

Jaarverslag klachtfunctionaris PZH 2023

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 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

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 het merendeel 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. De beoordeling doet zij aan de hand van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman¹. 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

¹ <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>.

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 eerder 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. Zo niet dan staat de weg naar de Nationale Ombudsman pas 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 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 2023 in behandeling waren. Tevens wordt vermeld wat de behandelstatus van de betreffende klacht is.

Overzicht klachten 2023

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

- 1. Klacht over het niet naleven van afspraken rondom een verzorgingsplaats (2022).**
Klacht was aan het einde van 2023 nog in behandeling.
- 2. Klacht over gang van zaken tijdens een hoorzitting van de bezwarencommissie (2022).**
Klacht is informeel opgelost in 2023.
- 3. Klacht over een doorgang in de vangrail langs de N213, geplaatste grastegels bij een brug en het bevestigen van loshangende kabels aan die brug (2022).**
Klacht is overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris ongegrond verklaard.
- 4. Klacht over het niet adequaat beantwoorden van een brief aangaande het proces en de uitslag bij een door de provincie georganiseerde challenge (2022).**
Klacht is informeel opgelost in 2023.
- 5. Klacht over het gebrek aan een veerdienst tussen Rozenburg en Maassluis (2022).**
Dossier in 2023 gesloten i.v.m. uitblijven reactie klager.
- 6. Klacht over het niet adequaat afhandelen van meldingen over defecte lantaarnpalen langs de N447 (2022).**
Klacht is informeel opgelost in 2023.
- 7. Klacht over een burgemeester en de verkeersveiligheid in de Hoekse Waard (2022).**
Dossier in 2023 gesloten i.v.m. uitblijven reactie klager.
- 8. Klacht over gebrek aan veerdienst tussen Rozenburg en Maassluis (2022).**
Klacht is informeel opgelost in 2023.
- 9. Klacht over geluidshinder van de N446 in Woubrugge (2022).**
Klacht was in 2023 nog niet afgehandeld.
- 10. Klacht over geluidshinder bij nachtelijke werkzaamheden aan N216 (2022).**
Dossier in 2023 gesloten i.v.m. uitblijven reactie klager.

- 11. Klacht over het proces met betrekking tot de aanleg van een wachtplaats voor recreatievaart in Bodegraven (2023).**
Klacht is overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris ongegrond verklaard.
- 12. Klacht tegen de provincie vanwege toestaan van de productie van GenX door Chemours (2023).**
Klacht is informeel opgelost.
- 13. Klacht over uitblijven beantwoording vragen over verkeersoverlast op N446 en onderhoud aan berm en sloten (2023).**
Klacht is informeel opgelost.
- 14. Klacht over de gevolgde procedure voor aanleg van een fietspad in Waddinxveen (2023).**
Klacht is overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris ongegrond verklaard.
- 15. Klacht tegen een verkeersregelaar bij de N207 (2023).**
Betrof een klacht die niet gericht was tegen een handeling door of namens de provincie. De klachtfunctionaris was derhalve niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen en derhalve is deze doorgezonden naar de verantwoordelijke organisatie.
- 16. Klacht vanwege slechte communicatie rondom de afhandeling schade naar aanleiding van werkzaamheden aan damwanden langs de Oude Rijn in Hazerswoude-Rijndijk (2023).**
Met klager is een oplossing overeengekomen over de (financiële) afhandeling van de schade. Daarna heeft er nog een evaluatiegesprek met klager plaatsgevonden. Vervolgens na meerdere verzoeken geen reactie meer ontvangen of daarmee voldoende aan de klacht tegemoet is gekomen. Dossier is derhalve gesloten.
- 17. Klacht over het weigeren om pensioengegevens aan ABP te verstrekken (2023).**
Klacht is informeel opgelost.
- 18. Klacht over de bediening van een brug bij een sluis in Leidschendam (2023).**
Betreffende brief bleek uiteindelijk geen klacht te zijn in de zin van artikel 9:1 van de Awb, daarom intern als melding ter behandeling doorgezonden.
- 19. Klacht over het annuleren van werkzaamheden m.b.t. vervanging beschoeiing in Honselaarsdijk (2023).**
Klacht was aan het einde van 2023 nog in behandeling.
- 20. Klacht over behandelduur van een vergunningsaanvraag voor een bootlift (2023).**
Klacht is informeel opgelost.
- 21. Klacht over brugbediening in Alphen aan den Rijn (2023).**
Klacht is overeenkomstig het advies van de klachtfunctionaris ongegrond verklaard.
- 22. Klacht vanwege het uitblijven van een reactie op een verzoek om reparatie van de N444 (2023).**
Klacht is informeel opgelost.
- 23. Klacht over de rol van de provincie inzake de kwestie Chemours (2023).**
Klacht is informeel opgelost.
- 24. Klacht over gebrek aan communicatie rondom klachtendossier inzake Rotterdam The Hague Airport (2023).**
Klacht is informeel opgelost.
- 25. Klacht over omgang van provincie met perceel in Zoeterwoude (2023).**
Klacht was aan het einde van 2023 nog in behandeling.

Bij klachten die eind 2023 nog in behandeling waren gaat het meestal om klachten die aan het einde van het jaar zijn binnengekomen en daardoor nog niet afgehandeld zijn dan wel klachten die langer lopen omdat het traject om te komen tot een mogelijke minnelijke oplossing van het geschil langer duurt.

Cijfers afhandeling klachten:

Afhandeling klachten	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal aantal zaken die in behandeling waren ²	26	21	21	24	25
Binnengekomen	20	14	18	19	15
Doorgezonden	2	-	-	1	4
Afgehandeld ³	17	18	16	15	17
Nog lopend	7	3	5	10	4
Middels informele aanpak afgehandelde zaken waarin uiteindelijk geen advies door de klachtfunctionaris is uitgebracht	14 (82%)	15 (83%)	11 (69%)	9 (60%)	9 (53%)
Dossier gesloten wegens uitblijven reactie klager	1	-	-	2	4
Uitgebrachte adviezen klachtfunctionaris	3	3	5	4	4

Klachten per onderwerp	Aantal
Klachten gerelateerd aan beheer, onderhoud en aanleg infrastructuur	13
Communicatie	9
Bejegening	0
Overig	4

Bevindingen/aandachtspunten

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 conform de Behoorlijkheidsnormen zoals beschreven door de Nationale Ombudsman te handelen. Daarnaast dient de provincie erop toe te zien dat de partijen die in namens de provincie handelen zich hier ook aan houden.

Voorts heeft de klachtbehandeling onder meer als doel andere burgers op weg te helpen en mogelijk verstoorde verhoudingen te herstellen. Binnengekomen klachten zijn daarnaast een leermiddel waarmee processen verbeterd kunnen worden. Hier zijn in de praktijk ook voorbeelden van. Zo is naar aanleiding van een klacht het proces rondom de schadeafhandeling en daarmee samenhangende communicatie bij oeververvangingsprojecten geëvalueerd en bezien hoe dit proces verbeterd kan worden. Uiteindelijk heeft dit geleid tot aanpassing en verbetering van dit proces. Dit is dus een mooi voorbeeld waarbij een klacht gebruikt is om een proces te verbeteren. Verder is opvallend dat het afgelopen verslagjaar meerdere klagers, waarmee eerder per mail of telefonisch contact over de klacht is geweest, niet meer gereageerd hebben op de vraag of hun klacht naar behoren is opgelost. De klachtfunctionaris is niet bekend met de oorzaak hiervan, maar zal dit de komende tijd in de gaten blijven houden. Verder zijn er ten aanzien van het verslagjaar 2023 geen bijzonderheden te melden.