



# Overzicht nieuw binnen- gekomen klachten 2024



# Inhoud

**Inleiding / 3**

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

**Klachtenprocedure / 5**

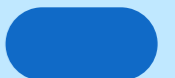
**Publicatie gegevens klachten / 6**

**Overzicht nieuw binnengekomen klachten 2024 / 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 inhoudelijk 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. 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 geregistreerde klachten worden jaarlijks geanonimiseerd actief openbaar gemaakt op de website. Hierna volgt een overzicht van alle klachten die in 2024 zijn ontvangen.



# Overzicht nieuw binnengekomen klachten 2024

1

Klagers klacht ziet op het (vermeende) niet of althans veel te laat reageren op een verzoek tot het ter vernietiging aan de Minister voordragen van een besluit van de gemeenteraad van een Limburgse gemeente. Hij beklagt zich over de communicatie in deze kwestie en begrijpt niet waarom een reactie op zijn verzoek zo lang op zich heeft laten wachten. Gedurende de klachtenprocedure heeft informeel contact tussen partijen plaatsgevonden maar dit heeft niet tot een informele oplossing geleid. Klager heeft afgezien van het recht om gehoord te worden. De klachtenfunctionaris heeft advies op basis van de stukken uitgebracht waarna het bestuursorgaan een beslissing op de klacht heeft genomen. De klacht is ongegrond verklaard.

2

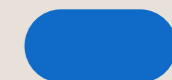
Klagers klacht ziet op het niet verstrekken van relevante informatie door Gedeputeerde Staten teneinde binnen de beroepstermijn beroep in te kunnen dienen bij de Raad van State tegen een vaststellingsbesluit inzake een Provinciaal Inpassingsplan. De klacht is onder meer buiten behandeling gelaten omdat een bestuursorgaan niet verplicht is de



klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld. Daarbij zij opgemerkt dat het standpunt van Gedeputeerde Staten in eerdere (beroeps- en verzet)zaken al uitvoerig aan bod is gekomen. Daarnaast is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht te behandelen als de klacht ziet op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, waar in casu sprake van is. Als laatste lijkt sprake te zijn van een onveranderbaar verschil van mening tussen klager en Gedeputeerde Staten waardoor de klachtbehandeling naar verwachting niet meer zal bijdragen aan herstel van vertrouwen, hetgeen het belangrijkste doel van klachtbehandeling is. Ook dit maakt dat Gedeputeerde Staten niet verplicht zijn de klacht te behandelen.

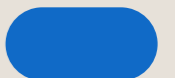
### 3

Klager heeft een klacht ingediend over de wijze waarop hij (niet dan wel onvoldoende of onjuist) zou zijn geïnformeerd over het al dan niet voor hem van toepassing zijn van een regeling zoals opgenomen in de CAO Provinciale Sector 2024-2025. Er heeft een informeel gesprek tussen partijen plaatsgevonden maar dat heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Vandaar dat een gesprek met de klachtenfunctionaris heeft plaatsgevonden, waarna advies is uitgebracht. Gedeputeerde Staten hebben, gelet op het procedureverloop en de (summiere) communicatie in casu, de klacht gegrond verklaard.



4

Klager klaagt over het uitblijven van een inhoudelijke reactie op zijn verzoek met betrekking tot het in aanmerking komen voor een regeling zoals opgenomen in de CAO Provinciale Sector 2024-2025. Hij kan zich niet verenigen met de procedurele gang van zaken (communicatie) en het niet nakomen van een toezegging die in dat kader zou zijn gedaan. Er heeft een gesprek met de klachtenfunctionaris plaatsgevonden waarna advies is uitgebracht. Gedeputeerde Staten hebben, gelet op het procedureverloop en (summiere) communicatie in casu, de klacht gegrond verklaard.



## Colofon

Media en design Provincie Limburg

Illustraties:

Mosaïq. x Freepik stories

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

2506 1193

