp**

Jaarverslag klachtfunctionaris 2021

Geachte Statenleden

Uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (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.

Daarnaast heeft de provincie in de vorm van een reglement (Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014) nadere regels vastgelegd ten aanzien van deze procedure. Tevens zijn onafhankelijke klachtfunctionarissen benoemd die Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten of de commissaris van de Koning kunnen adviseren over binnengekomen klachten die niet middels een informele aanpak opgelost kunnen worden. Het gaat hierbij overigens nadrukkelijk om klachten betreffende de bestuursorganen van de provincie. Klachten betreffende het handelen door of namens omgevingsdiensten waarbij deze handelen namens de provincie worden door de omgevingsdiensten zelf afgedaan.

Op grond van artikel 9:12a van de Awb dient het bestuursorgaan gegevens met betrekking tot de klachtbehandeling te publiceren. Bovendien bepaalt artikel 7 van het Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014 dat de klachtfunctionarissen verslag uitbrengen over hun werkzaamheden. Ter invulling van deze verplichtingen werd tot voor kort een beperkt aantal gegevens met betrekking tot de klachtbehandeling opgenomen in de jaarrekening. Mede met het oog op actieve openbaarmakingsverplichtingen ingevolge de Wet open overheid hebben de klachtfunctionarissen er nu voor gekozen de gegevens betreffende de klachtbehandeling voortaan te vervatten in een op zichzelf staand jaarverslag. Het Jaarverslag Klachtfunctionarissen PZH 2021 is het eerste jaarverslag wat op deze wijze verschijnt en wordt u bijgaand ter kennisneming aangeboden.

Hoewel het in de algemene wet bestuursrecht opgenomen klachtrecht een algemene klachtvoorziening betreft die in voorkomende gevallen ook voor medewerkers van de provincie open staat, zijn in het verslagjaar uitsluitend klachten van buiten de provinciale organisatie ontvangen.

Overigens hebben de klachtenfunctionarissen aangegeven dat één van hen graag bereid is het jaarverslag nader toe te lichten in het kader van de behandeling ervan voor uw Staten.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,  
waarnemend secretaris,                      voorzitter,

ir. J.C. van Ginkel MCM                      drs. J. Smit