

Overzicht nieuw binnengekomen klachten 2023



provincie limburg



Inhoudsopgave

Inleiding / 3

Buiten behandeling laten en informele aanpak / 4

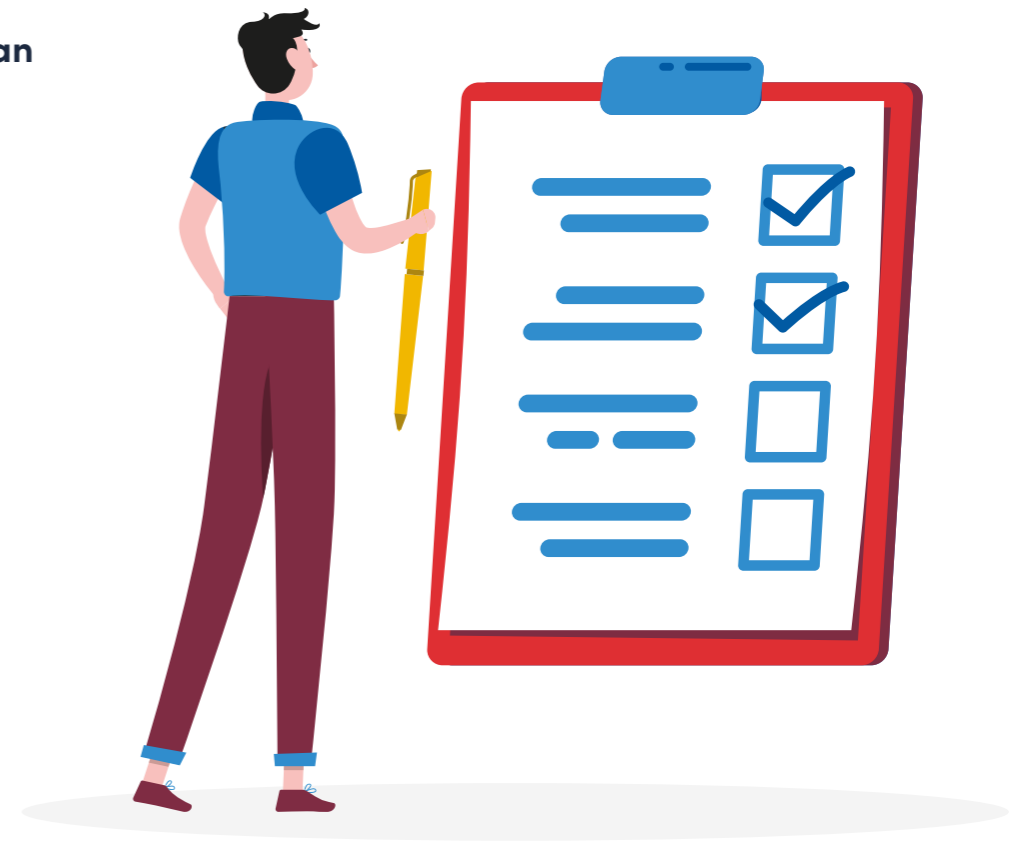
Klachtenprocedure / 5

Publicatie gegevens / 5

Overzicht 2023 / 6

Inleiding

Volgens artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft eenieder het recht 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. Hoofdstuk 9 geeft het juridisch kader voor de afhandeling van deze klacht door het bestuursorgaan. Daarnaast bevat het Reglement bezwaren en klachten van de Provincie Limburg 2022 nadere procedureregels en regels over de onafhankelijke klachtfunctionarissen als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb.



Buiten behandeling laten en informele aanpak

Alvorens er tot een inhoudelijk behandeling door de klachtenfunctionaris wordt overgegaan, zal het secretariaat van de klachtenfunctionaris bij binnenkomst van een klacht altijd eerst bezien of het geschil op informele wijze kan worden opgelost. Op deze wijze kan de klacht laagdrempelig naar ieders tevredenheid worden afgewikkeld. Tussenkoms van een van de klachtenfunctionarissen is dan niet nodig. Naast het onderzoeken van de informele weg, wordt ook gekeken naar redenen om een klacht buiten behandeling te laten. Hoofdstuk 9 van de Awb geeft een aantal situaties waarbij het bestuursorgaan dit kan besluiten. Denk aan het geval waarbij de gedraging al langere tijd geleden heeft plaatsgevonden of er ook bezwaar- of beroep tegen had kunnen worden ingediend.



Klachtprocedure

In die gevallen waarbij het niet lukt om tot een informele oplossing te komen, zal in principe een gesprek met een van de klachtenfunctionarissen plaatsvinden. De klachtenfunctionaris zal tijdens het gesprek onderzoeken of een bevredigende oplossing kan worden bereikt. Als dit lukt, eindigt daarmee eveneens de klachtenprocedure. De bereikte oplossing wordt dan vastgelegd in een gespreksverslag. Als het gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, zal de klachtenfunctionaris het bestuursorgaan adviseren over de afhandeling van de klacht waarna er een beslissing op de klacht dient te worden genomen. Er zal dan bij het rapport van bevindingen een advies met eventuele aanbevelingen worden uitgebracht. Ook in dit geval zal een verslag worden gemaakt. Indien klager zich niet kan vinden in de betreffende beslissing, kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Deze zal de wijze waarop het bestuursorgaan zich in de betreffende aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen, onderzoeken.

Publicatie gegevens klachten

Het bestuursorgaan draagt conform artikel 9:12a van de Awb zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd. Vooruitlopend op de verplichte actieve openbaarmaking van klachten volgend uit de Wet open overheid is alvast in lijn met de hierbij gestelde eisen meer uitgebreid verslag gedaan van de klachtbehandeling. Hierna volgt een overzicht van alle klachten die in 2023 in behandeling zijn genomen.

Overzicht nieuw binnengekomen klachten 2023

1. Klacht inzake het (mede) ondertekenen van een brief waarmee klager zich niet kan verenigen en het ontbreken van een rectificatie daaromtrent. Tevens ziet de klacht op het vermeend weigeren in gesprek te gaan met klager en de gang van zaken in zijn geheel. Na een voorgesprek met klager en hoorzitting met beklagden, heeft de klachtenfunctionaris formeel advies uitgebracht. Gedeputeerde Staten hebben vervolgens een beslissing op de klacht genomen.
2. Klacht met betrekking tot vermeende inbreuk op privacy en verstoring van rust. Deze klacht is voor verdere afwikkeling doorgezonden aan het bevoegde bestuursorgaan, te weten (het college van burgemeester en wethouders van) een Limburgse gemeente.
3. Klacht over vermeend niet integer handelen van twee buitengewone opsporingsambtenaren en de onduidelijkheid over de bevoegdheidsverdeling tussen politie en groene brigade. Na een hoorzitting met klager en beklagden, heeft de klachtenfunctionaris formeel advies uitgebracht. Gedeputeerde Staten hebben vervolgens een beslissing op de klacht genomen.
4. Klacht over vermeende onjuiste mededeling in een brief, inhoudende dat er geen ongelukken bekend zijn naar aanleiding van de nieuwe weginrichting van een weg. Naar aanleiding van berichtgevingen tussen klager en het secretariaat van de klachtenfunctionaris, is deze klacht als ingetrokken beschouwd.
5. Klacht over vermeende onheuse bejegening op de weg door de buitendienst van de Provincie Limburg. Deze klacht is informeel afgewikkeld.
6. Klacht over het verloop van een sollicitatieprocedure bij de Regionale Uitvoeringsdienst Zuid-Limburg (hierna: RUD) en het uitblijven van een reactie door de Commissaris van de Koning (hierna: CdK) hieromtrent. Deze klacht is voor wat betreft de sollicitatieprocedure doorgezonden aan de RUD. De CdK heeft op verzoek alsnog een reactie verstrekt, waarmee de klacht informeel is afgewikkeld.
7. Klacht over het uitblijven van een reactie met betrekking tot vragen aangaande een vermeende overtreding van artikel 15 van de Gemeentewet. Naar aanleiding van afspraken gemaakt tijdens het gesprek met klager en beklagde, is deze klacht informeel afgewikkeld.
8. Klacht ten aanzien van het niet inhoudelijk behandelen van vermeende belangenverstremming tussen ambtenaren en een bedrijf. Deze procedure is nog niet afgerond.
9. Klacht ten aanzien van vermeende structurele institutionele discriminatie. Deze is doorgezonden aan het bevoegde bestuursorgaan, te weten (de burgemeester van) een Limburgse gemeente.

Uitgave Provincie Limburg

Algehele Juridische Zaken | Postbus 5700 6202 MA Maastricht

+31 43 389 99 99 | postbus@prvlimburg.nl | www.limburg.nl

Illustraties Mosaiq. x Freepik stories

Vormgeving Media & Design Provincie Limburg | 2401 1045