



# Overzicht nieuw binnen- gekomen klachten 2025



# Inhoud

**Inleiding / 3**

**Buiten behandeling laten en informele aanpak / 4**

**Klachtenprocedure / 5**

**Publicatie gegevens klachten / 6**

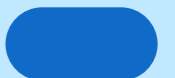
**Overzicht nieuw binnengekomen klachten 2025 / 7**



# 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

Voordat er tot een inhoudelijke behandeling door de klachtenfunctionaris wordt overgegaan, zal het secretariaat van de klachtenfunctionaris bij binnenkomst van een klacht eerst bezien of het geschil op informele wijze kan worden opgelost. Op deze manier kan de klacht laagdrempelig naar ieders tevredenheid worden afgewikkeld. Tussenkomsst van een van de functionarissen 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. Daarbij kan gedacht worden aan een gedraging die al langere tijd geleden heeft plaatsgevonden of in het geval er ook bezwaar- of beroep tegen de gedraging 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 klachtprocedure. 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

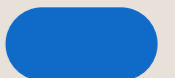
Het bestuursorgaan draagt conform artikel 9:12a van de Awb zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanonimiseerd actief openbaar gemaakt op de website. Hierna volgt een overzicht van alle klachten die in 2025 zijn ontvangen.



# Overzicht nieuw binnengekomen klachten 2025

1

Klager is in de sneeuw gevallen over een losgeraakte telkabel voor een fietsonderzoek. De provincie heeft opdracht gegeven voor het onderzoek op een gemeentelijke weg. Zowel de provincie, de gemeente als het onderzoeksbureau wijzen aansprakelijkheid af. Hier dient de klager een klacht over in. De klachtenfunctionaris constateert dat de klager tussen wal en schip dreigt te vallen en wijst de provincie op de één-loket gedachte. Dit betekent dat een overheidsinstantie moet samenwerken met andere overheden en een burger niet van het kastje naar de muur moet sturen. Hierbij biedt de overheid de burger één loket voor zijn vraag of probleem. De klachtenfunctionaris adviseert om hier rekening mee te houden en vervolgens met de klager in gesprek te gaan over zijn schadeclaim. Uiteindelijk is de schadeclaim naar tevredenheid afgehandeld.

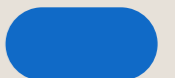


2

Klager vindt dat hij onheus is bejegend door een Boa van de provincie. Deze zou hem onterecht hebben beboet en hem respectloos hebben behandeld. Klager is verschillende malen uitgenodigd om zijn klacht mondeling toe te lichten, maar heeft hier geen gebruik van gemaakt. Omdat hij de klacht niet verder heeft onderbouwd en geen reactie van hem is ontvangen op het standpunt van Gedeputeerde Staten, heeft de klachtenfunctionaris niet vastgesteld dat de gedraging onbehoorlijk was.

3

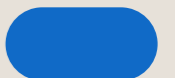
Klager vindt dat hij ten opzichte van anderen ongelijk is behandeld door een toezichthouder. Daarnaast heeft de toezichthouder onterecht gebruik gemaakt van zijn toezichthoudende bevoegdheden. De klachtenfunctionaris heeft onderzocht in hoeverre de gedraging onbehoorlijk is en concludeert dat de gedragingen passen bij de normale taakinvulling van een toezichthouder. De klacht is ongegrond.



## 4

Klagers klagen over de opvolging van een brief die aan de provincie is gestuurd, de communicatie in een bezwaarprocedure en het annuleren van een gesprek bij klagers thuis. Een deel van de klachten is door de provincie erkend. Hier heeft de provincie een toelichting op gegeven en excuses voor aangeboden. De klachtenfunctionaris is van oordeel dat het college hiermee in voldoende mate een coulante houding heeft aangenomen, maar dat het op momenten meer duidelijkheid over de procedure had kunnen verschaffen richting de klager.

Voorts zijn nog vier klachten ingediend in 2025, deze zijn echter ook weer ingetrokken.



## Colofon

Media en design Provincie Limburg

Illustraties:

Mosaïq. x Freepik stories

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

2605 1025

