

Hoor- en adviescommissie

JAARVERSLAG 2017

Colofon

Uitgave

Provincie Noord-Holland
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40
www.noord-holland.nl
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 2018

INHOUD

3	 	Voorwoord
4	 	Samenvatting
6	 	Inleiding
7	 	1 Bezwaarschriften
7		1.1 Aantal bezwaarschriften per directie
8		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
9	 	2 Adviezen over bezwaarschriften
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 en Uitvoering
11		2.5 Directie Concernzaken
11		2.6 (voormalig) Directie Subsidies Vergunningen en Toezicht
11		2.7 Omgevingsdiensten
12		2.8 Contraire zaken
12		2.9 Verbeterpunten
12		2.10 Termijnbewaking
12		2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten
13		2.10.2 Telling van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten
13		2.11 De informele aanpak
14		2.12 Uitspraken rechtbank/Raad van State n.a.v. bezwaren 2015/2016/2017
15		2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter
16	 	3 Jaarverslag centraal meldpunt klachten 2017
16		3.1 Doel en rol van het Centraal Meldpunt Klachten
16		3.2 Afhandeling van klachten in 2017
16		3.2.1 Werkwijze
17		3.2.1a Cijfers over 2017
17		3.2.2b Toelichting bij de tabel Afgehandelde klachten
17		3.2.3 Nationale Ombudsman
17		3.3 Acties naar aanleiding van klachten in 2017
17		3.3.1 Doorzenden
17		3.3.2 Acties en maatregelen na klachtbehandeling
18	 	4 HAC-bestuur
19	 	Bijlage A Samenstelling HAC

VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt het Jaarverslag van de Hoor- en Adviescommissie Noord-Holland (HAC) over 2017.

De HAC heeft in 2017 meer bezwaarschriften binnengekregen dan in 2016. Een neerwaartse trend, waaraan het jaar ervoor nog werd gedacht, is er dan ook niet. Wel is het aantal adviezen van de HAC aan gedeputeerde staten in het verslagjaar gedaald ten opzichte van 2016. Reden hiervan is dat de informele aanpak bij een aantal bezwaarschriften veel tijd heeft gevegd (bv. door het opnieuw bekijken van de aanvraag, afwachten van nieuwe rapporten e.d.), zodat deze niet in 2017 konden worden afgerond. Nagegaan wordt of voor dit soort bezwaarschriften de informele fase sneller zou kunnen verlopen.

Opvallend is dat gedeputeerde staten dit jaar slechts één besluit hebben genomen dat contrair is aan het advies van de HAC. Voorts valt bij de tijdigheid van de besluiten op dat 94% van de adviezen van de HAC tijdig is uitgebracht en dat vervolgens gedeputeerde staten in 92% van de gevallen tijdig een heroverwegingsbesluit hebben genomen. Deze percentages zijn nog niet zo hoog geweest. De HAC streeft ernaar deze cijfers in 2018 te evenaren.

Van de subsidiebezwaarschriften zijn er in 2017 een stuk minder (37%) dan het normale aantal (60%) op informele wijze opgelost. Reden was vooral dat veel gesprekken in de informele fase in de laatste maanden van het jaar plaatsvonden en het einde 2017 nog niet bekend was of betrokkene als gevolg hiervan het bezwaarschrift wilde intrekken. Bij andere dan subsidiezaken ligt het percentage dat informeel is opgelost op 19%. Dit is min of meer gelijk aan andere jaren.

Al met al kan gezegd worden dat de informele aanpak voor een eerste zeefwerking zorgt in de oplossing van bezwaren. De tweede zeefwerking is de procedure bij de HAC. Beide zeefwerkingen zijn effectief: Het aantal zaken dat daarna bij de rechtbank aanhangig wordt gemaakt en waarin een uitspraak wordt gedaan is namelijk zeer gering, te weten tussen de 2 à 3%.

Einde verslagjaar bestond de HAC in de huidige samenstelling, te weten allen externe leden die geen band hebben met de provincie, alweer ruim 3 jaar. Een logisch moment voor een evaluatie van de HAC. De CdK heeft eind 2017 besloten tot een externe evaluatie van de werkprocessen en organisatie van de HAC om daarmee de kwaliteit van de HAC te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren. Deze evaluatie vindt in 2018 plaats. Daarover leest u in het volgende jaarverslag meer.

Inmiddels hebben de HAC-leden en het secretariaat een goede relatie opgebouwd. De HAC is er van overtuigd dat dit de kwaliteit van de adviezen ten goede komt.

Ik wens u veel leesgenoegen.

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

SAMENVATTING

HOOR- EN ADVIESCOMMISSIE

Aantal bezwaarschriften

In 2017 zijn bij de Hoor- en adviescommissie (hierna ook: HAC) 139 bezwaarschriften binnengekomen.

Vergelijking vorige jaren							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal bezwaarschriften	139	129	173	151	186	142	201

Aantal uitgebrachte adviezen

In 2017 zijn er door de HAC 48 adviezen uitgebracht over ingediende bezwaarschriften.

Vergelijking met vorige jaren							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal adviezen	48	57	108	78	83	62	87

Inhoud van de adviezen

Niet-ontvankelijk	: 9
(Gedeeltelijk) gegrond	: 14
(Geheel) ongegrond	: 24
Herroepen	: 1

Contrair

In 2017 is er door gedeputeerde staten 1 keer gedeeltelijk afgeweken van het advies van de HAC.

Verbeterpunten

Naar aanleiding van het HAC-advies is het volgende punt verbeterd in het primaire proces:

- Bij een incomplete aanvraag werd vaak per mail gevraagd om de aanvraag aan te vullen. Naar aanleiding van het HAC-advies zal ook in de mail worden opgenomen binnen welke termijn deze aanvulling ingediend moet worden.

De informele aanpak

Van de in 2017 binnengekomen subsidiebezwaren (27) is 37% op informele wijze opgelost (10 intrekkingen). Van de overige bezwaarschriften is 19% op een informele wijze opgelost.

Uitspraak rechter

De rechter heeft in 2017 8 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften uit 2015/2016/2017. Het beroep is 5 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar), 1 keer is het beroep gegrond verklaard (de rechter was het oneens met de beslissing op bezwaar) en in 2 gevallen was het beroep niet-ontvankelijk.

Tijdigheid van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten

In 2017 is 94% van de adviezen tijdig dat wil zeggen binnen 9 of – na verdaging – 15 weken na afloop van de bezwaartermijn uitgebracht door de HAC.

In 2017 heeft in 92% 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 24% van de gevallen bleek het nodig te zijn om de beslissing op bezwaar te verdagen om tot een tijdige afhandeling te komen.

Vergelijking met vorige jaren

2016: 91% van de adviezen tijdig en 75% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2015: 91% van de adviezen tijdig en 80% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 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

CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN

In 2017 zijn er 45 klachten binnengekomen bij het Centraal Meldpunt Klachten (CMK).

Van deze 45 klachten hadden er 13 betrekking op gedrag van medewerkers. Deze 13 klachten zijn allen in behandeling genomen door het CMK. Eén van de 13 klachten is doorgezet en formeel door de HAC behandeld.

De overige klachten zijn door het CMK doorgezonden naar het juiste adres: de betreffende gemeenten of uitvoeringsdiensten of specifieke klachtmeldpunten. Soms heeft het CMK informatie gegeven om de klager verder te helpen of is klager doorverwezen naar een deskundig loket.

In iets meer dan 50% 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 2017 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van de volgende acties: aanbrenge verlichting bij bushalte, toezeggen van monitoren project, aanbrenge beplanting, opruimen vervuilde grond, informeren over voortgang besluitvorming, alsnog opnemen van contact, uitleggen van procedure en regelen van een contactpersoon.

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 2017 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 2017 zijn 139 bezwaarschriften ex artikel 7:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb) binnengekomen. Deze 139 bezwaarschriften waren gericht tegen (vermeende) besluiten van of namens gedeputeerde staten.

Een vergelijking met voorgaande jaren laat de volgende ontwikkeling zien.

Vergelijking vorige jaren

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal bezwaarschriften	139	129	173	151	186	142	201

Het aantal bezwaarschriften is in 2017 iets toegenomen ten opzichte van 2016. De verwachting is- gezien het aantal bezwaarschriften in 2016 en 2017 - dat het aantal bezwaarschriften zich rond de 130 zal stabiliseren.

Van deze 139 bezwaarschriften zijn er 34 ingetrokken, over 44 bezwaarschriften uit 2017 is advies uitgebracht door de HAC, 1 bezwaarschrift is ambtelijk afgedaan, 1 bezwaarschrift is als gevolg van een verzoek om rechtstreeks beroep doorgezonden naar de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en 1 bezwaarschrift is doorgezonden naar een ander bestuursorgaan. Er zijn dus nog 58 bezwaarschriften uit 2017 in behandeling/ aangehouden. Dit is een relatief groot aantal en is een gevolg van het feit dat steeds meer bezwaarschriften in aanmerking komen voor de informele aanpak. Vooral de informele aanpak van bezwaarschriften gericht tegen besluiten die de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)¹⁾ namens gedeputeerde staten neemt, vergt veel tijd. Het secretariaat gaat hierover het gesprek aan om de afhandeling in de toekomst sneller te laten verlopen.

Op donderdag houdt een kamer van de Hoor- en adviescommissie zitting om de partijen te horen. Op dinsdag worden de gesprekken gehouden waarin de bezwaarschriften informeel worden behandeld.

1.1 Aantal bezwaarschriften per directie

Hieronder volgt een overzicht van de bezwaarschriften die in 2017 zijn binnengekomen bij de HAC met een splitsing naar directie.

Aantal ingediende bezwaarschriften per directie

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Directie Beleid	26	8	17	23	12	14	33
Directie Beheer en Uitvoering (B&U)	21	-	20	7	55	-	-
Directie Subsidies, Vergunningen en Toezicht(SVT)*	-	5	114	103	115	127	167
Directie Middelen*	-	-	4	-	3	1	1
Statengriffie	-	2	-	3	-	-	-
Algemeen Directeur	-	-	-	-	1	-	-
Omgevingsdiensten	51	35	18	15	-	-	-
Directie Concern Zaken (CZ)	29	53					
Tijdelijk Cluster Groen*	-	26					
Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO)	12						

*De betreffende directie bestaat niet meer.

1 RVO neemt namens gedeputeerde staten subsidiebesluiten.

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 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 bezwaar tegemoetgekomen en andere belanghebbenden kunnen daardoor niet in hun belangen worden geschaad); er wordt dan niet gehoord en geadviseerd door de HAC.

In 2017 is 1 bezwaarschrift ambtelijk afgehandeld. Dit bezwaarschrift is kennelijk niet-ontvankelijk verklaard, aangezien het te laat was ingediend en er geen sprake was van een verschoonbare termijnoverschrijding.

Aantal ambtelijk afgedane zaken per directie in 2017

	2017
Directie Beleid	1

1.3 Ingetrokken bezwaarschriften

Van de 139 bezwaarschriften die in 2017 zijn binnengekomen, zijn er 34 ingetrokken. In hoofdstuk 2.12 “de informele aanpak” wordt nader ingegaan op de ingetrokken bezwaarschriften.

Aantal ingetrokken bezwaarschriften per directie in 2017

	2017
Directie CZ	10
Directie Beleid	2
Directie B&U	3
Omgevingsdiensten	19

1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften

Er zijn 58 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 in november en in december 2017 zijn ontvangen, konden in 2017 nog niet worden afgehandeld (11 stuks).

1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep

In 2017 is er één keer verzocht om de bezwaarfase over te slaan. Gedeputeerde staten hebben ingestemd met dit verzoek. De rechtbank heeft de zaak vervolgens in behandeling genomen.

ADVIEZEN OVER BEZWAARSCHRIFTEN

De HAC heeft 48 adviezen uitgebracht in 2017. Er zijn 4 adviezen uitgebracht naar aanleiding van de bezwaarschriften die in 2016 zijn ingediend, 44 adviezen zijn uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2017 zijn ingediend.

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

Vergelijking vorige jaren

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal adviezen	48	57	108	78	83	62	87

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

	2017
Directie Beleid	10
Directie B&U	6
Directie CZ	11
Omgevingsdiensten	19
SVT	2

2.2 Inhoud van de adviezen

De HAC heeft 9 keer geadviseerd om het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. De HAC heeft 24 keer geadviseerd het bezwaarschrift (geheel) ongegrond te verklaren, 14 keer is geadviseerd het bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren en 1 keer is 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.

Het valt op dat er slechts in 1 zaak is geadviseerd om het bestreden besluit te herroepen. Hierbij moet wel worden vermeld dat het aantal gedeeltelijk gegrond verklaarde bezwaren daarentegen relatief hoog is, namelijk 14 stuks.

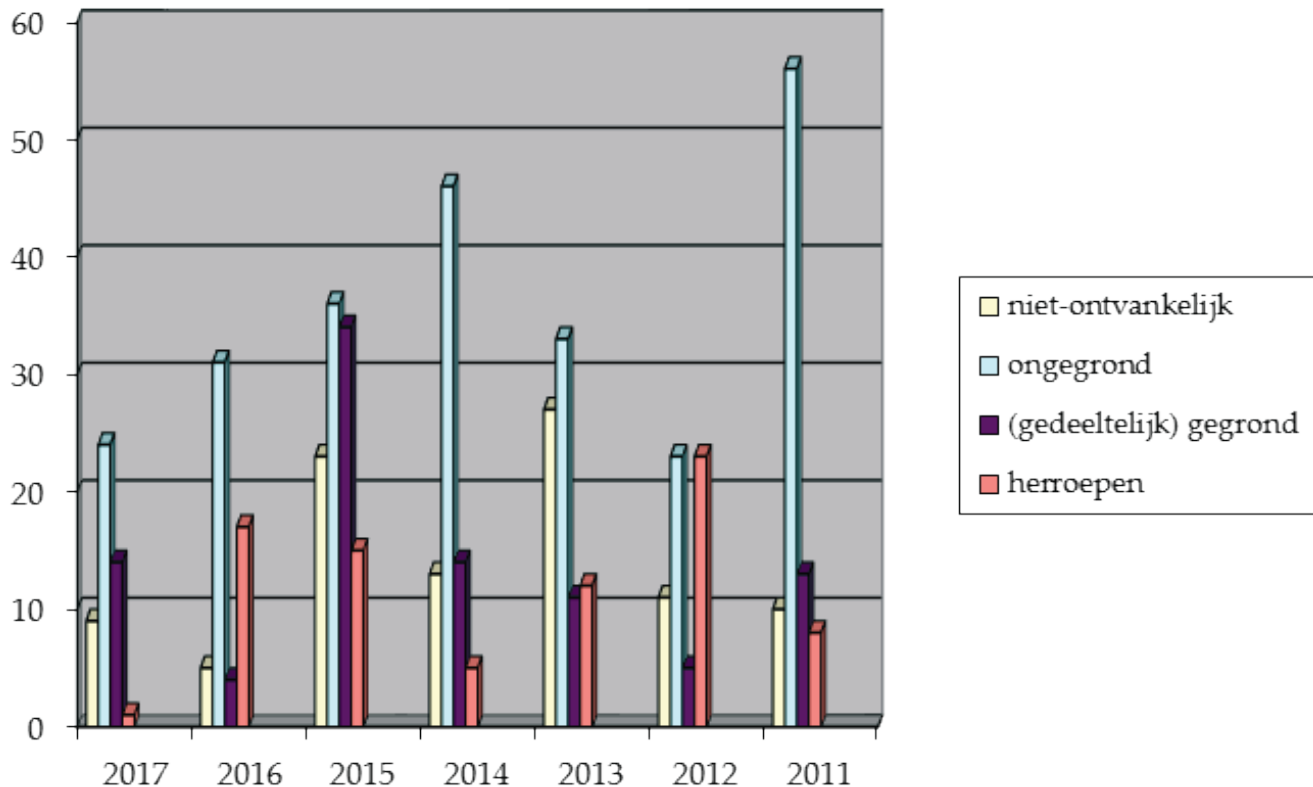
Een vergelijking met de voorgaande jaren levert het volgende beeld op.

Vergelijking met vorige jaren

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Niet-ontvankelijk	9	5	23	13	27	11	10
ongegrond	24	31	36	46	33	23	56
(gedeeltelijk) gegrond (niet herroepen)	14	4	34	14	11	5	13
herroepen	1	17*	15	5	12	23	8
Totaal	48	57	108	78	83	62	87

*waarvan 10 bezwaarschriften gericht waren tegen 1 besluit

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					
Wob	1	1			
nadeelcompensatie		1	1		1
Goedkeuring Faunabeheerplan		3	2		
Intrekken last		1			
Totaal	1	6	3		

(gedeeltelijk) Contrair aan HAC-advies

Hieronder zal kort worden ingegaan op het gedeeltelijk contrair gaan aan het HAC-advies.

Nadeelcompensatie

Gedeputeerde staten hadden naar aanleiding van werkzaamheden aan de sluis een voorschot verstrekt op het nog (definitief) vast te stellen bedrag voor de nadeelcompensatie. Een restaurant ondervond namelijk schade als gevolg van de werkzaamheden.

De HAC was van mening dat in het besluit onvoldoende gemotiveerd was waarom de bedragen in het eerste advies d.d. 4 mei 2017 zo verschilden ten opzicht van de bedragen in het tweede advies d.d. 12 mei 2017. Tevens adviseerde de Commissie om aan de adviseur van gedeputeerde staten de vraag voor te leggen waarom liquidatie van het bedrijf al dan niet mogelijk zou zijn.

(gedeeltelijk) Contrair

Gedeputeerde staten hebben het besluit nader gemotiveerd, maar hebben de vraag over de liquidatie niet voorgelegd aan hun adviseur. Gedeputeerde staten zijn van mening dat een gebouw alleen wordt aangekocht als die grond nodig is voor de realisatie van een provinciaal project. Er is geen reden om van deze bestendige beleidslijn af te wijken. Daar

komt bij dat een vergoeding op basis van liquidatie voorbarig is, aangezien het causale verband tussen de gestelde schade en het werk nog niet definitief is aangetoond. Het werk is namelijk nog niet afgerond.

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		1			
schadevergoeding			2		
Wob		1	1		
gedoogbevel	1				
Totaal	1	2	3		

2.5 Directie Concernzaken

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

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	Contrair
subsidie	2	5	3		
Vergoeding proceskosten	1				
Totaal	3	5	3		

2.6 (voormalig) Directie Subsidies Vergunningen en Toezicht

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

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	Contrair
Vergunning Nbwet		2			
Totaal		2			

2.7 Omgevingsdiensten

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
waterwet	1	2	1		
last onder dwangsom		1			
handhaving		1		1	
Invordering dwangsom		1			
Wet natuurbescherming	3	4	4		
Totaal	4	9	5	1	

Advies om te herroepen

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

Handhaving

De commissie constateerde dat het bestreden (handhavings)besluit met betrekking tot de Wabo niet door het juiste bestuursorgaan was genomen. Het handhavingsbesluit had door het college van burgemeester en wethouders genomen moeten worden.

Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen en het handhavingsverzoek doorgezonden naar het college van burgemeester en wethouders.

2.8 Contraire zaken

Gedeputeerde staten hebben in 1 geval (gedeeltelijk) contrair besloten aan het advies van de HAC.

Het aantal contraire zaken is afgenomen ten opzichte van 2016, toen hebben gedeputeerde staten in 4 gevallen het advies niet overgenomen.

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 2017 is één verbeterpunt onder de aandacht van gedeputeerde staten gebracht.

Bij een incomplete aanvraag werd vaak per mail gevraagd om de aanvraag aan te vullen. Daarbij werd geen termijn genoemd waarbinnen de ontbrekende stukken aangeleverd moeten worden. Naar aanleiding van het HAC-advies zal ook in de mail altijd worden opgenomen binnen welke termijn deze aanvulling ingediend moet worden.

2.10 Termijnbewaking

Voor 2017 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 2.11.1. 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 2017 zijn drie ingebrekestellingen ontvangen. De ingebrekestellingen waren ingediend vanwege het niet tijdig nemen van een beslissing op bezwaar. Het ging om bezwaarzaken die door de Rijksdienst voor ondernemend Nederland als gevolg van een wetswijziging (te laat) waren overgedragen aan gedeputeerde staten. Er is uiteindelijk 3x € 1260,- betaald.

2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten

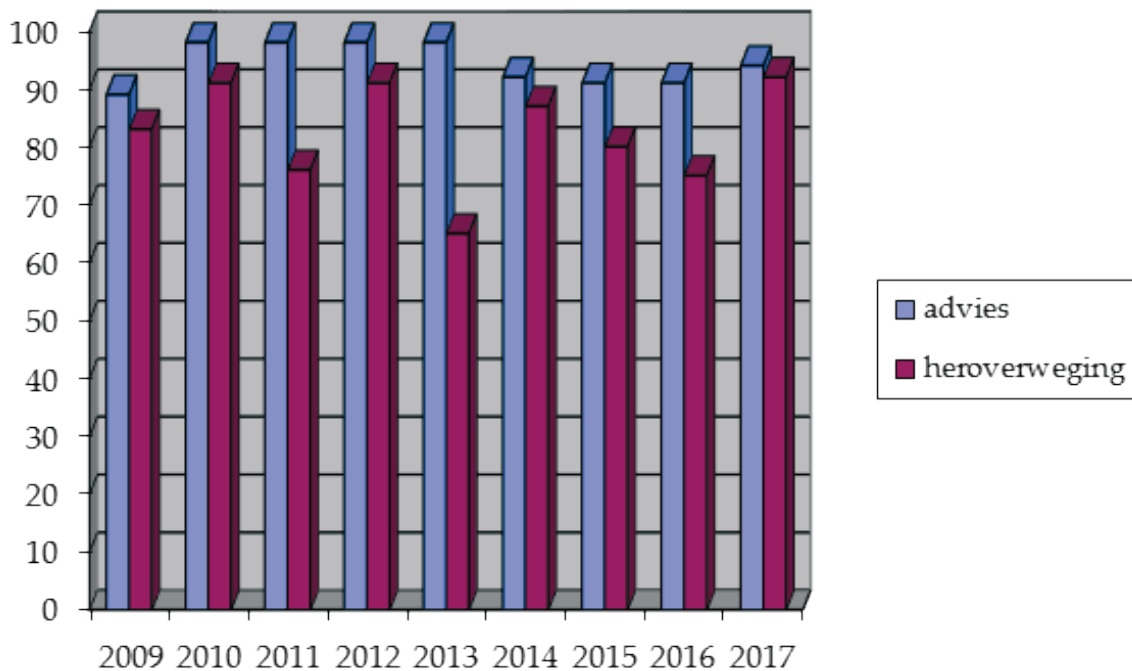
In 2017 heeft de HAC 94% van haar adviezen tijdig uitgebracht. In 2016 heeft de HAC 91% van haar adviezen tijdig uitgebracht.

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

In 2017 heeft in 92% 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 76% van de gevallen bleek het niet nodig te zijn om de beslissing op bezwaar te verdagen om tot een tijdige afhandeling te komen. In 2016 was dit percentage 74%.

Het percentage van de tijdige heroverwegingen is gestegen ten opzichte van 2016. In 2016 lag dit percentage op 75%.

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 de 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 een 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 2017 binnengekomen subsidiebezwaren is 37% in 2017 op informele wijze opgelost. De landelijke cijfers - bij gemeenten, provincies en rijksoverheid - voor informeel oplossen liggen rond de 60%. In dit jaar is het percentage gedaald. Dit heeft te maken met het feit dat veel informele gesprekken hebben plaatsgevonden in de laatste maanden van het jaar en bezwaarden in 2017 nog niet hadden laten weten of zij het bezwaar wilden intrekken. Er zijn ook veel

bezwaarschriften ingediend tegen de subsidieweigering op grond van de MKB innovatiestimulering topsectoren. Aangezien de financiële belangen in deze zaken groot is, is de bereidheid om verder te procederen ook groter.

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 19%. 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 2015/2016/2017

De rechter heeft in 2017 over 8 bezwaarschriften die in 2015/2016/2017 zijn binnengekomen, en waarover de HAC advies heeft uitgebracht, uitspraak gedaan. Het beroep is 5 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar, waarbij door gedeputeerde staten niet was afgeweken van het advies van de HAC), 1 keer gegrond verklaard (de rechter was het niet eens met de beslissing op bezwaar, waarbij door gedeputeerde staten niet was afgeweken van het advies van de HAC) en in 2 gevallen is het beroep niet-ontvankelijk.

(hoger) Beroep ongegrond

Natuurbeschermingswet

Gedeputeerde staten hadden een vergunning op grond van de Natuurbeschermingswet verleend voor het wijzigen van een pluimveehouderij. De HAC adviseerde het bezwaarschrift ongegrond te verklaren, aangezien gedeputeerde staten van de juiste gegevens waren uitgegaan en onvoldoende was komen vast te staan dat aanvrager geen gebruik zou maken van de verleende vergunning.

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State was het eens met de beslissing op bezwaar en verklaarde het ingestelde beroep ongegrond.

Flora- en faunawet

Gedeputeerde staten hadden de gevraagde ontheffing voor het gebruik van vangkooien en kastvallen voor de kauw geweigerd. De HAC was het eens met deze weigering, aangezien gedeputeerde staten niet bevoegd waren om bij besluit af te wijken van het verbod van het gebruik van deze middelen.

De rechtbank was het hiermee eens en verklaarde het beroep ongegrond.

Planschade

Gedeputeerde staten hadden planschade toegekend. De HAC was van mening dat de hoogte van de planschade op een juiste wijze was berekend.

De rechtbank was het hiermee eens en verklaarde het beroep ongegrond.

Last onder dwangsom

Gedeputeerde staten hadden een last onder dwangsom opgelegd vanwege de overschrijding van de emissiewaarden. De HAC adviseerde het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Gedeputeerde staten hadden dit advies overgenomen.

De rechtbank was het hiermee eens en verklaarde het beroep ongegrond.

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State verklaarde het hoger beroep ook ongegrond.

Flora- en faunawet

Gedeputeerde staten hadden ontheffing verleend voor het doden van ganzen door middel van CO₂. De HAC had geadviseerd om de bezwaren ongegrond te verklaren, maar twijfelde wel of het gebruik van een vangkraal geoorloofd was. De rechtbank verklaarde het beroep gegrond, aangezien het gebruik van de vangkraal niet als middel wordt genoemd in het Besluit beheer en schadebestrijding dieren.

Gedeputeerde staten hebben tegen de uitspraak hoger beroep aangetekend en de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State verklaarde het hoger beroep gegrond, waarmee de provincie alsnog in het gelijk is gesteld.

(hoger) Beroep gegrond

Flora- en faunawet

Gedeputeerde staten hadden ontheffing verleend ten behoeve van populatiebeperkende maatregelen voor ganzen. De HAC adviseerde het bestreden besluit in stand te laten.

De rechtbank verklaarde het ingestelde beroep gegrond. De rechter was van mening dat gedeputeerde staten niet bevoegd waren om door middel van een besluit af te wijken van het Besluit beheer en schadebestrijding dieren (een uur voor zonsopkomst en een uur na zonsondergang schieten).

Zowel bezwaarde als gedeputeerde staten hebben hoger beroep aangetekend. Bezwaarde was van mening dat gedeputeerde staten zich niet konden baseren op de schadecijfers en gedeputeerde staten waren van mening dat wel kon worden afgeweken van het schieten een uur voor zonsopkomst en een uur na zonsondergang. De Afdeling bestuursrechtspreek van de Raad van State verklaarde beide beroepen ongegrond.

Beroep niet-ontvankelijk

Goedkeuring urgentieplan

Gedeputeerde staten hadden het Urgentieplan en het Onderzoek Veilige recreatie (van CSO adviesbureau): met of zonder folie stortplaats Nauerna, goedgekeurd. De HAC was van mening dat bezwaarde geen belanghebbende was bij dit besluit en adviseerde het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

De rechtbank verklaarde het beroep niet-ontvankelijk, aangezien het griffiegeld niet was betaald.

Handhavingsverzoek

Gedeputeerde staten hadden het handhavingsverzoek met betrekking tot de helikoptervluchten vanaf de Vu medisch centrum afgewezen. De HAC was van mening dat gedeputeerde staten het verzoek terecht hadden afgewezen.

De rechtbank heeft het beroepschrift niet-ontvankelijk verklaard, aangezien appellant inmiddels verhuisd was en daardoor geen belanghebbende meer was.

2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter

In 2017 is er door de uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspreek van Raad van State duidelijkheid ontstaan over het gebruik van de vangkraal en het geven van ontheffing voor het schieten een uur voor zonsopkomst en een uur na zonsondergang schieten, zodat er langer kan worden geschoten dan de wet toestaat. Het eerste is toegestaan en het tweede niet. Inmiddels is de Flora- en faunawet vervangen door de Wet natuurbescherming. In deze wet hebben beide maatregelen een wettelijke basis gekregen.

JAARVERSLAG CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN 2017

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 Zaken van de Directie Concernzaken. 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 te eng opgevat. Een klacht is in die beperkte opvatting alleen een 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 via de klachtkamer van de Hoor- en adviescommissie Noord-Holland (HAC).

3.2 Afhandeling van klachten in 2017

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 zoeken naar een informele wijze van oplossen van de kwestie een aantal mogelijkheden: telefonische bemiddeling, schriftelijke bemiddeling of een bemiddelingsgesprek.

Het CMK bekijkt samen met klager en beklagde (en diens leidinggevende) 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 tertiaal kwantitatief en anoniem over de klachtbehandeling aan de directie in het kader van de reguliere managementrapportages vanuit de organisatie.

3.2.1a Cijfers 2017 en eerdere jaren

Afhandeling klachten	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
CMK	13	24	31	30	37	31	26	15	9
HAC	1	1	4	1	3	4		1	
Nog in behandeling	0	2	1	5	3	3	1	1	1

3.2.1b Toelichting tabel Afhandeling klachten

De bovenstaande tabel laat o.a. het aantal en de wijze van afhandeling van de in 2017 ingekomen klachten zien. In dat jaar zijn er in totaal 13 klachten over gedrag van een medewerker binnengekomen bij het CMK die allemaal zijn afgehandeld. Bij 1 van de 13 klachten werd de HAC betrokken (de formele fase). De klacht werd door de HAC ongegrond geacht en het college van gedeputeerde staten heeft dit oordeel van de commissie overgenomen.

De neergaande lijn in het aantal klachten dat vanaf 2013 binnenkomt, laat zich niet eenvoudig verklaren. Er is sprake van een grillig verloop: in het jaar 2009 waren er bijvoorbeeld 9 klachten ingediend.

De in 2017 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 2 zaken doorgezonden naar het CMK met het verzoek deze zaken in behandeling te nemen. De ene zaak had betrekking op het niet en niet adequaat reageren op vragen van klager. De andere zaak betrof het volgens klager nalaten van het opstellen van een beleidskader.

De Nationale Ombudsman heeft in 2017 geen (volledig) onderzoek hoeven doen n.a.v. de (direct bij) de ombudsman ingekomen verzoekschriften gericht tegen gedrag van medewerkers van de provincie. Het betreft hier 5 verzoekschriften waarvan de ombudsman een interne klachtbehandeling bij de provincie niet nodig heeft geacht.

3.3 Acties naar aanleiding van klachten in 2017

3.3.1 Doorzending

In 2017 zijn 32 meldingen en klachten ingekomen die niet bij het CMK thuishoren. Het CMK zendt dergelijke meldingen door naar het juiste adres: de betreffende gemeenten, uitvoeringsdiensten of specifieke klachtmeldpunten. Soms heeft het CMK informatie gegeven om de klager verder te helpen of is klager doorverwezen naar een deskundig loket.

3.3.2 Acties en maatregelen na klachtbehandeling

In iets meer dan 50% van de klachten die in behandeling zijn genomen, heeft klager terecht gewezen op gebreken in de wijze waarop ten opzichte van hem is gehandeld. In voorgaande jaren was dat steeds ruim 60%. De klachten zijn ieder jaar zo verschillend van aard dat voor dit lagere percentage in 2017 geen verklaring is te geven.

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 2017 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van de volgende acties: aanbrengen verlichting bij bushalte, toezeggen van monitoren project, aanbrengen beplanting, opruimen vervuilde grond, informeren over voortgang besluitvorming, alsnog opnemen van contact, uitleggen van procedure en regelen van een contactpersoon.



HAC-BESTUUR

De Hoor- en adviescommissie rechtspositiebesluiten bestuur Noord-Holland 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 2017 zijn er bij deze commissie geen bezwaarschriften ingediend.

BIJLAGE A
SAMENSTELLING HAC



Leden van de HAC-kamers op 31 december 2017

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

Leden van HAC rechtspositiebesluiten bestuur

Vacature voor de rol van voorzitter
Dhr. O.A. Dijkstra (plaatsvervangend voorzitter)
Mw. mr. Th.O.J. Lucardie (lid)
Mw. mr. J. Hofland (plaatsvervangend lid)
Dhr. H.J.I. van Leeuwen (plaatsvervangend lid)

Secretariaat HAC

Sectormanager:	mr. G.J. Barendse
Coördinator (Informeel Aanpak):	mr. K.M. Mur-van Amerongen
Coördinator (Formeel Aanpak):	mr. P.S. van Laar
Administratie (Informeel en Formeel aanpak):	A. Veenstra-Bruijnes
Adjunct-secretarissen:	mr. L. Blommestijn mr. F.E. Burgers mr. A. de Groot mr. P.S. van Laar

Secretariaat CMK

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

