

## Commissie Klachten & Verzoeken

Provinciale Staten Noord-Brabant  
Postbus 90151  
5200 MC 'S-HERTOGENBOSCH

Brabantlaan 1  
Postbus 90151  
5200 MC 's-Hertogenbosch  
Telefoon (073) 681 28 12  
Fax (073) 680 76 80  
www.brabant.nl  
IBAN NL86INGB0674560043

Bereikbaarheid  
openbaar vervoer en fiets:  
www.brabant.nl/route

**Onderwerp**

Jaaroverzicht Commissie voor Klachten en Verzoeken 2019

Geachte leden van Provinciale Staten,

Hierbij bieden wij u het jaaroverzicht van de Commissie voor Klachten & Verzoeken over het jaar 2019 aan. In het jaaroverzicht zijn alle door de commissie in 2019 behandelde bezwaren en klachten opgenomen.

De Commissie voor Klachten & Verzoeken,  
namens deze,

E. van den Elsen,  
secretaris Commissie voor Klachten en Verzoeken

**Datum**

20 maart 2020

**Ons kenmerk**

/

**Uw kenmerk**

-

**Contactpersoon**

E. (Eveline) van den Elsen

**Telefoon**

(06) 27 74 51 98

**Email**

evdelsen@brabant.nl

**Bijlage(n)**

1

## **De commissie voor Klachten en Verzoeken 2019**

De commissie voor Klachten en Verzoeken behandelt klachten over het handelen van bestuurders en ambtenaren richting burgers en bedrijven. De commissie adviseert het college van Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten en de commissaris van de Koning over de afhandeling van klachten. GS, PS of de commissaris nemen vervolgens een beslissing op de klacht. De commissie heeft in 2019 driemaal geadviseerd over klachten. Daarnaast behandelt de commissie bezwaarschriften tegen besluiten van PS. In 2019 is één bezwaarschrift ingediend. Dit bezwaarschrift is nog in behandeling.

---

Voordat een klacht formeel wordt afgehandeld door de commissie, neemt het secretariaat van de commissie voor Klachten en Verzoeken contact op met de klager om te onderzoeken hoe de klacht het best kan worden afgehandeld. Dit heeft ertoe geleid dat 20 klachten en verzoeken informeel zijn afgedaan, dus zonder formele tussenkomst door de commissie. Het ging daarbij onder andere om zaken in de sfeer van beleid, het niet beantwoorden van vragen of klachten die niet bij de provincie of deze commissie thuishoren (en daarom zijn doorgezonden). Ook is door het secretariaat bij intern doorgezonden kwesties advies en informatie over klachtafhandeling verstrekt. Het aantal klachten is toegenomen ten opzichte van het vorige verslagjaar. Voor de toename van het aantal klachten is geen verklaring voor handen. Overigens is een groot aantal klachten doorgezonden naar andere instanties of behoeften anderszins geen verdere inhoudelijke behandeling door de commissie. Het betreft de klachten die in onderstaand overzicht zijn genummerd van 11 tot en met 23. Ten aanzien van de bij de provincie ingediende klachten over buschauffeurs, kan nog worden opgemerkt dat het secretariaat van de commissie met 'Brabant vervoert ons' contact heeft opgenomen om de voorlichting aan passagiers te verbeteren, zodat de klachten meteen bij de juiste vervoeder kunnen worden neergelegd. De overige klachten (in onderstaand overzicht genummerd van 4 tot en met 10) zijn naar tevredenheid van de klager opgelost na contact met de verantwoordelijke personen binnen de ambtelijke organisatie en behoeften geen verder (formeel) vervolg.

---

De commissie bestond tot april 2019 uit: voorzitter Nico Heijmans, Wilma Dirken, Louis Roks en Wim van Overveld. Vanaf april 2019 bestaat de commissie uit: voorzitter Wilma Dirken, Nico Heijmans, Anne van Diemen- Vereijken en Ankie de Hoon.

De commissie wordt ambtelijk ondersteund door Eveline van den Elsen en Dennis van 't Westeinde.

Naar aanleiding van de door de commissie in 2018 gestarte discussie over haar rol bij de afhandeling van klachten en bezwaarschriften is dit jaar onderzocht waar en hoe klachten en bezwaarschriften op een andere manier zouden kunnen worden afgehandeld. Hierover komt in 2020 meer duidelijkheid.

---

### Formele klachtbehandeling

1. Klacht gericht tegen het handelen van een medewerker. De commissie heeft geadviseerd om de klacht kennelijk ongegrond te verklaren.
2. Klacht gericht tegen het handelen van de secretaris van deze commissie. De commissie heeft besloten de klacht ongegrond te verklaren.
3. Klacht gericht tegen het handelen van een gedeputeerde en een medewerker. De commissie heeft geadviseerd de klacht kennelijk ongegrond te verklaren.

### Informele klachtbehandeling

#### **Klachten**

4. Klacht naar aanleiding van afhandeling van een melding via brabantloket.

5. Klacht naar aanleiding van het niet telefonisch in contact kunnen komen met medewerker (mondelijke klacht).
6. Klacht over afhandeling van een vraag per e-mail.
7. Klacht over niet doorsturen post.
8. Klacht naar aanleiding van e-mail.
9. Klacht gericht tegen het handelen van een ambtenaar.
10. Klacht gericht tegen handelen statenlid.

### **Doorgezonden/doorverwezen naar ander bestuursorgaan**

11. Klacht gericht tegen de Nationale ombudsman. Doorgezonden naar de Nationale ombudsman.
12. Klacht gericht tegen medewerker(s) van het UWV, doorverwezen naar UWV.
13. Klacht gericht tegen medewerker van de gemeente Tilburg, doorverwezen naar Tilburg.
14. Klacht gericht tegen medewerker van de ODZOB, doorverwezen naar ODZOB
15. Klacht gericht tegen medewerker van de gemeente Bergeijk, doorverwezen naar Bergeijk.
16. Klacht gericht tegen medewerker van de ODZOB, via ORO doorgestuurd naar ODZOB.
17. Klacht gericht tegen een buschauffeur, doorverwezen naar vervoersmaatschappij.
18. Klacht gericht tegen medewerker van de gemeente Geertruidenberg, doorverwezen naar Geertruidenberg.
19. Klacht gericht tegen een buschauffeur, doorverwezen naar vervoersmaatschappij.
20. Klacht gericht tegen een buschauffeur, doorverwezen naar vervoersmaatschappij.
21. Klacht gericht tegen een buschauffeur, doorverwezen naar vervoersmaatschappij.
22. Klacht gericht tegen een buschauffeur, doorverwezen naar vervoersmaatschappij.
23. Klacht gericht tegen belastingsamenwerking West-Brabant, doorverwezen naar belastingsamenwerking West-Brabant.