

# Klachtrapportage 2024 provincie Flevoland

## Algemeen

Uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) volgt dat een ieder 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. In 2024 zijn er 28 klachten bij de provincie binnen gekomen. Er zijn vijf contact momenten geweest van burgers met de Nationale Ombudsman. Van deze vijf contactmomenten was er nog geen klacht ingediend bij de provincie. De nationale ombudsman heeft van deze vijf contactmomenten één klacht naar ons doorgezonden voor afhandeling en de overige vier telefonisch afgedaan.

Hoofdstuk 9 Awb geeft ook het juridisch kader voor de afhandeling van een klacht door het bestuursorgaan. Provincie Flevoland volgt de klachtprocedure zoals is opgenomen in afdeling 9.1.2, artikel 9:7 Awb, dat wil zeggen dat de provincie de klachten ambtelijk afhandelt via een interne klachtfunctionaris.

Alleen wanneer de klacht ziet op een bestuurder of op de klachtfunctionaris geeft de onafhankelijke bezwarencommissie advies over de afdoening van de klacht en stelt Gedeputeerde Staten de afdoeningsbrief op. Vanaf 2025 is de werkwijze verandert en is de klachtafhandeling opgedragen aan de onafhankelijke commissie rechtsbescherming, die ook adviseert bij de ingediende bezwaren.

Klachten over het handelen door of namens uitvoeringsorganisaties (omgevingsdienst/ RVO.nl / Horizon) waarbij zij handelen namens de provincie, doen deze uitvoeringsorganisaties zelf af.

## Informele aanpak

Alvorens er tot een inhoudelijk behandeling door de klachtfunctionaris wordt overgegaan, zal de behandelaar van de afdeling, danwel de klachtcoördinator eerst contact opnemen met de burger om tot een oplossing van het geschil te komen. Gemiddeld genomen worden nagenoeg alle klachten middels deze informele aanpak opgelost. Het voordeel van deze aanpak is dat vaak binnen een paar dagen contact wordt opgenomen met de klager. Wanneer de klacht informeel is afgehandeld geeft de klachtfunctionaris geen oordeel en maakt geen afdoeningsbrief op, deze klachten worden wel opgenomen in onderstaande registratie.

## Aantallen klachten

De provincie moet conform art 9:12a Awb het aantal binnengekomen klachten op haar website plaatsen. Om ook inzicht te krijgen in de onderwerpen van de klachten zijn deze meegenomen in onderstaand overzicht.

Klachten die zijn binnengekomen middels mail danwel via het klachtenformulier worden geregistreerd. De klachten die niet thuishoren bij de provincie zijn niet meegenomen in onderstaand overzicht. Meestal betreffen dit klachten over de busvervoerder. Klachten waarbij sprake is van samenloop met een andere procedure (artikel 9:8 Awb) bijvoorbeeld handhaving of schadevergoeding, zijn evenmin opgenomen in onderstaand overzicht.

Klachten die zien op het op afstand bedienen van bruggen en sluizen en de daarmee gemoeide

wachttijden zijn wel opgenomen in onderstaand overzicht, terwijl dit een uitvoering is conform beleid. Wij hebben hiervoor gekozen omdat de burger het zelf

een klacht noemt en in deze klachten een uiting wordt gegeven van ongenoegen. Hiermee hanteren we een ruime opvatting van het begrip klacht.

## Cijfers afhandeling klachten

	2021	2022	2023	2024
Binnengekomen	2	2	11	28
Afgehandeld middels informele aanpak	2 (100%)	2 (100%)	10 (91%)	26 (93%)
Afgehandeld middels een afdoeningsbrief	0	0	1	2

## Klachten naar onderwerp

### 2021

Aantal	Onderwerp
1	Sluisbediening
1	BOA
<b>2</b>	

### 2022

Aantal	Onderwerp
1	te laat beantwoorden brief
1	niet betalen griffie geld
<b>2</b>	

### 2023

Aantal	Onderwerp
1	niet beantwoorden van brief en niet terugbellen
6	bruggen en sluisen geluidsniveau speaker/wachttijden
1	Gedrag wegwerker provincie
1	Niet informeren omwonende bij wegwerkzaamheden
1	procedure ambtelijke bijstand
<b>10</b>	

### 2024

Aantal	Onderwerp
17	Bruggen en sluisen, wachttijden en niet kunnen communiceren
1	Vroegere functie bestuurder
1	geen contact kunnen krijgen met handhaver, wegslepen boot
1	Gedrag handhaver in verkeer waardoor klager moest uitwijken en boete kreeg.
1	Geen antwoord krijgen op vragen onderhoud provinciale grond
1	Gedrag medewerker in privésituatie
2	Geluid van de brug en overleg hieromtrent
4	Wegwerkzaamheden, veiligheid, omrijden, geen omrijdingspas
<b>28</b>	