

# Hoor- en adviescommissie

## JAARVERSLAG 2015

### Colofon

#### Uitgave

Provincie Noord-Holland  
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem  
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40  
[www.noord-holland.nl](http://www.noord-holland.nl)  
[post@noord-holland.nl](mailto:post@noord-holland.nl)

#### Eindredactie

Provincie Noord-Holland  
Directie Middelen | Sector Juridische Dienstverlening

#### Fotografie

Provincie Noord-Holland

#### Grafische verzorging

Provincie Noord-Holland  
Xeroxmediaservices

#### Oplage

20 exemplaren

Haarlem, juli 2016

# INHOUD

|           |  |   |
|-----------|--|---|
| <b>3</b>  |  | <b>Voorwoord</b>  |
| <b>4</b>  |  | <b>Samenvatting</b>   |
| <b>6</b>  |  | <b>Inleiding</b>  |
| <b>7</b>  |  | <b>1 Bezwaarschriften</b>   |
| 7         |  | 1.1 Aantal bezwaarschriften per directie                                |
| 7         |  | 1.2 Ambtelijk afgehandelde bezwaarschriften                             |
| 8         |  | 1.3 Ingetrokken bezwaarschriften  |
| 8         |  | 1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften               |
| 8         |  | 1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep      |
| 8         |  | 1.6 Verwachtingen voor 2016   |
| <b>9</b>  |  | <b>2 Adviezen over bezwaarschriften</b>                                 |
| 9         |  | 2.1 Aantal uitgebrachte adviezen per directie                           |
| 9         |  | 2.2 Inhoud van de adviezen  |
| 10        |  | 2.3 Directie Beleid   |
| 11        |  | 2.4 Directie Beheer & Uitvoering  |
| 12        |  | 2.5 Directie Subsidies Vergunningen en Toezicht                         |
| 12        |  | 2.5.1 Vergunningen en ontheffingen                                      |
| 12        |  | 2.5.2 Subsidies   |
| 13        |  | 2.5.3 Handhaving  |
| 13        |  | 2.6 Omgevingsdienst   |
| 13        |  | 2.7 Directie Middelen   |
| 13        |  | 2.8 Contraire zaken   |
| 19        |  | 2.9 Verbeterpunten  |
| 14        |  | 2.10 Termijnbewaking  |
| 14        |  | 2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten               |
| 15        |  | 2.10.2 Telling van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten            |
| 15        |  | 2.11 De informele aanpak  |
| 15        |  | 2.12 Uitspraken rechtbank/Raad van State n.a.v. bezwaren 2013/2014/2015 |
| 16        |  | 2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter       |
| <b>17</b> |  | <b>3 Jaarverslag Centraal Meldpunt Klachten</b>                         |
| 17        |  | 3.1 Doel en rol van het Centraal Meldpunt Klachten                      |
| 17        |  | 3.2 Afhandeling van klachten 2015                                       |
| 17        |  | 3.2.1 Werkwijze   |
| 18        |  | 3.2.1a Cijfers over 2015  |
| 18        |  | 3.2.1.b Toelichting bij de afgehandelde klachten                        |
| 18        |  | 3.2.3 Nationale Ombudsman   |
| 18        |  | 3.3 Acties naar aanleiding van klachten in 2015                         |
| <b>19</b> |  | <b>4 Hac-bestuur</b>  |
| <b>20</b> |  | <b>Bijlage A: Samenstelling HAC in 2015</b>                             |

# VOORWOORD

Waarde lezer,

Hierbij treft u het Jaarverslag 2015 van de Hoor- en adviescommissie Noord-Holland (HAC) aan.

Dit verslagjaar bestond de HAC voor het eerst geheel uit externe leden, dat wil zeggen dat de leden onafhankelijk zijn (en dus geen relatie hebben met de provincie). Niet alleen is dit een hulde aan de provincie die in deze de besluiten door een onafhankelijke commissie laat toetsen, ook is een dergelijke commissie een service aan de burger die op een objectieve wijze gehoord wil worden als hij verhaal wil halen; de burger zal zich daardoor serieuzer genomen voelen.

De Commissie is voortvarend te werk gegaan. Het heeft er in geresulteerd dat er een intensiever verkeer tussen de leden en het secretariaat plaatsvond, hetgeen de kwaliteit van de adviezen ten goede kwam. In een aantal gevallen kon de Commissie ook een bijdrage leveren aan het herstel van vertrouwen tussen de burger en de provincie. En organisatorisch gezien was er een grote betrokkenheid van de Commissie waardoor de leden meer beschikbaar waren en vervanging geen probleem was.

De Commissie heeft tot taak in bezwaar het genomen besluit van GS volledig te heroverwegen en daarover aan GS te adviseren. GS nemen vervolgens wederom een besluit. Enerzijds functioneert de Commissie hierbij als een zeef: veel zaken kunnen worden afgedaan door het aangeven van een betere motivering of soms ook door herstel van incidentele fouten. Anderzijds is de rol van de Commissie soms die van mediator die partijen bij elkaar brengt met het doel een oplossing te bewerkstelligen. Als laatste speelt de Commissie een rol als 'systeemverbeteraar'. Dat wil zeggen dat fouten die herhaaldelijk worden gesignaleerd, apart onder de aandacht van GS worden gebracht. Dit verslagjaar zijn daartoe drie punten verbeterd in het primaire proces. Deze staan in de samenvatting vermeld.

Een belangrijk punt betreft voorts de tijdige afdoening van de bezwaren en de heroverwegingsbesluiten. In het verslagjaar is geen ingebrekestelling wegens het niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift ontvangen. De HAC heeft in 2015 91% van haar adviezen tijdig uitgebracht. De doelstelling was 90%. Verder heeft er in 80% een tijdige heroverweging door GS plaatsgevonden. Dit percentage is helaas gedaald ten opzichte van 2014. Dat was 87%. Voor het eerst is nu ook het percentage heroverwegingsbesluiten opgenomen zonder dat verdaagd hoefde te worden. Dat blijkt 53% te zijn. Het streven voor 2016 is 60%. De Commissie werkt voortdurend aan het verbeteren van deze cijfers.

Daartoe is een goed secretariaat onmisbaar. Graag wil ik hierbij de plezierige samenwerking met het secretariaat benadrukken, een secretariaat dat deskundig en kundig is.

Met vriendelijke groet,

Mw. mr J. Hofland,  
coördinerend voorzitter van de HAC

# SAMENVATTING

## HOOR- EN ADVIESCOMMISSIE

### Aantal bezwaarschriften

In 2015 zijn bij de Hoor- en adviescommissie (hierna ook: HAC) 173 bezwaarschriften binnengekomen.

#### Vergelijking vorige jaren

|                         | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Aantal bezwaarschriften | 173  | 151  | 186  | 142  | 201  | 199  | 786  |

### Aantal uitgebrachte adviezen

In 2015 zijn er door de HAC 108 adviezen uitgebracht.

#### Vergelijking met vorige jaren

|                 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Aantal adviezen | 108  | 78   | 83   | 62   | 87   | 533  | 217  |

### Inhoud van de adviezen

|                        |      |
|------------------------|------|
| Niet-ontvankelijk      | : 23 |
| (Gedeeltelijk) gegrond | : 34 |
| (Geheel) ongegrond     | : 36 |
| Herroepen              | : 15 |

### Contrair

In 2015 is er door Gedeputeerde Staten 6 keer afgeweken van het advies van de HAC.

### Verbeterpunten

Naar aanleiding van het HAC-advies zijn de volgende punten verbeterd in het primaire proces:

- Het verschil tussen verbeuren van een dwangsom en het invorderen van een dwangsom is extra onder de aandacht gebracht.
- De betalingstermijn wordt nu ook in het besluit vermeld.
- Het feit dat de bezwaartermijn niet kan worden verlengd door een toezegging is onder de aandacht gebracht.

### De informele aanpak

Van de in 2015 binnengekomen subsidiebezwaren is 52% op informele wijze opgelost. Van de overige bezwaarschriften is 20% op een informele wijze opgelost.

### Uitspraak rechter

De rechter heeft in 2015 10 keer uitspraak gedaan over bezwaarschriften uit 2013/2014/2015 waarover de HAC had geadviseerd. Er is 2 keer een beroep gegrond verklaard (rechter was het oneens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC) en 8 keer is het beroep ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC).

### Tijdigheid van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten

In 2015 is 91% van de adviezen tijdig dat wil zeggen binnen 9 of – na verdaging – 15 weken na afloop van de bezwaartermijn uitgebracht door de HAC.

In 2015 heeft in 80% van de gevallen een tijdige heroverweging plaatsgevonden, d.w.z. binnen 6 weken (ambtelijk), binnen 12 weken of – na verdaging – de wettelijk toegestane 18 weken na afloop van de bezwaartermijn. In 53% van de gevallen bleek het niet nodig te zijn om de beslissing op bezwaar te verdagen om tot een tijdige afhandeling te komen.

### Vergelijking met vorige jaren

2014 : 92% van de adviezen tijdig en 87% van de heroverwegingsbesluiten tijdig  
 2013 : 98% van de adviezen tijdig en 65% van de heroverwegingsbesluiten tijdig  
 2012 : 98% van de adviezen tijdig en 91% van de heroverwegingsbesluiten tijdig  
 2011 : 98% van de adviezen tijdig en 76% van de heroverwegingsbesluiten tijdig  
 2010 : 98% van de adviezen tijdig en 91% van de heroverwegingsbesluiten tijdig  
 2009 : 89% van de adviezen tijdig en 83% van de heroverwegingsbesluiten tijdig

### CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN

In 2015 zijn er 76 klachten binnengekomen bij het Centraal Meldpunt Klachten (CMK).

Van deze 76 klachten waren er 31 over gedrag van medewerkers of bestuurders. Deze 31 klachten – zeer divers van aard - zijn allen in behandeling genomen.

De overige klachten zijn door het CMK doorgezonden naar het juiste adres: de betreffende gemeenten, instelling of specifieke klachtmeldpunten. Soms heeft het CMK informatie gegeven om de klager verder te helpen of is klager doorverwezen naar buurtbemiddeling, Het Juridisch Loket, een ombudsman e.a.

In ruim 60% van de klachten die in behandeling zijn genomen, heeft klager terecht gewezen op gebreken in de wijze waarop ten opzichte van hem is gehandeld. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

In 2015 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van de volgende acties: regelen van een financiële bijdrage n.a.v. de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman voor de aankoop van een perceel grond, adequaat informeren over de voortgang van een project, maken van excuses voor te late en ook onvolledige informatie, maken van excuus voor onveilig gedrag op de openbare weg, maken van excuus voor verwarring rekeningnummers, opmaken van een gespecificeerde factuur, starten van overleg met een andere overheid, maken van excuus voor niet antwoorden, rechtzetten administratieve fout, excuus voor het probleem met het toesturen van stukken, onderzoeken eventueel aanpassen bus route, geven van voorlichting, opheffen tijdelijke onbereikbaarheid van het algemene telefoonnummer, communiceren ook als er geen vooruitgang is, opheffen miscommunicatie in verband met verwisseling van namen, uitzoeken welke overheid verantwoordelijk is, verwachtingen managen bij inloopavonden en het opnemen van een extra busrit in de dienstregeling.

### HOOR- EN ADVIESCOMMISSIE RECHTSPOSITIE BESTUUR

De Hoor- en adviescommissie rechtspositiebesluiten bestuur (hierna ook: HAC-bestuur) adviseert over bezwaarschriften tegen besluiten van Gedeputeerde Staten die betrekking hebben op de rechtspositie van leden van Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten.

In 2015 zijn er geen bezwaarschriften ingediend.

## INLEIDING

Met dit jaarverslag wordt, ten behoeve van Gedeputeerde Staten en Provinciale Staten, uitvoering gegeven aan artikel 12 van de Verordening op de behandeling van bezwaar- en klaagschriften Noord-Holland 2014. In dit artikel is bepaald dat de commissie jaarlijks verslag van haar werkzaamheden uitbrengt aan Gedeputeerde Staten en Provinciale Staten van Noord-Holland.

Met dit jaarverslag wordt tevens uitvoering gegeven aan artikel 8 van de Verordening rechtspositiebesluiten bestuur Noord-Holland 2005. In dat artikel is de verplichting opgenomen tot het uitbrengen van verslag van haar werkzaamheden aan Gedeputeerde Staten en Provinciale Staten van Noord-Holland.

## BEZWAARSCHRIFTEN

In 2015 zijn 173 bezwaarschriften ex artikel 7:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb) binnengekomen. Deze 173 bezwaarschriften waren gericht tegen (vermeende) besluiten van Gedeputeerde Staten. In 2015 zijn er tevens 4 klachten voorgelegd aan de Hoor- en adviescommissie (zie hoofdstuk 3).

Een vergelijking met voorgaande jaren geeft de volgende ontwikkeling te zien.

### Vergelijking vorige jaren

|                         | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Aantal bezwaarschriften | 173  | 151  | 186  | 142  | 201  | 199  | 786  |

Het aantal bezwaarschriften is in 2015 toegenomen ten opzichte van 2014, dat heeft vooral te maken met 12 min of meer gelijklopende bezwaarschriften die in 2015 zijn ingediend tegen een verkeersbesluit en het feit dat er 16 keer bezwaar is ingediend door de Mobilisation for the Environment (MOB) tegen vergunningen op grond van de Natuurbeschermingswet 1998.

Van deze 173 bezwaarschriften zijn er 35 ingetrokken, over 83 bezwaarschriften uit 2015 is advies uitgebracht door de HAC en 5 bezwaarschriften zijn ambtelijk afgedaan. Er zijn dus nog 50 bezwaarschriften uit 2015 in behandeling/ aangehouden. Dit komt met name doordat er in november en december 2015 veel bezwaarschriften zijn ingediend, namelijk 21.

Op donderdag houdt een kamer van de Hoor- en adviescommissie zitting om de partijen te horen.

### 1.1 Aantal bezwaarschriften per directie

Hieronder volgt een overzicht van de bezwaarschriften die in 2015 zijn binnengekomen bij de HAC met een splitsing naar directie.

#### Aantal ingediende bezwaarschriften per directie

|   | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Directie Beleid                                   | 17   | 23   | 12   | 14   | 33   | 26   | 581  |
| Directie Beheer en Uitvoering (B&U)               | 20   | 7    | 55   | -    | -    | 2    | -    |
| Directie Subsidies, Vergunningen en Toezicht(SVT) | 114  | 103  | 115  | 127  | 167  | 168  | 204  |
| Directie Middelen                                 | 4    | -    | 3    | 1    | 1    | 3    | -    |
| Statengriffie                                     | -    | 3    | -    | -    | -    | -    | -    |
| Algemeen Directeur                                | -    | -    | 1    | -    | -    | -    | 1    |
| Omgevingsdiensten                                 | 18   | 15   | -    | -    | -    | -    | -    |

### 1.2 Ambtelijk afgehandelde bezwaarschriften

De Verordening op de behandeling van bezwaar- en klaagschriften Noord-Holland 2014 biedt de mogelijkheid om bezwaarschriften ambtelijk af te handelen indien er sprake is van een situatie ex artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht (het bezwaar is kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond, bezwaarde wil niet worden gehoord of er is al volledig aan het tegemoetgekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun

#### Aantal ambtelijk afgedane zaken per directie in 2015

|                   | 2015 |
|-------------------|------|
| Directie Beleid   | -    |
| Directie B&U      | 1    |
| Directie SVT      | 4    |
| Directie Middelen | -    |

belangen kunnen worden geschaad) ; er wordt dan niet gehoord en geadviseerd door de HAC.

In 2015 zijn er 5 bezwaarschriften ambtelijk afgehandeld. Drie keer werd er een bezwaarschrift te laat ingediend, terwijl er geen sprake was van een verschoonbare termijnoverschrijding. Er werd twee keer bezwaar gemaakt tegen een beslissing, niet zijnde een besluit in de zin van de Awb.

Al deze bezwaarschriften zijn niet-ontvankelijk verklaard.

### 1.3 Ingetrokken bezwaarschriften

Van de 173 bezwaarschriften die in 2015 zijn binnengekomen, zijn er 35 ingetrokken. In hoofdstuk 2.11 “de informele aanpak” wordt nader ingegaan op de ingetrokken bezwaarschriften.

#### Aantal ingetrokken bezwaarschriften per directie in 2015

|                   | 2015 |
|-------------------|------|
| Directie Beleid   | 3    |
| Directie B&U      | 2    |
| Directie SVT      | 23   |
| Omgevingsdiensten | 7    |

### 1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften

Er zijn 50 bezwaarschriften aangehouden of nog in behandeling. Bezwaarschriften worden aangehouden omdat Gedeputeerde Staten en bezwaarde nog in overleg zijn over een mogelijke oplossing van het geschil. De bezwaarschriften die eind november en in december 2015 zijn ontvangen, waren in 2015 nog niet afgehandeld (21 stuks).

### 1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep

In 2015 is er één keer verzocht om de bezwaarfase over te slaan. Dit verzoek is door gedeputeerde staten afgewezen.

### 1.6 Verwachtingen voor 2016

De provincie heeft een deel van haar taken op grond van de groene wetgeving gemandateerd aan de Regionale Uitvoeringsdienst Noord-Holland Noord.

Over de afhandeling van bezwaarschriften gericht tegen een besluit dat met dit mandaat is genomen wordt ook door de HAC geadviseerd.

Met deze RUD moeten nog nadere afspraken worden gemaakt over de uitwisseling van informatie. Tevens moeten er nog afspraken worden gemaakt met de omgevingsdienst IJmond.

De directie Subsidies, Vergunningen en Toezicht (SVT) bestaat door de oprichting van de verschillende omgevingsdiensten niet meer. De meeste bezwaarschriften die binnenkwamen waren gericht tegen besluiten afkomstig van deze directie. De sector subsidies is nu ondergebracht bij de directie Concernzaken (CZ). In 2016 zullen er meer bezwaarschriften binnenkomen, gericht tegen besluiten van de directie CZ.

De commissaris van de Koning heeft aangegeven dat het van belang is om zoveel mogelijk bezwaren zonder verdagen tijdig af te handelen. Dit heeft zich vertaald in een doelstelling om in 2016 in minimaal 60% van de gevallen zonder verdagen tijdig af te handelen. In deze jaarverslagen is steeds gerapporteerd over het percentage bezwaarschriften dat tijdig is afgehandeld. In dit jaarverslag is voor het eerst ook aangegeven hoeveel bezwaarschriften zijn verdaagd.

De HAC dient zich in 2016 ook voor te bereiden op de Wet natuurbescherming (inwerkingtreding in 2017).



## ADVIEZEN OVER BEZWAARSCHRIFTEN

De HAC heeft 108 adviezen uitgebracht in 2015. Er zijn 25 adviezen uitgebracht naar aanleiding van de bezwaarschriften die in 2014 zijn ingediend, 83 adviezen zijn uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2015 zijn ingediend.

Een vergelijking met voorgaande jaren geeft de volgende ontwikkeling te zien ten aanzien van het aantal uitgebrachte adviezen.

### Vergelijking vorige jaren

|                 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Aantal adviezen | 108  | 78   | 83   | 62   | 87   | 533  | 217  |

### 2.1 Aantal uitgebrachte adviezen per directie

Omdat bezwaarschriften worden ingetrokken, doorgestuurd, ambtelijk worden afgedaan of nog in behandeling zijn aangezien ze in de maand november/december zijn ontvangen, komt het aantal uitgebrachte adviezen niet overeen met het aantal ontvangen bezwaarschriften.

#### Aantal uitgebrachte adviezen per directie

|                   | 2015 |
|-------------------|------|
| Directie Beleid   | 12   |
| Directie B&U      | 16   |
| Directie SVT      | 67   |
| Omgevingsdienst   | 11   |
| Directie Middelen | 2    |

### 2.2 Inhoud van de adviezen

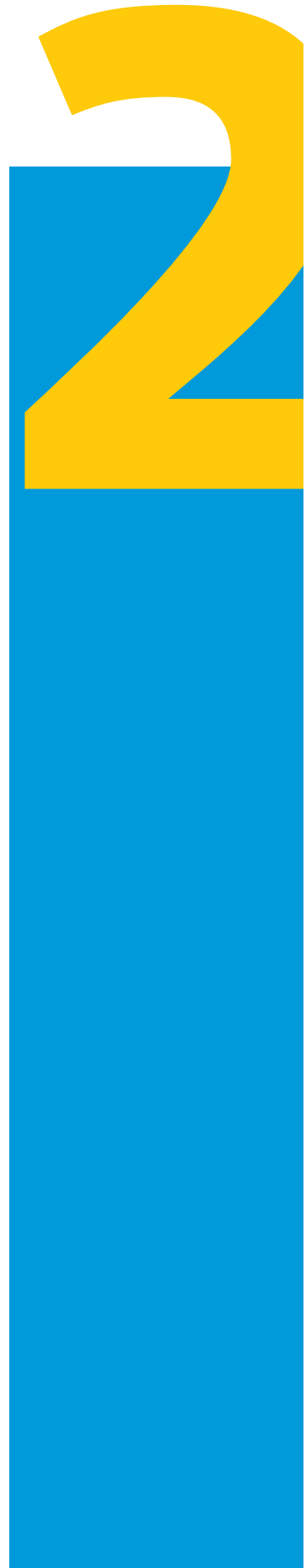
De HAC heeft 23 keer geadviseerd om het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. De HAC heeft 36 keer geadviseerd het bezwaarschrift (geheel) ongegrond te verklaren, 34 keer is er geadviseerd het bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren en 15 keer is er geadviseerd het bestreden besluit te herroepen.

Een (gedeeltelijk) gegrond bezwaar betekent over het algemeen dat het besluit verbeterd moet worden, omdat bijvoorbeeld de motivering niet voldoende was. Een weigering blijft in zo'n geval een weigering alleen zal de weigering beter gemotiveerd moeten worden.

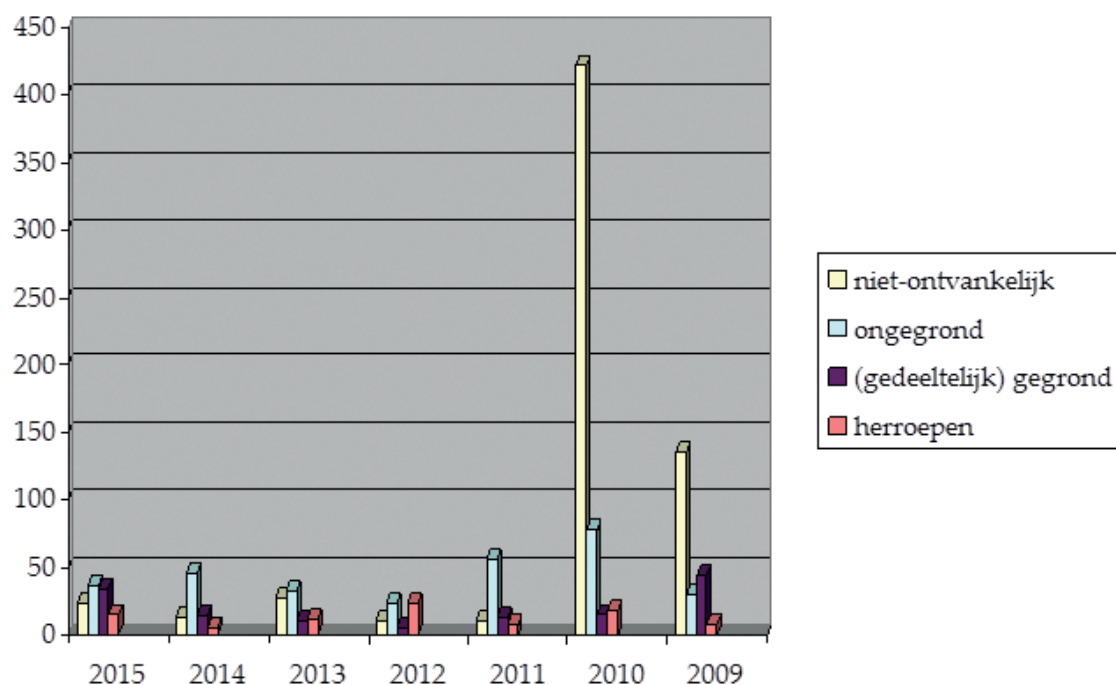
Vooraf het aantal gegronde bezwaarschriften valt op. Dit heeft vooral te maken met het feit dat er 16 keer bezwaar is ingediend door de Mob tegen vergunningen op grond van de Natuurbeschermingswet 1998. Al deze bezwaarschriften zijn (gedeeltelijk) gegrond verklaard door de HAC. Een vergelijking met de voorgaande jaren levert het volgende beeld op.

#### Vergelijking met vorige jaren

|   | 2015       | 2014      | 2013      | 2012      | 2011      | 2010       | 2009       |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Niet-ontvankelijk                       | 23         | 13        | 27        | 11        | 10        | 422        | 135        |
| ongegrond                               | 36         | 46        | 33        | 23        | 56        | 78         | 30         |
| (gedeeltelijk) gegrond (niet herroepen) | 34         | 14        | 11        | 5         | 13        | 15         | 44         |
| herroepen                               | 15         | 5         | 12        | 23        | 8         | 18         | 8          |
| <b>Totaal</b>                           | <b>108</b> | <b>78</b> | <b>83</b> | <b>62</b> | <b>87</b> | <b>533</b> | <b>217</b> |



Grafiek inhoud van de adviezen



### 2.3 Directie Beleid

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de directie Beleid heeft de HAC het volgende geadviseerd.

| Onderwerp                    | Niet-ontvankelijk | Ongegrond | (gedeeltelijk) Gegrond | (gedeeltelijk) Herroepen | Contrair |
|------------------------------|-------------------|-----------|------------------------|--------------------------|----------|
| planschade                   |                   | 2         |                        |                          |          |
| Helikopter Vu                |                   | 1         |                        |                          |          |
| Wob                          |                   |           | 2                      | 2                        | 1        |
| Wet op het primair onderwijs |                   | 1         |                        |                          |          |
| nadeelcompensatie            |                   | 2         |                        |                          |          |
| subsidie                     |                   | 2         |                        |                          |          |
| <b>Totaal</b>                |                   | <b>8</b>  | <b>2</b>               | <b>2</b>                 | <b>1</b> |

#### Advies om te herroepen

Hieronder zal kort worden ingegaan op de adviezen van de HAC om het bestreden besluit te herroepen.

##### Wob:

Gedeputeerde staten hadden naar aanleiding van een Wob-verzoek twee taxatierapporten niet verstrekt. Gedeputeerde staten waren van mening dat het hier niet ging om een bestuurlijke aangelegenheid en dat het verstrekken van de taxatierapporten de onderhandelingsstrategie van de provincie zou schaden.

De Commissie adviseerde de taxatierapporten wel te verstrekken, aangezien er wel sprake was van een bestuurlijke aangelegenheid. Het mogelijk ondervinden van financieel nadeel bij een planschadeprocedure, acht de Commissie niet relevant. De omvang van de verplichting tot vergoeding van planschade is immers in overwegende mate objectief bepaalbaar.

Gedeputeerde staten hebben het advies opgevolgd.

Gedeputeerde staten hadden naar aanleiding van een Wob-verzoek een aantal documenten geweigerd om openbaar te maken. De Commissie adviseerde dat enkele documenten wel openbaar gemaakt konden worden als de inhoud niet meer te herleiden was tot een specifieke ambtenaar. Tevens was de Commissie van mening dat een document louter feitelijke informatie bevatte en om die reden openbaar gemaakt kon worden.

## Contrair

Gedeputeerde staten zijn gedeeltelijk contrair gegaan aan het advies van de Commissie.

Gedeputeerde staten zijn van mening dat uit het stuk gemakkelijk herleid kan worden welke ambtenaar betrokken is geweest bij het stuk. Het document dat slechts feitelijke informatie bevat, hoeft niet openbaar gemaakt te worden aangezien het document nog in bewerking is.

## 2.4 Directie Beheer en Uitvoering

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de directie B&U heeft de HAC het volgende geadviseerd.

| Onderwerp                    | Niet-ontvankelijk | Ongegrond | (gedeeltelijk) Gegrond | (gedeeltelijk) Herroepen | Contrair |
|------------------------------|-------------------|-----------|------------------------|--------------------------|----------|
| Verkeersbesluit (stopverbod) | 2                 |           |                        | 10                       |          |
| Wob                          |                   |           |                        | 1                        | 1        |
| Grenzen bebouwde kom         |                   | 3         |                        |                          |          |
| <b>Totaal</b>                | <b>2</b>          | <b>3</b>  |                        | <b>11</b>                | <b>1</b> |

### Advies om te herroepen

Hieronder zal kort worden ingegaan op het advies van de HAC om de bestreden besluiten te herroepen.

#### Verkeersbesluit:

Gedeputeerde staten hadden een verkeersbesluit genomen (instellen stopverbod) om de bereikbaarheid van een hotel voor de hulpdiensten te verbeteren. De Commissie adviseerde om het verkeersbesluit in te trekken, aangezien de bereikbaarheid van het hotel primair de verantwoordelijkheid is van de eigenaar van het hotel. Tevens was niet aannemelijk gemaakt dat de kosten voor het verbreden van de brug dermate hoog zijn dat een verbreding van de brug niet gevegd kan worden van het hotel.

#### Wob:

Gedeputeerde staten hadden naar aanleiding van een Wob-verzoek besloten verschillende e-mails niet openbaar te maken. De betreffende e-mails zouden persoonlijke beleidsopvattingen bevatten. De Commissie was van mening dat de e-mails voor het grootste gedeelte geen persoonlijke beleidsopvatting bevatten. De Commissie volgde verweerder niet in zijn stelling dat er feitelijk geen informatie zou overblijven indien de e-mails onder weglakking van persoonlijke beleidsopvattingen zouden worden verstrekt. De feitelijke informatie is ook niet zodanig met de persoonlijke beleidsopvattingen vermengd dat onderscheid hierin ondoenlijk zou zijn.

## Contrair

Gedeputeerde staten hebben besloten het advies niet over te nemen en hebben de e-mails dan ook niet verstrekt. Gedeputeerde staten zijn van mening dat deze e-mails na het weglakken van de door de Commissie aangegeven passages geen enkele inhoudelijke informatie over de bestuurlijke aangelegenheid in kwestie (voorbereiding rechtszaak reconstructie N525) of over welke bestuurlijke aangelegenheid dan ook bevatten. Er blijkt alleen maar uit dat er communicatie heeft plaatsgevonden tussen ambtenaren van de gemeente en ambtenaren van de provincie.

Gedeputeerde staten zijn van mening dat openbaarmaking van de e-mails in de door de Commissie voorgestane vorm geen enkel doel dient.

## 2.5 Directie Subsidies Vergunningen en Toezicht

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de directie SHV heeft de HAC het volgende geadviseerd. Het college is 5 keer contrair gegaan aan het advies (1x contrair aan een advies uit 2014).

| Onderwerp                             | Niet-ontvankelijk | Ongegrond | (gedeeltelijk) Gegrond | (gedeeltelijk) Herroepen | Contrair |
|---------------------------------------|-------------------|-----------|------------------------|--------------------------|----------|
| Subsidie                              | 2                 | 3         | 1                      |                          | 1        |
| Flora- en faunawet                    | 10                | 4         | 4                      |                          | 1        |
| natuurbeschermingswet                 | 1                 | 8         | 23                     |                          |          |
| handhaving (last onder bestuursdwang) |                   | 1         | 1                      |                          | 1        |
| Verbeuren dwangsom                    | 1                 |           |                        |                          |          |
| ligplaats                             |                   | 3         | 1                      | 2                        | 1        |
| bodemsanering                         |                   | 2         |                        |                          |          |
| <b>Totaal</b>                         | <b>14</b>         | <b>21</b> | <b>30</b>              | <b>2</b>                 | <b>4</b> |

### Advies om te herroepen

Hieronder zal kort worden ingegaan op de adviezen van de HAC om de bestreden besluiten te herroepen en de adviezen die door gedeputeerde staten niet (geheel) zijn overgenomen.

#### 2.5.1 Vergunningen en ontheffingen

##### Flora- en faunawet (contrair naar aanleiding van een advies uit 2014)

Gedeputeerde staten hadden een ontheffing verleend voor het doden van konijnen op een golfterrein. Gedeputeerde Staten hadden geen ontheffing verleend voor het gebruik van kunstmatige lichtbronnen, aangezien dit voor een effectieve bestrijding niet noodzakelijk was. De Commissie adviseerde het gebruik van kunstmatige lichtbronnen wel toe te staan.

De in 2013 verleende ontheffing voor het bestrijden van konijnen, waarbij ook geen toestemming was gegeven voor het gebruik van kunstmatige lichtbronnen, had onvoldoende effect gehad. De konijnenpopulatie was namelijk ondanks de verleende ontheffing enorm gestegen.

### Contrair

Gedeputeerde staten zijn van mening dat onvoldoende is komen vast te staan dat het noodzakelijk is om gebruik te maken van kunstmatige lichtbronnen. Gedeputeerde staten zijn van mening dat de konijnen overdag voldoende effectief kunnen worden bestreden.

### Ligplaats

Gedeputeerde staten hadden een ontheffing verleend voor het innemen van een ligplaats.

Twee omwonenden hadden daar bezwaar tegen gemaakt. De Commissie kwam tot de conclusie dat de Scheepvaartwegenverordening Noord-Holland 1995 geen gelding meer had door de inwerkingtreding van de Waterwet. De Commissie kwam dan ook tot de conclusie dat gedeputeerde staten niet bevoegd waren om een ontheffing te verlenen.

### Contrair

Gedeputeerde staten zijn van mening dat de Scheepvaartwegenverordening Noord-Holland 1995 nog wel gelding heeft. Gedeputeerde staten zijn van mening dat de Scheepvaartwegenverordening Noord-Holland 1995 pas komt te vervallen na de inwerkingtreding van de provinciale Waterverordening. Deze Waterverordening had toen nog geen rechtskracht.

#### 2.5.2 Subsidies

Gedeputeerde staten hadden de subsidie vastgesteld op een bedrag van € 30.646,-. De Commissie kwam tot de conclusie dat het bedrag op € 40.200,- vastgesteld had moeten worden. Gedeputeerde staten hadden in een brief van 17 april 2007 ingestemd met een extra bedrag voor € 9.554,- voor het betreffende project. De Commissie was dan ook van mening dat bezwaarde erop mocht vertrouwen dat dit bedrag zou worden meegenomen bij de vaststelling.

### Contrair

Gedeputeerde Staten hebben het advies van de Commissie niet overgenomen. Gedeputeerde staten zijn van mening dat bezwaarde dit bedrag niet verantwoord heeft door middel van een accountantsverklaring. Daar was door gedeputeerde staten wel om gevraagd, maar bezwaarde heeft geen valide verklaring afgegeven voor het uitblijven van een dergelijke verklaring.

### 2.5.3 Handhaving

Gedeputeerde staten hadden de kosten van het toepassen van bestuursdwang ingevorderd bij de overtreder (sleepdienst van de boot). De Commissie kwam tot de conclusie dat kosten op de eigenaar/ opdrachtgever verhaald hadden moeten worden. Gedeputeerde staten waren ook bekend met het feit dat de boot daar (waar het verboden was om af te meren) was afgemeerd in opdracht van de eigenaar.

### Contrair

Gedeputeerde staten hebben het advies niet overgenomen. Bezwaarde heeft geen bezwaar gemaakt tegen de opgelegde last onder bestuursdwang en die is dus onherroepelijk geworden. In dit besluit is bezwaarde aangemerkt als overtreder. Voorts zijn gedeputeerde staten van mening dat van een professionele wegsleepdienst verwacht mag worden dat hij wist dat het verboden was om daar de boot aan te meren.

## 2.6 Omgevingsdienst

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de Omgevingsdiensten heeft de HAC het volgende geadviseerd.

| Onderwerp            | Niet-ontvankelijk | Ongegrond | (gedeeltelijk) Gegrond | (gedeeltelijk) Herroepen | Contrair |
|----------------------|-------------------|-----------|------------------------|--------------------------|----------|
| omgevingsvergunning  | 7                 |           |                        |                          |          |
| last onder dwangsom  |                   | 1         |                        |                          |          |
| invordering dwangsom |                   | 1         |                        |                          |          |
| gedoogbesluit        |                   | 1         |                        |                          |          |
| handhaven            |                   | 1         |                        |                          |          |
| <b>Totaal</b>        | <b>7</b>          | <b>4</b>  |                        |                          |          |

## 2.7 Directie Middelen

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de directie Middelen heeft de HAC het volgende geadviseerd.

| Onderwerp     | Niet-ontvankelijk | Ongegrond | (gedeeltelijk) Gegrond | (gedeeltelijk) Herroepen | Contrair |
|---------------|-------------------|-----------|------------------------|--------------------------|----------|
| aanbesteding  |                   |           | 2                      |                          |          |
| <b>Totaal</b> |                   |           | <b>2</b>               |                          |          |

## 2.8 Contraire zaken

Zoals uit paragraaf 2.5 bleek, hebben Gedeputeerde Staten in 6 gevallen contrair besloten aan het advies van de HAC. Het aantal contraire zaken is toegenomen ten opzichte van 2014, toen hebben gedeputeerde in 3 gevallen het advies niet overgenomen. Hoewel er vaker contrair is gegaan, is het moeilijk om daar conclusies aan te verbinden. Zeker nu er in 2015 meer adviezen zijn uitgebracht dan in 2014.

## 2.9 Verbeterpunten

In het voorgaande is per directie aangegeven waarom de HAC adviseerde een besluit te herroepen. Uit de toelichting op deze adviezen zijn de verbeterpunten te halen voor de organisatie. Meest voorkomende gebreken blijven het motiveringsgebrek en de onzorgvuldige voorbereiding.

Halverwege 2011 is er gestart met de kwaliteitscyclus van bezwaar en beroep. Dat wil zeggen dat naar aanleiding van een informeel gesprek, een advies van de HAC en/of een uitspraak van de rechter de vakafdeling wordt gevraagd actief te reageren op een verbeterpunt. In 2015 zijn er drie verbeterpunten onder de aandacht van gedeputeerde staten gebracht.

De Commissie heeft, naar aanleiding van een bezwaarschrift, bij gedeputeerde staten onder de aandacht gebracht dat er een verschil is tussen het verbeuren van een dwangsom en het invorderen van een dwangsom. Alleen het invorderen van een dwangsom is een besluit in de zin van de Awb. Uit de tekst moet ondubbelzinnig blijken of er sprake is van het verbeuren of het invorderen van een dwangsom.

De betalingstermijn bleek alleen te worden vermeld in de bijgevoegde factuur. De Commissie heeft geadviseerd om de betalingstermijn ook te vermelden in het besluit. Gedeputeerde staten hebben naar aanleiding van dit advies de sjablonen aangepast.

In een kort tijdsbestek werd 2 keer door gedeputeerde staten toegestaan dat een bezwaarde de mogelijkheid kreeg om na afloop van de bezwaartermijn nog een bezwaarschrift in te dienen, terwijl de bezwaartermijn ten tijde van het verzoek van bezwaarde nog niet was verstreken. De Commissie heeft benadrukt dat de bezwaartermijn niet verlengd kan worden. Een bezwaarde kan alleen worden gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een pro forma bezwaarschrift. Gedeputeerde staten hebben dit gecommuniceerd binnen de organisatie.

## 2.10 Termijnbewaking

Voor 2015 had de HAC zich ten doel gesteld om 90% van haar adviezen tijdig uit te brengen.

Een advies is tijdig uitgebracht, indien dit is gebeurd tenminste drie weken voor afloop van de wettelijke beslistermijn. In hoofdstuk 2.10.1. wordt nader ingegaan op de tijdigheid van de adviezen en de beslissingen op bezwaar.

### Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen

Op 1 oktober 2009 is de wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in werking getreden. Dit betekent dat het niet tijdig beslissen (op bezwaar) financiële consequenties kan hebben.

In 2015 is er geen ingebrekestelling ontvangen wegens het niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift.

#### 2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten

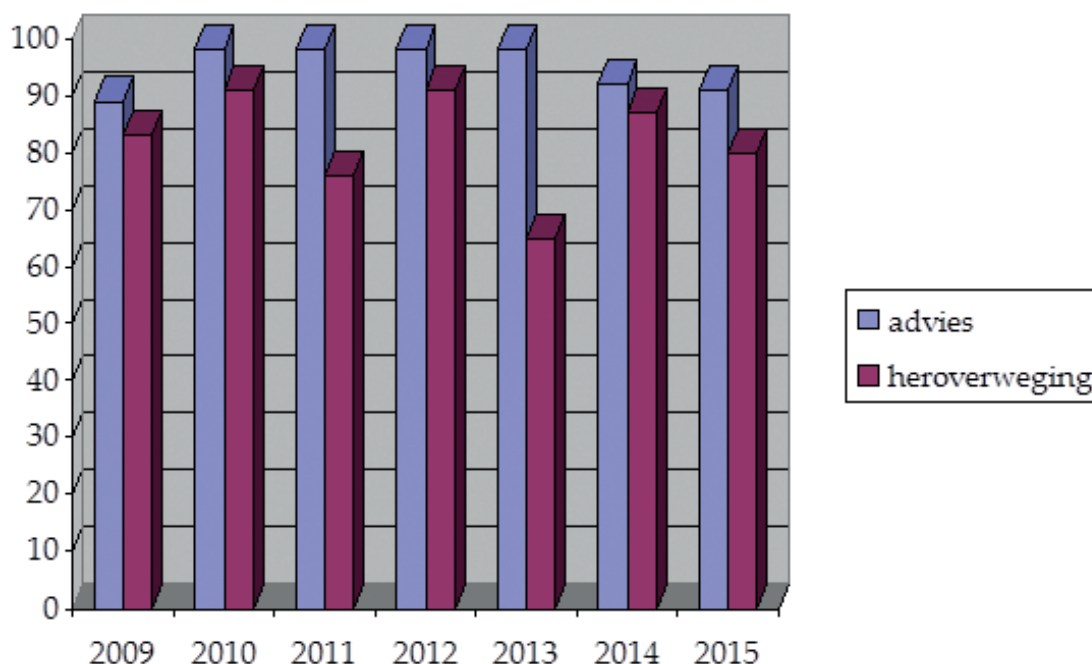
In 2015 heeft de HAC in 91% van haar adviezen tijdig uitgebracht. In 2014 heeft de HAC 92% van haar adviezen tijdig uitgebracht.

Vanaf 2014 is een advies als tijdig gekwalificeerd als het drie weken voor de beslistermijn is uitgebracht. Dit was twee weken.

In 2015 heeft in 80% van de gevallen een tijdige heroverweging plaatsgevonden, d.w.z. binnen 6 weken (ambtelijk), binnen 12 weken of - na verdaging - de wettelijke toegestane 18 weken na afloop van de bezwaartermijn. In 53% van de gevallen bleek het niet nodig te zijn om de beslissing op bezwaar te verdagen om tot een tijdige afhandeling te komen.

Het percentage van de tijdige heroverwegingen is gedaald ten opzichte van 2014. In 2014 lag dit percentage op 87%.

#### Tijdigheid van de adviezen en heroverwegingsbesluiten in procenten



### 2.10.2 Telling van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten

In 2005 is de telling van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten veranderd ten opzichte van de voorafgaande jaren. Als er tegen een besluit drie bezwaarschriften binnenkomen dan wordt er door de HAC één advies uitgebracht, maar in de tellingen gaan we uit van drie adviezen. Dit is gedaan omdat zodoende de tijdigheid beter berekend kan worden. Het is immers mogelijk dat in twee van de drie gevallen wel tijdig advies wordt uitgebracht. Er zijn dan twee adviezen tijdig en één advies te laat. Deze berekening is lastiger indien het uitgangspunt is dat er slechts één advies is uitgebracht. Dat zou immers betekenen dat één advies is uitgebracht dat voor 66,6 % tijdig is. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen maakt dit niet anders. Het is immers mogelijk dat één bezwaarschrift wel volledig is en het tweede bezwaarschrift niet. De termijn wordt dan opgeschort voor het incomplete bezwaarschrift maar loopt door voor het complete bezwaarschrift (aangenomen dat bezwaartermijn reeds is verstreken). Hetzelfde geldt overigens voor het heroverwegingsbesluit.

De ingetrokken bezwaarschriften zijn niet meegenomen bij de berekening van de tijdigheid van de adviezen/ heroverwegingsbesluiten. Er is immers geen advies uitgebracht en/ of heroverwegingsbesluit genomen naar aanleiding van deze bezwaarschriften.

### 2.11 De informele aanpak

In 2007 is het team Bezwaar en beroep van de sector Juridische Dienstverlening begonnen om meer aandacht te besteden aan het alternatief oplossen van geschillen. Onder het alternatief oplossen van geschillen wordt begrepen de beëindiging van een bezwaarprocedure anders dan door een beslissing op het bezwaarschrift.

Op 1 maart 2009 is het alternatief oplossen van geschillen “geformaliseerd” door de start van de pilot “oplossen op maat”. Bij deze alternatieve geschiloplossing krijgen bezwaarmakers tegen subsidiebesluiten gelegenheid tot een gesprek met vertegenwoordigers van Gedeputeerde Staten onder onafhankelijke gespreksleiding alvorens, indien nog nodig, de bezwaarprocedure te benutten.

In 2010 is besloten de informele aanpak als standaardprocedure te gebruiken bij de afhandeling van bezwaarschriften gericht tegen subsidiebesluiten onder de naam De Informele Aanpak. In 2011 is besloten De Informele Aanpak uit te breiden naar andere dan subsidiebezwaren.

Van de in 2015 binnengekomen subsidiebezwaren is 53% in 2015 op informele wijze opgelost. De landelijke cijfers - bij gemeenten, provincies en rijksoverheid - voor informeel oplossen liggen ook rond de 60%.

Hoewel de informele aanpak ook is uitgebreid naar de andere dan subsidie-bezwaren, ligt bij deze zaken het percentage dat informeel is opgelost beduidend lager, namelijk 20%. Dit heeft vooral te maken met het feit dat er bij deze bezwaren vaker contra-indicaties (bestuurlijke/politieke gevoeligheid bijvoorbeeld) zijn en er vaak meerdere partijen betrokken zijn bij het bestreden besluit.

Ook bij andere overheden blijkt de informele aanpak in dit soort zaken minder vaak toegepast te kunnen worden.

### 2.12 Uitspraken rechtbank/Raad van State n.a.v. bezwaren 2013/2014/2015

De rechter heeft in 2015 over 10 bezwaarschriften die in 2013/2014/2015 zijn binnengekomen, en waarover de HAC advies heeft uitgebracht, uitspraak gedaan.

#### Beroep gegrond

##### Flora- en faunawet

Gedeputeerde staten hadden ontheffing verleend voor het doden van hazen. De HAC adviseerde de motivering van het besluit aan te passen ten aanzien van de alternatieve oplossingen. Gedeputeerde staten hadden dit advies overgenomen. De rechtbank heeft het ingestelde beroep gegrond verklaard, aangezien de schadecijfers onvoldoende waren onderbouwd met exacte gegevens van het Faunafonds.

Gedeputeerde staten hadden ontheffing verleend voor het doden van wilde eenden. De HAC adviseerde het besluit te herroepen, aangezien de schade onvoldoende was onderbouwd. Gedeputeerde staten hadden de schade in de beslissing op bezwaar nader onderbouwd. De rechtbank heeft het ingestelde beroep echter gegrond verklaard, aangezien de schadecijfers onvoldoende waren onderbouwd met exacte gegevens van het Faunafonds.

## (hoger) Beroep ongegrond

### **Invorderingsbesluiten (3x)**

Gedeputeerde Staten hadden na het opleggen van een last onder dwangsom verschillende overtredingen geconstateerd en hebben vervolgens dwangsommen ingevorderd. De HAC was van mening dat de invorderingen terecht waren. De rechtbank heeft het beroep hiertegen ongegrond verklaard.

Gedeputeerde Staten hadden na het opleggen van een last onder dwangsom verschillende overtredingen geconstateerd en hebben vervolgens dwangsommen ingevorderd. De HAC was van mening dat de invorderingen terecht waren. De rechtbank heeft het beroep hiertegen ongegrond verklaard. De rechtbank heeft echter ook bij een invordering het beroep niet-ontvankelijk verklaard. De rechtbank was namelijk van mening dat gedeputeerde staten onvoldoende hadden aangetoond dat verjaring van de invordering was gestuit. Nu de invordering was verjaard, konden gedeputeerde staten de dwangsom niet invorderen.

### **Flora- en faunawet**

Gedeputeerde staten hadden ontheffing verleend voor het doden van ganzen rondom Schiphol. De HAC was van mening dat de ontheffing terecht was verleend. De rechtbank was ook van mening dat de ontheffing terecht was verleend en verklaarde het beroep ongegrond.

### **Terugvordering subsidievoorschot**

Gedeputeerde staten hadden de subsidie op nihil gesteld en het betaalde voorschot teruggevorderd, aangezien bezwaarde geen accountantsverklaring had overgelegd waaruit bleek dat de subsidie daadwerkelijk was besteed aan het project. De HAC was van mening dat gedeputeerde staten verzuimd hadden zelf een visuele inspectie te doen of de subsidie daadwerkelijk was besteed aan het project. Gedeputeerde staten zijn contrair gegaan aan dit advies en hebben vastgehouden aan het moeten overleggen van een accountantsverklaring. De rechtbank was van mening dat gedeputeerde staten terecht hebben vastgehouden aan de verplichting van het overleggen van een accountantsverklaring.

### **Last onder bestuursdwang**

Gedeputeerde staten hadden twee boten door middel van spoedeisende bestuursdwang weggesleept. De HAC was van mening dat het wegslepen terecht was. De rechtbank was ook van mening dat de twee boten terecht waren weggesleept.

### **Ontheffing loswal**

Gedeputeerde staten hadden geweigerd ontheffing te verlenen voor een loswal, omdat anders de veilige afwikkeling van het scheepvaartverkeer in het geding zou komen. De HAC was van mening dat de ontheffing terecht was geweigerd. De rechtbank was ook van mening dat de ontheffing terecht was geweigerd.

## **2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter**

Uit de uitspraken blijkt vooral dat de een goede onderbouwing van de schade noodzakelijk is om ontheffing te kunnen verlenen voor het doden van dieren. De cijfers van het Faunafonds zijn daarbij essentieel.



# JAARVERSLAG CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN 2015

## 3.1 Doel en rol van het Centraal Meldpunt Klachten

Sinds 2002 opereert binnen de provincie Noord-Holland het Centraal Meldpunt Klachten (CMK). Het CMK is ondergebracht bij de sector Juridische Dienstverlening van de Directie Middelen.

Wie niet tevreden is over de manier waarop hij/zij of een ander is behandeld door een provinciale medewerker of bestuurder kan een klacht indienen bij het CMK.

Regelmatig blijkt dat het onduidelijk is wat onder het begrip “klacht” wordt verstaan. Vaak wordt het begrip eng opgevat als uiting van onvrede over bejegening: hoe iemand te woord is gestaan bijvoorbeeld. Klachten kunnen echter ook gaan over gebreken in de wijze waarop is gehandeld of nog wordt opgetreden of over nalatigheid. Ook als er geen persoon is aan te wijzen, kan een klacht worden ingediend over onbehoorlijk gedrag.

Voor het CMK geldt een behandelprotocol dat uitgaat van een twee-fasen model waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de bemiddelingsfase en de formele fase. Het CMK treedt op in de bemiddelingsfase. In de formele fase wordt de klacht behandeld door de klachtkamer van de Hoor- en adviescommissie Noord-Holland (HAC).

## 3.2 Afhandeling van klachten in 2015

### 3.2.1 Werkwijze

De provincie Noord-Holland wil klachten over haar wijze van optreden op een zorgvuldige manier behandelen. Het CMK probeert eerst informeel door bemiddeling een oplossing te vinden. Deze werkwijze sluit aan bij de voorschriften van de Nationale Ombudsman namelijk dat klachtbehandeling laagdrempelig en informeel dient te zijn. En zich kenmerkt door een persoonlijke, betrokken en oplossingsgerichte houding van de overheid.

Het CMK heeft voor het informeel zoeken naar een oplossing van de kwestie een aantal mogelijkheden: telefonische bemiddeling, schriftelijke bemiddeling of een bemiddelingsgesprek.

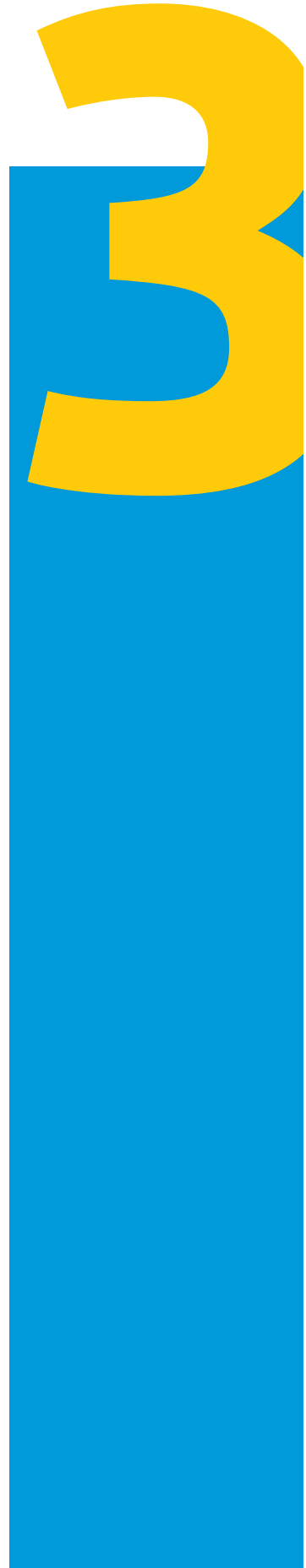
Het CMK bekijkt samen met klager en beklagde welke vorm van bemiddeling het meest geschikt is. Via telefoon en e-mail is al veel op te lossen; het CMK treedt dan op als intermediair of er is direct contact tussen klager en beklagde die samen tot een oplossing komen. Een andere mogelijkheid is het houden van een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklagde onder leiding van het CMK.

Als bemiddeling niet lukt of geen geschikte aanpak is, gaat de klacht voor behandeling naar de klachtkamer van de Hoor- en Adviescommissie (HAC).

De klachtkamer hoort klager en beklagde. De klachtkamer zendt daarna een rapport van bevindingen, vergezeld van advies aan het college van gedeputeerde staten waarna het college de klacht afhandelt.

Is een klager niet tevreden over die afhandeling, dan kan hij terecht bij de Nationale Ombudsman.

Het CMK rapporteert ieder kwartaal kwantitatief en anoniem over de klachtbehandeling aan de directie in het kader van de reguliere managementrapportages vanuit de organisatie.



### 3.2.1a Cijfers over 2015

| Afhandeling klachten | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| CMK                  | 31   | 30   | 37   | 31   | 26   | 15   | 9    |
| HAC-klachtkamer      | 4    | 1    | 3    | 4    |      | 1    |      |
| Nog in behandeling   | 1    | 5    | 3    | 3    | 1    | 1    | 1    |

### 3.2.1b Toelichting bij de tabel Afgehandelde klachten

De bovenstaande tabel laat het aantal en de wijze van afhandeling van de in 2015 ingekomen klachten zien. In totaal zijn er 31 klachten – zeer divers van aard - over gedrag van een medewerker of bestuurder binnengekomen, waarvan er 30 afgehandeld zijn of in een afrondende fase verkeren.

Er is nog 1 zaak in behandeling. Deze zaak wordt in 2016 voor advies voorgelegd aan de klachtkamer van de HAC.

Bij 4 van de 31 klachten werd de klachtkamer van de HAC betrokken – de formele fase – en was een oplossing in de bemiddelingsfase niet mogelijk.

In 2015 heeft de klachtkamer van de HAC 4 adviezen aan gedeputeerde staten uitgebracht over klachten. In een klacht die was ingediend in 2014 heeft de klachtkamer van de HAC en ook gedeputeerde staten de klacht gegrond bevonden. Naar aanleiding van het tweede advies tot ongegrondverklaring hebben gedeputeerde staten de klacht gedeeltelijk gegrond bevonden. Het derde advies – ook in dat geval tot ongegrondverklaring - hebben gedeputeerde staten volledig overgenomen in hun besluitvorming. Gedeputeerde staten beslissen in 2016 naar aanleiding van het vierde advies dat door de klachtkamer is uitgebracht.

Het CMK heeft in 1 zaak een mediation begeleid in een langlopende kwestie tussen klager en de provincie. Deze klachtzaak wordt met een vaststellingsovereenkomst tussen partijen begin 2016 afgesloten.

De in 2015 ingekomen klachten zijn zoals in de voorafgaande jaren binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

### 3.2.3 Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman heeft in dit verslagjaar 1 zaak doorgezonden naar het CMK met het verzoek de zaak zelf in behandeling te nemen. Deze zaak – een gegronde klacht - is door de betrokken provinciale medewerker naar tevredenheid van klager opgelost.

In 2014 heeft de Nationale Ombudsman het verzoekschrift van een klager voorgelegd aan de provincie, nadat gedeputeerde staten op advies van de hoor- en adviescommissie de zaak ongegrond hadden verklaard. Deze zaak was in 2014 nog niet volledig afgehandeld. In dit verslagjaar hebben gedeputeerde staten tot een passende financiële bijdrage besloten voor de aankoop van een perceel naar aanleiding van de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman.

## 3.3 Acties naar aanleiding van klachten in 2015

In ruim 60% van alle ingekomen klachten heeft klager terecht gewezen op gebreken in de wijze waarop ten opzichte van hem is gehandeld. Dat komt overeen met cijfers uit voorgaande jaren.

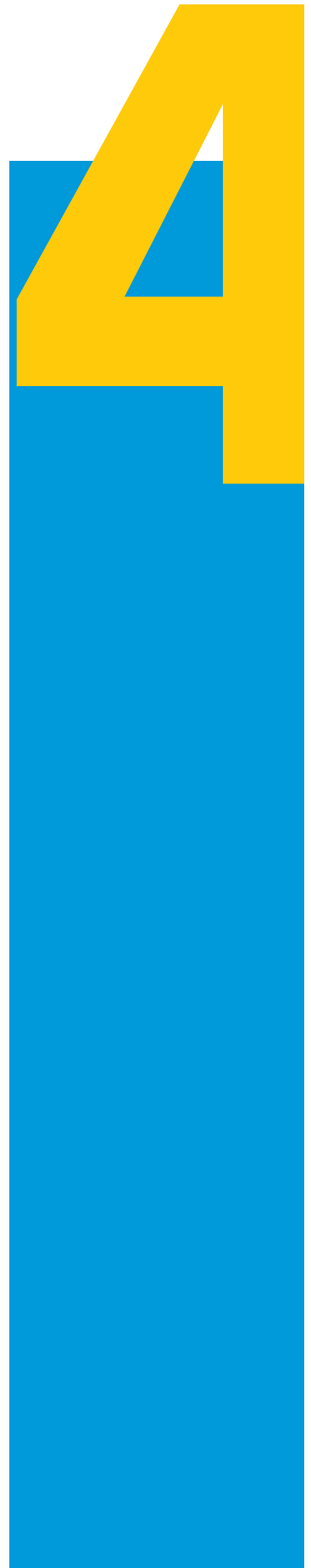
De provincie Noord-Holland wil o.a. naar aanleiding van de resultaten van de klachtafhandeling de werkwijze van bestuur en organisatie waar nodig verbeteren en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening waarborgen of aanscherpen.

In 2015 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van de volgende acties: regelen van een financiële bijdrage n.a.v. de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman voor de aankoop van een perceel grond, adequaat informeren over de voortgang van een project, maken van excuses voor te late en ook onvolledige informatie, maken van excuus voor onveilig gedrag op de openbare weg, maken van excuus voor verwarring rekeningnummers, opmaken van een gespecificeerde factuur, starten van overleg met een andere overheid, maken van excuus voor niet antwoorden, rechtzetten administratieve fout, excuus voor het probleem met het toesturen van stukken, onderzoeken eventueel aanpassen bus route, geven van voorlichting, opheffen tijdelijke onbereikbaarheid van het algemene telefoonnummer, communiceren ook als er geen vooruitgang is, opheffen miscommunicatie in verband met verwisseling van namen, uitzoeken welke overheid verantwoordelijk is, verwachtingen managen bij inloopavonden en het opnemen van een extra busrit in de dienstregeling.

## HAC-BESTUUR

De Hoor- en adviescommissie Bestuur bestaat uit externe leden (3 leden en 3 plaatsvervangende leden) en adviseert met betrekking tot bezwaarschriften tegen besluiten van Gedeputeerde Staten die betrekking hebben op de rechtspositie van leden van Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten.

In 2015 zijn er bij deze commissie geen bezwaarschriften ingediend.





**BIJLAGE A**  
SAMENSTELLING HAC

**Leden van de HAC-kamers op 31 december 2015**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Coördinerend voorzitter: | mw. mr. J. Hofland   |
| Voorzitters:             | Mw. mr. J. Hofland<br>Dhr. O.A. Dijkstra<br>Dhr. mr. W.H.M.A. Pluimakers<br>Mw. mr. Th.O.J. Lucardie<br>Dhr. mr. G.R.A. Apol   |
| Leden:                   | Mw. mr. E.C. Berkouwer<br>Mw. mr. S.G.A. de Boer<br>Dhr. mr. W.J.K. Brugman<br>Dhr. H.J.I. van Leeuwen<br>Mw. mr. I.M. Pieters<br>Mw. mr. C.E. Polak<br>Mw. mr. dr. C. Raat<br>Dhr. mr. J. Wieland |

**Leden van Hac-bestuur**

|  |
|--|
| Dhr. mr. W.H.M.A. Pluimakers (voorzitter)        |
| Dhr. O.A. Dijkstra (plaatsvervangend voorzitter) |
| Mw. mr. Th.O.J. Lucardie (lid)                   |
| Mw. mr. dr. C. Raat (lid)                        |
| Mw. mr. J. Hofland (plaatsvervangend lid)        |
| Dhr. H.J.I. van Leeuwen (plaatsvervangend lid)   |

**Secretariaat HAC**

|  |   |
|--|---|
| Sectormanager:                                     | mr. G.J. Barendse   |
| Coördinator<br>(Informele Aanpak):                 | mr. K.M. Mur-van Amerongen                                      |
| Coördinator<br>(Formele Aanpak):                   | mr. P.S. van Laar   |
| Administratie<br>(Informele en<br>Formele aanpak): | A. Veenstra-Bruijnes  |
| Adjunct-secretarissen:                             | mr. A. de Groot<br>M.J.M. Kuyper-Witteveen<br>mr. P.S. van Laar |

**Secretariaat CMK**

|                |                            |
|----------------|----------------------------|
| Coördinator:   | mr. K.M. Mur-van Amerongen |
| Administratie: | E. Pardoën                 |



**Notities**

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

## Notities

A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page.