

2009BEM88 BIJLAGE 1

Jaarverslag 2008

**Adviescommissies voor
bezwaarschriften en klachten**

Versie 30 juni 2009

Inhoudsopgave jaarverslag 2008¹

	pag.
1. Voorwoord	3
2. Inleiding	4
3. De commissies	5
4. De cijfers	6
- 4.1 Ingediende bezwaarschriften.....	6
- 4.2 Ingestelde administratieve beroepen	7
- 4.3 Ingestelde (hoger) beroepen.....	7
- 4.4 Afwijken van advies van de commissies	10
- 4.5 Beslistermijnen	10
5. Klachten	11
6. Alternatieve conflictoplossing.....	13
7. Bejegeningsonderzoek.....	14
8. Aanbevelingen.....	15

Bijlagen

- A. Samenstelling commissies**
- B. Werkbeschrijving Adviescommissie bezwaarschriften GS**
- C. Werkbeschrijving Klachtencommissie**
- D. Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Adviescommissie bezwaarschriften GS 2008**

¹ Dit jaarverslag is opgesteld door het secretariaat van de adviescommissie bezwaarschriften GS, de Klachtencommissie en de Awb-commissie PS op basis van het commentaar van de voorzitters van deze commissies. Het jaarverslag wordt uitgebracht aan Gedeputeerde Staten. Gedeputeerde Staten stellen het vast en leggen het voor aan Provinciale Staten, aan welke bestuursorganen ten behoeve van de beslissing op bezwaarschriften en klachten wordt geadviseerd.

**1. Voorwoord van mevrouw mr. C.F. Feith-Hooijer,
voorzitter Adviescommissie bezwaarschriften GS**

Voor u ligt het jaarverslag over 2008 van de adviescommissies voor bezwaarschriften en klachten. Zoals gebruikelijk bevat het jaarverslag veel cijfers over aantallen afgedane zaken, gegrond- en ongegrondverklaringen en allerlei informatie die nuttig kan zijn voor Gedeputeerde Staten (hierna: GS) en Provinciale Staten (hierna: PS) om goed te kunnen functioneren dan wel wijziging of verbetering in dat functioneren aan te brengen.

Toch gaat het jaarverslag niet alleen over GS en PS. Het verslag gaat over kwaliteit. Kwaliteit van besluiten die inwoners en instellingen van de provincie raken.

Daarmede wordt inzicht gegeven in de beide functies van de commissies: zorgdragen voor de juridische kwaliteit van beslissingen enerzijds (de interne functie), en rechtsbescherming bieden aan de bezwaarmakers anderzijds (externe functie).

In het verslag zijn de belangrijkste bevindingen van de commissies weergegeven en is een aantal aanbevelingen opgenomen. Graag verwijs ik u daarnaar.

Voorts vraag ik speciale aandacht voor de samenstelling van de commissie bij de behandeling van personele zaken. Ambtelijke leden voelen zich ongemakkelijk bij het horen - en bij het moeten adviseren over de bezwaren - van een collega. De commissie heeft begrepen dat inmiddels een discussie loopt over de vraag of het gewenst zou zijn de commissie volledig uit externen te laten bestaan. Het ware gewenst om in elk geval voor wat betreft de personele zaken daartoe te besluiten. De commissie wacht overigens met belangstelling de uitkomst van de discussie af.

In 2008 is een bejegeningsonderzoek gestart. Dit houdt in, dat de bezwaarden gevraagd wordt een enquêteformulier in te vullen waarin zij kunnen aangeven hoe zij de bezwaarprocedure hebben ervaren en hun waardering voor de verschillende onderdelen van de procedure tot uiting kunnen brengen. Het resultaat van de enquête – die tot eind 2009 loopt – zal worden gebruikt om, waar nodig, verbeteringen aan te brengen. In het volgende jaarverslag zal het resultaat kunnen worden gemeld.

Ten slotte wil ik graag de waardering van de commissie vermelden voor het voortreffelijke werk van het secretariaat en een ieder danken voor zijn of haar inzet bij het werk van de commissie; dat betreft uiteraard niet alleen de leden van de commissie, maar ook een ieder die daar vanuit de provinciale organisatie bij is betrokken.

Mr C.F. Feith-Hooijer

2. Inleiding

Het jaarverslag dat nu voor u ligt is gebaseerd op artikel 9 van het Besluit adviescommissie bezwaarschriften GS². Hierin is geregeld:

- dat GS een register bijhouden van de ingediende bezwaarschriften, de beslissingen daarop, de ingestelde beroepen en de rechterlijke uitspraken en
- dat dit college hierover jaarlijks verslag uitbrengt.

Het verslag is voorts gebaseerd op artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Daarin zijn registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijke klachten voorgeschreven.

Hoewel de betreffende verordening³ het uitbrengen van een verslag niet expliciet voorschrijft, zijn hierin ook gegevens opgenomen over bezwaarschriften gericht tegen beslissingen van PS.

Voorts zijn in dit jaarverslag gegevens opgenomen over:

- administratieve beroepen waarbij GS als beroepsorgaan fungeerden
- beroepen
- hoger beroepen

Op grond van de Provinciewet⁴ heeft de commissaris van de Koningin de taak toe te zien op een zorgvuldige behandeling van bezwaarschriften en klachten door het provinciebestuur. Volgens de taakverdeling binnen GS heeft de commissaris van de Koningin de portefeuille juridische zaken. Daarmee ressorteert de behandeling van bezwaren en klachten onder zijn bestuurlijke verantwoordelijkheid.

De wijze waarop de commissaris aan zijn zorgplicht invulling geeft, blijkt onder meer uit het door hem uit te brengen burgerjaarverslag. In het burgerjaarverslag wordt onder meer aandacht besteed aan de behandeling van bezwaarschriften en klachten.

Het jaar 2008 heeft onder meer in het teken gestaan van de Verordening bescherming natuur en landschap provincie Utrecht 1996 (hierna: Vnl). GS hebben aan mr. A.A.J. de Gier van het Centrum voor Omgevingsrecht en -beleid van de Universiteit Utrecht gevraagd een advies uit te brengen over de uitleg van een aantal kernbepalingen in de Vnl en de jurisprudentie naar aanleiding hiervan. In praktijk blijkt de uitleg van deze bepalingen en jurisprudentie lastig te zijn. Het doel van het advies is het beleid rondom de Vnl verder te professionaliseren. De rapportage door de heer De Gier heeft in januari 2009 plaatsgevonden.

Evenals in 2007 is er ook in 2008 aandacht geweest voor tijdige behandeling van bezwaarschriften en klachten. Daarbij is getracht om een goed evenwicht te vinden tussen enerzijds een inhoudelijk hoogwaardige behandeling van bezwaarschriften en klachten en anderzijds een efficiënte inrichting van de werkprocessen. Richtinggevend daarbij is het rechtsbeschermingskarakter van de procedure, hetgeen noopt tot een grote mate van zorgvuldigheid bij de behandeling van bezwaarschriften en klachten. In de bezwaarschriftprocedure krijgen zowel *rechtmatigheid als doelmatigheid* van bestreden besluiten de aandacht die zij verdienen. Volledige heroverweging van het bestreden besluit is het wettelijke uitgangspunt.

² Besluit van 4 april 2006, nummer 2006CGC000105i, houdende de instelling van een adviescommissie voor bezwaarschriften tegen besluiten van Gedeputeerde Staten.

³ De Verordening bezwaar, beroep en klachten provincie Utrecht 1996

⁴ Artikel 175.

Belangrijke aspecten zijn en blijven oplossingsgerichtheid en klantvriendelijkheid. Soms geeft een juridische afdoening van een conflict geen werkelijke oplossing, zodat vóór of tijdens een hoorzitting of tijdens een bemiddelingsgesprek naar alternatieven is gezocht. Ook is het in sommige situaties nodig geacht dat na de zitting nadere informatie werd overgelegd. Deze extra stukkenwisseling leidde dan wel tot een langere afdoeningstermijn.

De commissies streven naar een goede communicatie met betrokkenen (mondeling en schriftelijk), wat juist in een conflictsituatie van essentieel belang is. Heldere communicatie en duidelijke motivering van besluiten kunnen het begrip bij belanghebbenden voor provinciale besluiten vergroten en het aantal vervolgpcedures (met name beroep en hoger beroep) beperken. Juist het directe contact (het 'luisterende oor') met bezwaarden en eventuele andere belanghebbenden, de nadere toelichting en de aandacht voor individuele aspecten – ook bij uiteindelijke ongegrondverklaring van de bezwaren – zijn een belangrijke meerwaarde van het bezwaartraject.

3. De commissies

De adviescommissie bezwaarschriften GS adviseert G S ten behoeve van de beslissing op bezwaren tegen hun besluiten.

Daarnaast is er een adviescommissie voor de behandeling van bezwaren tegen beslissingen van PS. De hier bedoelde commissie, de Awb-adviescommissie PS, behandelt tevens klachten over provinciale bestuurders en ambtenaren.

De werkwijze van beide commissies is bij verordening en besluit geregeld⁵.

Eén van de bijlagen bij dit jaarverslag bevat een overzicht van de samenstelling van de commissies.

De commissies hebben een onafhankelijke voorzitter als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb. De voorzitter wordt voor een periode van vier jaar benoemd. Herbenoeming kan één keer plaatsvinden.

Verder bestaat de commissie voor bezwaren tegen GS-besluiten uit twee ambtelijke leden. Er is door GS bewust gekozen voor *ambtelijke* leden om de doelmatigheidsaspecten een volwaardige plaats te geven in de bezwaarschriftenbehandeling. De commissie voor bezwaren tegen PS-besluiten bestaat, naast de voorzitter, uit zes Statenleden.

Naar aanleiding van een bezwaarprocedure is door een aantal PS-leden de vraag opgeworpen of het wenselijk is dat de bezwaarschriftencommissie in de toekomst uit uitsluitend externe leden bestaat. Parallel hieraan is in de ambtelijke organisatie dezelfde vraag naar voren gekomen voor wat betreft de commissie die GS adviseert, onder meer wanneer het adviezen over personele kwesties betreft. Beide discussies lopen nog. Besluitvorming hierover wordt in 2009 verwacht. De commissies worden ondersteund door een secretaris. In 2008 bestond het commissiesecretariaat uit drie ambtelijke secretarissen (2,2 fte) en een ondersteuner (0,6 fte).

Bij de behandeling van een bezwaarschrift stelt de commissie als regel belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord. Voor de hoorzitting wordt tevens een vertegenwoordiger van GS respectievelijk PS uitgenodigd. Vervolgens adviseert de commissie GS of PS ten behoeve van de door hen te nemen beslissing op het bezwaarschrift. Daarbij beoordeelt de commissie, indien het

⁵ De Verordening bezwaar, beroep en klachten provincie Utrecht 1996 en het Besluit adviescommissie bezwaarschriften GS.

bezwaar ontvankelijk is, zowel de rechtmatigheid als de doelmatigheid van het bestreden besluit. De commissie betreft dus ook beleidsaspecten in haar oordeelsvorming en advisering. De heroverweging dient tevens om onvolkomenheden in het besluit te herstellen.

De commissie brengt haar advies aan GS c.q. PS uit. Tevens zendt zij ter kennisneming een afschrift van het advies aan de betrokken afdeling. In de regel nemen GS c.q. PS het advies over. Omdat het advies niet bindend is, kan bij het besluit op bezwaar door GS of PS van het advies worden afgeweken. Dit kan gebeuren op basis van een contrair voorstel van de betrokken afdelingsmanager en directeur vanwege een naar hun visie zwaarwegend provinciaal belang⁶.

Jaarlijks vindt er tussen de commissaris van de Koningin, de provinciesecretaris en de voorzitters van de bezwarencommissies een gesprek plaats over de bezwarenbehandeling. In 2008 waren de aandachtspunten in dit overleg:

- De aanbevelingen van de commissie aan GS.
- De Vnl.
- Van de adviezen afwijkende beslissingen op bezwaar.
- De mate waarin bezwaarschriften worden afgedaan binnen de wettelijke termijn.
- Het voorgenomen bevestigingsonderzoek.
- Mediation.

4. De cijfers

4.1 Ingediende bezwaarschriften

Onderstaande tabellen geven een overzicht van het aantal in 2008 behandelde bezwaarschriften. Om een vergelijking gemakkelijker te maken, staan de corresponderende cijfers over het jaar 2007 tussen haakjes vermeld. Het gaat hier om zowel bij PS als GS ingediende bezwaarschriften.

Bezwaarschriften

	Aantal in behandeling op 1-1-08	Aantal ingediend in 2008	Aantal afgedane zaken in 2008	Aantal intrekkingen in 2008	Aantal besluiten in 2008	Aantal in behandeling op 1-1-09
totaal	42 (24)	147 (105)	140 (79)	31 (35)	109 (44)	49 (42)

	Aantal besluiten in 2008	Aantal niet-ontvankelijk	Aantal gegrond	Aantal ongegrond
totaal	109 (44)	13 (6)	30 (8)	66 (30)

De verdeling van het aantal bezwaarschriften ingediend bij PS en GS zag er als volgt uit:

	2007	2008
Provinciale Staten	-	5
Gedeputeerde Staten	105	142

⁶ Werkbeschrijving Adviescommissie bezwaarschriften GS, artikel 10.

Het aantal ingediende bezwaarschriften in 2008 is duidelijk hoger dan in 2007. Dat is een gevolg van feit dat hierin voor het eerst ook de bezwaarschriften, die zijn ingediend in het kader van de Subsidieregelingen Natuurbeheer en Agrarisch Natuurbeheer, zijn opgenomen. Deze regelingen worden sinds 1 januari 2007 uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van GS. De feitelijke behandeling van de aanvragen en de bezwaarschriften ligt bij de Dienst Regelingen van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit.

Het aantal afgedane zaken is ongeveer evenredig gestegen met het aantal bezwaarschriften. Het aantal bezwaarschriften dat in behandeling was aan het einde van het jaar is ongeveer gelijk aan het aantal eind 2007.

In 2008 zijn vijf bezwaarschriften ontvangen en afgedaan die tegen een beslissing van PS waren gericht.

4.2 Ingestelde administratieve beroepen

Dit jaar is voor het eerst een registratie bijgehouden van het aantal ingestelde administratieve beroepen. Het gaat hier om zaken waarin GS als beroepsinstantie fungeren.

Veruit de meeste administratieve beroepen zijn ingesteld tegen beslissingen van de algemene besturen van waterschappen. In een enkel geval was het administratieve beroep gericht tegen een beslissing van burgemeester en wethouders.

Administratieve beroepen

	Aantal in behandeling op 1-1-08	Aantal ingediend in 2008	Aantal afgedane adm. beroepen 2008	Aantal ingetrokken adm. beroepen 2008	Aantal besluiten in 2008	Aantal in behandeling op 1-1-09
Totaal	4	31	13	7	6	22

	Aantal besluiten in 2008	Aantal niet-ontvankelijk	Aantal (gedeeltelijk) gegrond	Aantal ongegrond
Totaal	6	3	1	2

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat de adviescommissies geen adviserende rol spelen bij het nemen van beslissingen in administratief beroep.

4.3 Ingestelde (hoger) beroepen

In het kader van de juridische kwaliteit is inzicht in de uitkomst van beroepsprocedures van belang. Daarom geeft het jaarverslag eveneens een overzicht van het aantal beroepszaken en de rechterlijke uitspraken. Aldus is te beoordelen of hieruit aandachtspunten voor de organisatie en de commissies zijn af te leiden.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van in 2008 behandelde beroepen. De tabel bevat beroepen bij de rechtbank of de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (in sommige gevallen: de Centrale Raad van Beroep of het gerechtshof) tegen beslissingen op bezwaar en tegen besluiten waarvoor geen bezwaar voorafgaand aan beroep noodzakelijk is. Om een vergelijking gemakkelijker te maken, staan de corresponderende cijfers over het jaar 2007 tussen haakjes vermeld.

Beroepen

	Aantal in behandeling op 1-1-08	Aantal ingediend in 2008	Aantal afgedane beroepen 2008	Aantal ingetrokken beroepen 2008	Aantal besluiten in 2008	Aantal in behandeling op 1-1-09
Totaal	23	37 (76)	45 (53)	7 (0)	38 (53)	15 (23)

	Aantal besluiten in 2008	Aantal niet-ontvankelijk	Aantal (gedeeltelijk) gegrond	Aantal ongegrond
Totaal	38 (53)	4 (10)	10 (22)	24 (21)

Hoger beroepen

	Aantal in behandeling op 1-1-08	Aantal ingediende hoger beroepen 2008	Aantal afgedane hoger beroepen 2008	Aantal ingetrokken hoger beroepen 2008	Aantal besluiten in 2008	Aantal in behandeling op 1-1-09
Totaal	5	5 (13)	5 (8)	1 (1)	4 (7)	5 (5)

	Aantal besluiten in 2008	Aantal niet-ontvankelijk hoger beroepen 2008	Aantal (gedeeltelijk) gegrond hoger beroepen 2008	Aantal ongegrond hoger beroepen 2008
Totaal	4 (7)	0 (0)	0 (5)	4 (2)

In 2008 is in 42 zaken een rechterlijke uitspraak gedaan. Daarbij zijn 4 beroepen niet-ontvankelijk verklaard (wegens te late indiening beroepschrift c.q. ontbreken vereiste belang), 10 beroepen gegrond verklaard en 28 beroepen ongegrond verklaard.

De belangrijkste aandachtspunten voor de organisatie die volgen uit beroepszaken hebben betrekking op de Vnl en komen aan de orde in het eerder genoemde advies van de heer De Gier van de Universiteit Utrecht.

Hieronder volgt een overzicht van enkele vermeldenswaardige uitspraken:

Rechtens te honoreren toezegging (aan personeelslid)

Een personeelslid van de provincie stelde dat hem een salarisverhoging van 3% zou zijn toegezegd per 1 januari. Zijn sectorhoofd en de waarnemend directeur van de dienst zouden hierover een toezegging hebben gedaan.

De rechtbank overwoog dat een beroep op een rechtens te honoreren toezegging alleen kan slagen indien zou blijken dat van de zijde van de provincie door een daartoe bevoegd persoon een ondubbelzinnige en ongeclausuleerde toezegging zou zijn gedaan die een gerechtvaardigde verwachting heeft gewekt. Tussen partijen stond vast dat de toezegging niet ongeclausuleerd is gedaan. De directie diende namelijk akkoord te gaan. De bewijslast dat de directie akkoord gegaan was met de toezegging rust daarom bij het personeelslid. Nu deze niet kon bewijzen dat de directie een dergelijke toezegging gedaan had, werd het beroep ongegrond verklaard.

Rechtbank Utrecht, zaaknummer SBR 07/2119 d.d. 26 februari 2008

Belangenafweging in het kader van artikel 3:4 van de Awb en interpretatie van artikel 7e van de Vnl

De bewoner van een woonschip is een ontheffing geweigerd omdat het woonschip niet voldoet aan de eisen die artikel 7e van de Vnl hieraan stelt. Deze eisen hebben onder meer betrekking op de goothoogte en de vorm van het dak. De rechtbank meent dat dit artikel geen limitatieve opsomming geeft voor de verschillen daktypen. Het artikel beoogt slechts woonschepen met een plat dak uit te sluiten van een bepaalde hoogtemaat. Voorts wordt uit de uitspraak duidelijk wat onder het begrip goothoogte moet worden verstaan.

Ook kwam aan de orde de vraag of was voldaan aan de verplichting van artikel 3:4 van de Awb dat onder meer voorschrijft dat de rechtstreeks bij het besluit betrokken belangen moeten worden afgewogen. De rechtbank meent dat terecht de persoonlijke belangen van aanvrager niet zijn meegewogen, omdat uit artikel 3:4 ook blijkt dat deze verplichting slechts geldt voor zover niet uit een wettelijke voorschrift of uit de aard van de uit te oefenen bevoegdheid een beperking voortvloeit.

Rechtbank Utrecht, zaaknummer SBR 08/812, d.d. 22 december 2008

De rol van algemene beleidsdocumenten bij besluiten op grond van de Vnl

Uitspraken in het kader van handhaving van de bepalingen van de Vnl maken duidelijk dat voor het antwoord op de vraag of al dan niet sprake is van onaanvaardbare aantasting van de kwetsbare waarden die de Vnl beoogt te beschermen, een locatiegebonden afweging gemaakt dient te worden. Uit deze uitspraken kan echter ook worden afgeleid dat algemene beleidsdocumenten kunnen dienen als motivering voor deze afweging. Voorwaarde is wel dat deze documenten duidelijke uitspraken moeten bevatten over bestaande waarden in het betreffende gebied en voldoende locatiespecifieke informatie bevatten.

Raad van State, Afdeling Bestuursrechtspraak, nummer 200800558/1 d.d. 30 juli 2008 en nummer 200801367/1 d.d. 20 augustus 2008

4.4 Afwijken van het advies van de commissie

Zoals eerder aangegeven kunnen GS met opgave van redenen⁷ afwijken van het advies van de bezwarencommissie. Dit is in 2008 op voorstel van de afdeling drie keer gebeurd. In alle drie gevallen heeft het college het contraire voorstel van de afdeling gevolgd. Eenmaal ging het om een Vnl-zaak. Twee maal ging het om een personele kwestie. In de Vnl zaak is beroep ingesteld. Tegen de personele beslissingen is geen beroep ingesteld.

4.5 Beslistermijnen

Het tijdig afdoen van bezwaarschriften blijft een belangrijk aandachtspunt. Hieronder de cijfers over 2008 (met tussen haakjes de cijfers over 2007)

Tijdig afgedaan		Niet tijdig afgedaan als gevolg van omstandigheden die de provinciale organisatie zijn aan te rekenen
Binnen de wettelijke termijn van 14 weken	Buiten de wettelijke termijn van 14 weken, maar op verzoek/met instemming van reclamant	
55% (66%)	19% (11%)	26% (23%)

N.B. Deze percentages hebben geen betrekking op de afhandelingstermijnen van de bezwaarschriften in het kader van de Subsidieregelingen Natuurbeheer en Agrarisch Natuurbeheer. De uitvoering van deze regelingen ligt bij de Dienst Regelingen van het Ministerie van LNV.

Uit de tabel blijkt dat het aantal bezwaarschriften dat binnen de wettelijke termijn is afgedaan (74% = 55% + 19%), ongeveer gelijk is gebleven. Het aantal bezwaarschriften dat niet tijdig is afgedaan als gevolg van omstandigheden die de provinciale organisatie zijn aan te rekenen (26%) blijft hiermee relatief hoog⁸. Deze termijnoverschrijding wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld de complexiteit van zaken waardoor extra tijd nodig was, maar ook doordat na de hoorzitting aanvullende informatie moest worden opgevraagd, zich agendatechnische problemen voordeden, tijd voor een contrair voorstel moest worden ingelast of sprake was van langdurige ziekte van een medewerker.

De afdoeningstermijnen blijven daarom een punt van aandacht. De kwaliteit van besluitvorming is immers niet alleen afhankelijk van de inhoud van de besluiten en van het feit dat ze in rechte in stand blijven. Meeweegt dat de burger binnen een acceptabele termijn een beslissing op zijn bezwaarschrift ontvangt. In dit kader kan worden aangesloten bij het Kwaliteitshandvest van de provincie dat voor de afhandeling van bezwaarschriften van overeenkomstige toepassing kan worden geacht. Ook de 'Verordening dwangsom bij niet tijdig beslissen' is een instrument om tijdige afdoening van bezwaarschriften te bevorderen. In het verslagjaar is één maal een ingebrekestelling op grond van deze verordening ontvangen wegens het niet tijdig beslissen op een bezwaarschrift. Naar aanleiding hiervan is een dwangsom aan bezwaarmaker betaald. Naar het zich laat aanzien zal in 2010 de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' in werking treden. Deze wet zal de taak van de verordening overnemen. Volgens de laatste berichten

⁷ Artikel 3:50 van de Awb.

⁸ De lengte van de termijnoverschrijding loopt uiteen van enkele weken tot meer dan een half jaar.

zal in samenhang met deze wet de termijn voor afdoening van een bezwaarschrift worden verlengd.

Om het aantal bezwaren dat buiten de termijn wordt afgedaan in de toekomst te beperken wordt gewerkt aan een verdere stroomlijning van de procedure. Concreet moet daarbij worden gedacht aan het verder verfijnen van het beleid ten aanzien van aanhouding van bezwaarschriften. Ook wordt onderzocht in hoeverre interne procedures zich lenen voor verdere inkorting.

5. Klachten

Algemeen

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, een klacht in te dienen bij GS of PS.

Bejegeningklachten kunnen per brief, per e-mail of per telefoon worden ingediend. Over schriftelijk ingediende klachten nemen GS een beslissing nadat zij een advies hebben ontvangen van de (voorzitter) van de Klachtencommissie. Artikel 15 van de Verordening bezwaar, beroep en klachten provincie Utrecht 1996 bepaalt dat de Awb-adviescommissie PS belast is met de behandeling van klachten.

Indien de klacht tussentijds naar tevredenheid van klager is opgelost, vervalt de verplichting deze verder te behandelen. Een voorbeeld hiervan is het alsnog beschikbaar stellen van de gevraagde informatie.

Naast bejegeningklachten kunnen burgers ook op andere plekken binnen de organisatie klagen. Bijvoorbeeld bij de milieuklachtenlijn of de meldingenlijn van de afdeling Wegen. De hieronder staande cijfers hebben alleen betrekking op bejegeningklachten.

Cijfers

Onderstaande tabellen geven een overzicht van het aantal in 2008 ontvangen en behandelde klachten. Om een vergelijking gemakkelijker te maken, staan de corresponderende cijfers over het jaar 2007 tussen haakjes vermeld.

Klachten

	aantal in behandeling op 1-1-2008	Aantal ingediend in 2008	Aantal afgedane/ doorgezonden zaken in 2008	Aantal doorgezonden extern in 2008	Aantal doorgezonden intern in 2008	Aantal afgedaan in 2008	Aantal in behandeling op 1-1-09
totaal	6	22 (37)	26 (31)	2 (4)	6 (5)	18 (22)	2 (6)

	Aantal afgedaan in 2008	Aantal niet in behandeling genomen	Aantal gegrond	Aantal ongegrond
totaal	18 (22)	- (-)	8 (8)	10 (14)

Uit het bovenstaande overzicht blijkt dat er in 2008 22 bejegeningklachten zijn ingediend. Daarvan waren er op 1 januari 2009 nog 2 in behandeling.

Acht klachten hadden geen betrekking op de bejegening door het provinciebestuur of zijn ambtenaren. Van deze acht klachten zijn er zes doorgegeven aan een andere afdeling binnen de provinciale organisatie, met name aan de afdelingen Wegen en Mobiliteit. De andere twee klachten zijn doorgezonden aan een ander, niet provinciaal bestuursorgaan of een andere organisatie.

De acht gegronde klachten hadden betrekking op:

- het woonschepenbeleid (verzoek om één centraal aanspreekpunt voor woonschepbewoners).
- het niet doorzenden van een beroepschrift naar de Rechtbank Utrecht
- het niet tijdig beslissen op een aanvraag of bezwaarschrift
- de communicatie omtrent een reizigersonderzoek op de buslijn Amersfoort-Utrecht
- het rijgedrag met een provinciaal voertuig
- het vermelden van een functienaam onder een privé e-mail
- het ongevraagd op spanning brengen van de banden van een oldtimer

De overige ongegronde klachten hadden onder meer betrekking op:

- het optreden van ambtenaren in een handhavingszaak
- het niet nakomen van een toezegging
- het onvoldoende verstrekken van gevraagde informatie
- gemeentelijke herindeling (diverse malen)
- een bejegeningsonderzoek
- het laten ontstaan van een verkeersgevaarlijke situatie
- de kwalificatie die werd gegeven in een provinciaal advies aan een artistieke uiting

Opgemerkt wordt dat het onderscheid tussen gegronde en ongegronde klachten niet altijd even 'hard' is. Dat een klacht ongegrond is, wil niet altijd zeggen dat niets voor de klager gedaan zou kunnen worden. In sommige gevallen kan toch in meer of mindere mate tegemoet gekomen worden aan de wensen van de klager. Waar dit mogelijk bleek, is dat ook gebeurd.

Een voorbeeld hiervan is de klacht over het niet nakomen van een toezegging. Het betrof hier de inrichting van een weg. Volgens klager zou zijn toegezegd dat de toegestane maximumsnelheid zou worden verlaagd. GS hebben vastgesteld dat dit nimmer was toegezegd. Wel is, op aanbeveling van de Klachtencommissie, besloten de inrichting van de weg aan te passen.

Van de mogelijkheid die artikel 9:8 van de Awb biedt om onder omstandigheden een klacht niet in behandeling te nemen, is –voor zover dit aan de orde was- geen gebruik gemaakt.

Duidelijke inhoudelijke trends zijn niet te destilleren uit de ontvangen klachten. Wel valt op dat er verschillende malen is geklaagd over gemeentelijke herindeling. Deze klachten hadden betrekking op een tweetal lopende herindelingsprocedures. Voorts is enkele malen geklaagd over de wijze van afdoening van een aanvraag of bezwaarschrift.

Aantal klachten in 2008 ten opzichte van 2007

In 2007 is het aantal klachten voor de eerste maal structureel geregistreerd. Daarom kan een vergelijking met 2008 worden gemaakt. Het aantal klachten dat is ontvangen is in 2008 iets lager geweest dan in 2007. Dat geldt ook voor het aantal afgedane of doorgezonden klachten.

In het jaarverslag over 2007 is geconstateerd dat –voor zover dat viel na te gaan- het aantal klachten in dat jaar flink was toegenomen. Over 2008 is het aantal klachten weer wat afgenomen. Een duidelijke oorzaak is hiervoor niet te geven. Mogelijk is het een gevolg van de verbeterde dienstverlening na de reorganisatie in 2007.

Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in 2008 één maal een klacht ontvangen die betrekking had op het provinciaal handelen. Deze zaak is doorgezonden aan GS omdat de klacht niet eerder aan hen was voorgelegd (kenbaarheidsvereiste). Deze klacht, die eind december is ontvangen, was op 1 januari 2009 nog niet afgedaan.

Werkbeschrijving

In 2008 is een werkbeschrijving voor de afhandeling van klachten vastgesteld door de directie van de provinciale organisatie. Het concept hiervan is om commentaar aan de voorzitters en de leden van klachtencommissie voorgelegd. De werkbekrijving bevat richtlijnen over de wijze waarop contact met de klager wordt gelegd, een eventuele hoorzitting wordt gepland en de vaststelling van de afdoeningsbrief door GS. Kern van de werkbekrijving vormt de indeling van de klachten in vier categorieën. Bij elke categorie is aangegeven welke personen actie ondernemen en welke procedure wordt gevolgd. De Awb en de betreffende verordening laten op dit punt de nodige ruimte. Doel van de werkbekrijving is de qua aard zeer diverse klachten zo gestructureerd mogelijk af te handelen.

6. Alternatieve conflictoplossing

Mediation

Besturen is afwegen van belangen en keuzes maken. Dat geldt ook voor het besturen van de provincie. Het komt nogal eens voor dat keuzes worden gemaakt, waarmee burgers of andere betrokkenen het niet eens zijn.

Onvrede met het handelen (of nalaten) van de provincie leidt in een aantal gevallen tot een juridisch conflict. Van oudsher worden deze conflicten beslecht via bezwarenprocedures, klachtprocedures of procedures bij de rechter.

Het kan ook anders.

Een alternatieve vorm van geschillenbeslechting is (pre)mediation. Mediation in eigenlijke zin – onder begeleiding van een officiële, specifiek daarvoor opgeleide mediator – heeft in de bezwaarfase slechts zelden plaats.

Pre-mediation

In de bezwaarfase wordt vooral gebruik gemaakt van pre-mediation. Pre-mediation kan vooraf gaan aan mediation, maar kan ook op zichzelf staan. Indien een zaak zich lijkt te lenen voor pre-mediation wordt door het secretariaat van de commissie telefonisch contact opgenomen met de betrokken burger of instelling. Bekeken wordt welke bezwaren er precies tegen een bepaald besluit bestaan. In een aantal gevallen blijkt de reclamant bereid om na een extra toelichting op het besluit het bezwaarschrift in te trekken. Ook tijdens de hoorzitting gaat de voorzitter na in hoeverre er nog ruimte is voor een alternatieve oplossing van het geschil. En ook hier leidt dit tot intrekking van bezwaarschriften. Een persoonlijke benadering (het ‘luisterend oor’) is hierbij belangrijk.

Inmiddels is meer dan 4 jaar ervaring met deze aanpak opgedaan. Het voordeel van deze aanpak is dat een bezwaarprocedure sneller tot een goed einde kan worden gebracht. En zeker zo belangrijk,

bij pre-mediation kan betere informatieverstrekking plaatsvinden waardoor acceptatie van een beslissing kan worden bevorderd. Bij het nemen van een beslissing op een bezwaarschrift is het onduidelijk of reclamant inmiddels instemt met het besluit of zich hierbij althans kan neerleggen. Sinds pre-mediation wordt gebruikt, is het aantal intrekkingen gestegen en gestabiliseerd rond de 35 per jaar. Intrekking van een bezwaarschrift vindt in de meeste gevallen plaats omdat de indiener ervan na overleg overtuigd is van de juistheid van het besluit.

Bredere inzet mediationvaardigheden

In 2008 is onderzocht hoe de vaardigheden die bij pre-mediation worden ingezet, ook in alle stadia van besluitvorming (beleidsvorming, beleidsuitvoering, handhaving, bezwaar, beroep) kan worden ingezet. Dit gebeurt in veel situaties al. Geconstateerd is dat deze vaardigheden passen in de doelen die de organisatie zichzelf heeft gesteld na de reorganisatie die op 1 juli 2007 zijn beslag heeft gekregen. Het gaat daarbij met name om de externe oriëntatie en klantgerichtheid van provincied medewerkers. Afgesproken is dat deze vaardigheden een plek krijgen in de meer algemene trainingen die medewerkers worden aangeboden. Deze inbedding in bestaande structuren wordt effectiever geacht dan ze in de vorm van een apart project te organiseren.

7. Bejegeningsonderzoek

In juli 2008 is een bejegeningsonderzoek gestart. Het doel hiervan is de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verhogen. Na de hoorzitting wordt bezwaarden gevraagd een enquêteformulier in te vullen waarin zij kunnen aangeven hoe zij de bezwaarprocedure hebben ervaren en hun waardering voor de verschillende onderdelen van de procedure tot uiting kunnen brengen. Het resultaat van de enquête wordt gebruikt om, waar nodig, verbeteringen aan te brengen. Het onderzoek loopt nog het hele jaar 2009. In het volgende jaarverslag zal het eindresultaat kunnen worden gemeld.

Hoewel in dit stadium nog niet definitiefs is te zeggen over de resultaten kan de volgende tussenstand worden gegeven:

Aantal ontvangen reacties	Oordeel over de ontvangstbevestiging	Oordeel over de hoorzitting	Oordeel over het secretariaat	Respons percentage (in % van het aantal uitgereikte formulieren)
2008: 10	7,2 ⁹	7,1	6,7	50 % (= 10 formulieren)

In de reacties vallen de volgende punten op:

- De manier waarop de hoorzitting wordt geleid, wordt over het algemeen als positief ervaren
- Er bestaat bij bezwaarmakers behoefte aan een betere wachtruimte dan thans het geval is. Onderzocht wordt in hoeverre op dit punt nu al een verbetering getroffen kan worden.

⁹ De score is uitgedrukt in een schaal van 1 tot en met 10

8. Aanbevelingen uit de adviezen van 2008

De commissie hecht eraan om in het jaarverslag een overzicht te geven van haar bevindingen in het afgelopen jaar. Hieronder zijn algemene aanbevelingen en aandachtspunten naar aanleiding van specifieke zaken uit 2008 geformuleerd.

Algemene aanbevelingen

Motivering besluit

In algemene zin vraagt de commissie aandacht voor de motivering van besluiten. Een duidelijke vermelding van de redenen waarom tot het besluit is gekomen – in een taal die ook voor een buitenstaander begrijpelijk is – kan het begrip hiervoor vergroten en het aantal bezwaarschriften beperken. Een deugdelijke motivering van besluiten blijft een continu aandachtspunt voor de gehele organisatie. Bij subsidiebesluiten blijkt de motivering vaak aan de magere kant. Bij besluiten op grond van de Vnl is de motivering naar het oordeel van de commissie soms te abstract (in die zin dat wordt volstaan met verwijzing naar algemene regels) en te weinig op de concrete situatie toegesneden.

Hoorplicht

De commissie heeft in drie gevallen¹⁰ geconstateerd dat door de betrokken afdeling bij het voorbereiden van het primaire besluit geen toepassing is gegeven aan de wettelijke verplichting (art. 4:7/4:9 Awb) om de aanvrager in de gelegenheid te stellen om zijn zienswijze ten aanzien van het voornemen tot afwijzing naar voren te brengen.

Dit verzuim kan in de bezwaarfase worden hersteld (behoudens enkele uitzonderingen) doordat de aanvrager tijdens de hoorzitting zijn zienswijze kenbaar kan maken. Het is echter niet de bedoeling dat van dit ‘vangnet’ op zodanig ruime schaal gebruik wordt gemaakt dat de hoorplicht in de praktijk als het ware tot een ‘dode letter’ wordt gemaakt.

Verzenddatum

In verreweg de meeste gevallen wordt op de besluiten een verzenddatum vermeld indien deze afwijkt van de datering. Toch komt de commissie een enkele maal nog besluiten tegen die geen verzondenstempel dragen maar toch ook niet zijn verzonden op de datum die het briefhoofd vermeldt. Voor het aanwenden van rechtsmiddelen is het van belang dat duidelijk is op welk moment de beslissing bekend is gemaakt. Indien dit te laat gebeurt, dient een bezwaarschrift niet-ontvankelijk te worden verklaard. De commissie beveelt GS aan erop toe te zien dat alle beschikkingen worden voorzien van de verzenddatum.

Specifieke aandachtspunten naar aanleiding van zaken uit 2008

Afwijzing subsidieaanvraag Sociale Agenda 2008

In één zaak heeft de commissie vastgesteld, dat de communicatie tussen subsidieaanvrager en de provincie voor wat betreft de aanvulling van een onvolledige subsidieaanvraag voor verbetering vatbaar is. Daarbij gaat het ook om praktische zaken als de adressering van brieven. Indien die worden gericht aan een (overheids)organisatie verdient het aanbeveling de naam van de contactpersoon hierin op te nemen; dit verkleint het risico dat een brief gaat ‘zwerven’ in de organisatie van geadresseerde.

¹⁰ Te weten de afwijzing van een subsidieaanvraag op grond van het Tijdelijk besluit cultuurbereik provincie Utrecht 2007, de afwijzing van een handhavingsverzoek betreffende een bodemsanering en de afwijzing van een handhavingsverzoek betreffende de naleving van een milieuvergunning.

In een kwestie zoals deze is het bovendien wenselijk dat, naast een vertegenwoordiger van de afdeling die de uitvoering van subsidieregels verzorgt (Subsidies en Inkoop), een vertegenwoordiger van de betrokken beleidsafdeling de hoorzitting bijwoont.

In een andere zaak over deze zelfde subsidieregeling heeft de commissie geconstateerd dat het aantal aanvragen het beschikbare subsidiebedrag vele malen overschrijdt. Tijdens de hoorzitting is aan de orde gekomen dat ook voor 2009 het budget al is verdeeld. Kennelijk voorziet de subsidieregeling in een grote maatschappelijke behoefte. De commissie geeft GS daarom in overweging na te gaan of er wellicht aanleiding is PS voor te stellen meer middelen beschikbaar te stellen in het kader van deze regeling.

Subsidie zorgaanbieders jeugdzorg¹¹

In een zaak waar het draaide om subsidiëring van een zorginstelling voor jeugdzorg heeft bezwaarmaker naar voren gebracht dat een aanzienlijk deel van de subsidie incidenteel en kortlopend van aard is. Hierdoor wordt de goede bedrijfsvoering –zowel in financiële als in personele en organisatorische zin- van bezwaarmaker in meer of mindere mate bemoeilijkt. Het is aannemelijk dat meer zorgaanbieders met dit probleem kampen. De commissie geeft GS daarom in overweging deze problematiek zo mogelijk aan de orde te stellen in IPO-verband in contacten met de verantwoordelijke (bewinds)personen bij het Rijk.

Beleidsregels wateren provincie Utrecht 2007

De Beleidsregels wateren provincie Utrecht 2007 vormen, naast de Verordening bescherming natuur en landschap provincie Utrecht 1996 (Vnl), het toetsingskader voor de beoordeling van aanvragen om ontheffing voor woonschepen en de bij de ligplaats behorende voorzieningen. Deze beleidsregels laten, zeker op het punt van de bedoelde voorzieningen, weinig speelruimte. De toepassing ervan raakt woonschipbewoners vaak direct in hun woongenot of privacy. Bovendien roepen de beleidsregels, die geen overgangsrecht bevatten, gevoelens van ongelijke behandeling op bij burgers, omdat ten aanzien van bijvoorbeeld erfafscheidingen (zoals hagen) bij woonhuizen een ruimere hoogtenorm geldt dan bij woonschepen.

Vanwege de gebleken onbekendheid van woonschipbewoners en andere belanghebbenden met deze beleidsregels, beveelt de commissie aan om periodiek te communiceren over het bestaan en de toepassing van de beleidsregels.

Verder is de commissie van mening dat in gevallen waarin voor bepaalde voorzieningen bij aanlegplaatsen voor woonschepen ontheffing wordt geweigerd, het wenselijk is om in het desbetreffende besluit al aan te geven wat de bevoegdheden van GS in de handhavingssfeer zijn (toepassing van bestuursdwang, oplegging van een last onder dwangsom) en – zo mogelijk – op welke termijn de betrokkenen een handhavingbrief van de provincie tegemoet kunnen zien. Dat schept duidelijkheid over wat betrokkenen te wachten kan staan.

Beleidsregels buitenreclame

Naar aanleiding van een zaak waar het draaide om de Beleidsregels buitenreclame provincie Utrecht 2007 heeft de commissie het volgende opgemerkt. In betreffende casus was geen aanleiding van dit beleid af te wijken. Toch kan de commissie zich voorstellen dat het beleid onder omstandigheden onnodig beknellend werkt. Hierbij valt met name te denken aan de situatie waarin de ontheffingsmogelijkheid, die artikel 8 van de Vnl biedt, onvoldoende wordt benut. Hoewel het streven naar vereenvoudiging van de regelgeving een goede zaak is, evenals het

¹¹ Het betrof hier de [Subsidieverordening jeugdzorg provincie Utrecht 2004](#)

beleid om verrommeling van het landschap tegen te gaan, vraagt de commissie zich af of het beleid niet te absoluut is geformuleerd. Onder omstandigheden kan behoefte bestaan aan (meer) maatwerk om tot een evenredig besluit te komen. Als voorbeeld noemt de commissie een omgeving waarin reeds zoveel versturende elementen blijvend aanwezig zijn dat een (tijdelijke) ontheffing voor banieren geen extra aantasting van de door de Vnl beschermde natuurwaarden oplevert. Uiteraard is het van belang zoveel mogelijk uniformiteit in de beleidsuitvoering na te streven. Toepassing van het gelijkheidsbeginsel houdt echter ook in dat ongelijke gevallen ongelijk behandeld worden. Deze flexibiliteit mist de commissie in de onderhavige beleidsregel. Daarnaast speelt een rol dat datgene wat het provinciebestuur doet maatschappelijk relevant zou moeten zijn. Veel inwoners van de provincie zullen zich kunnen vinden in het ingezette ‘anti-verrommelingsbeleid’. Echter, bij een te starre uitvoering kan het beleid ongeloofwaardig worden en kan dit draagvlak omslaan in onbegrip. De commissie beveelt u daarom aan na te gaan in hoeverre toch enige versoepeling in de Beleidsregel kan worden aangebracht, opdat het noodzakelijke maatwerk geleverd kan worden.

Personeelsbeoordelingen

Het is de commissie bij de behandeling van een bezwaarschrift tegen een besluit tot vaststelling van het beoordelingsresultaat opgevallen dat nog gebruik is gemaakt van een verouderd Formulier Jaargesprekken, dat op een aantal punten afwijkt van het beoordelingsformulier dat als bijlage 3 bij de Regeling jaargesprekken is gevoegd. In het verouderde formulier kan worden gekozen uit de kwalificaties “Uitstekend”, “Voldoende / goed” en “Matig c.q. onvoldoende”.

Artikel 4, zesde en zevende lid, van de Regeling jaargesprekken noemt de volgende scores: “zeer goed”, “normaal” en “matig c.q. slecht”.

Omdat de scores in een beoordeling heel nauw letten – gezien ook eventuele rechtspositionele consequenties – beveelt de commissie aan om, ter vermijding van misverstanden, in het vervolg alleen gebruik te maken van de in de Regeling jaargesprekken voorgeschreven kwalificaties.

Verzoeken om handhaving op grond van de Wet milieubeheer

In artikel 18.14, eerste lid, van de Wet milieubeheer is bepaald dat “belanghebbenden” een verzoek om handhaving bij het bevoegd gezag kunnen indienen. Daarom beveelt de commissie aan dat in het kader van het in behandeling nemen van dergelijke verzoeken een uitdrukkelijke toetsing aan dit artikellid wordt uitgevoerd. In het geval waarmee de commissie werd geconfronteerd, is de bedoelde toetsing achterwege gebleven. Bij toetsing in bezwaar aan artikel 1:2 van de Awb kwam de commissie tot de conclusie dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk was omdat reclamant geen belanghebbende was. Het betrof hier namelijk een milieuactiegroep zonder rechtspersoonlijkheid. Ook waren er geen individuele belanghebbenden die dicht genoeg bij de betrokken inrichting woonden.

Ontheffingen ingevolge de provinciale Wegenverordening voor kabels en leidingen

Dit geval betreft een bezwaarschrift tegen een door GS verleende ontheffing ingevolge de Wegenverordening provincie Utrecht 2004 voor het leggen van een telecomkabel langs een provinciale weg. De commissie constateerde dat in de toelichting bij deze verordening en in de ter uitvoering daarvan door GS vastgestelde beleidsnota kabels en leidingen (d.d. 27 juli 2004) niet duidelijk is aangegeven dat de in artikel 8, eerste lid, aanhef en onder b en c, van de Wegenverordening gestelde verboden ook betrekking hebben op kabels waarvoor het regime van de Telecommunicatiewet geldt. Bovendien heeft de beleidsnota niet de status van “beleidsregel” in de zin van de Awb. De commissie beveelt aan de toelichting bij de verordening op dit punt aan te passen en de beleidsnota alsnog bekend te maken overeenkomstig het bepaalde in artikel 3:42 juncto artikel 4:83 van de Awb. Ten slotte beveelt de commissie aan om in nog te nemen besluiten op aanvragen om ontheffing van de in artikel 8, eerste lid, aanhef en onder b en c, van de

Wegenverordening gestelde verboden in ieder geval een verwijzing naar de beleidsnota kabels en leidingen op te nemen.

Bijlagen

A Samenstelling Adviescommissies

Adviescommissie bezwaarschriften GS

Voorzitters

dhr. drs. J.H. (Jan Hein) Boone
dhr. drs. S. (Sander) Gerritsen
(personele rechtspositie)
mw. mr. W.N. (Ineke) Herweijer
mw. mr. I.M.C.V.T. (Maria) Kiebêrt
(personele rechtspositie)
mw. mr. C.F. (Cornelia) Feith-Hooijer

Commissieleden

dhr. mr. U.A.E. (Uwe) Arnhold
mw. mr. G. (Gerda) Bakker
mw. mr. drs. K.M. (Karin) Betten
mw. mr. drs. M.J.W. (Marjolein) Braam
dhr. ing. H. (Hans) Broeze
mw. mr. D.M.D. (Dorien) van Cooten
dhr. mr. A.W. (Alfred) Dennebos
dhr. ing. R. (Ruurd) Jonge Poerink
dhr. mr. F. (Franz) Kluitmans
mw. drs. C. (Catherine) Peters Sengers
dhr. mr. B.G. (Ben) Ronteltap
dhr. mr. H. (Harry) Versluis
mw. mr. I. (Ida) Zetstra

Secretarissen, deels tevens leden

dhr. mr. B.G. Ronteltap (m.i.v. 15 maart 2008)
mw. mr. J.E.M. (Joline) Uitdewilligen
dhr. mr. J.A. (Jan) Wichers

Administratieve ondersteuning

mw. S. (Stephanie) Massier

Awb-adviescommissie PS / Klachtencommissie

Voorzitters

dhr. drs. S. (Sander) Gerritsen
mw. mr. W.N. (Ineke) Herweijer
dhr. drs. J.H. (Jan Hein) Boone

Commissieleden

mw. H. Nap (CDA)
mw. mr. K.J. Fokker (PvdA)
vacature sinds september 2008 (VVD)
vacature sinds maart 2009 (SP)
dhr. J. Fastl (Groenlinks)
dhr. ir. M. Snyders (Mooi Utrecht)

Plv. commissieleden

mw. A.M.A. Pennarts-Pouw (Groenlinks)
dhr. drs. R.E. de Vries (D66)
dhr. dr. R. Bisschop (SGP)

Secretaris

mr. B.G. (Ben) Ronteltap
mr. J.A. (Jan) Wichers

B Werkbeschrijving Adviescommissie bezwaarschriften GS

Onderstaand vindt u de werkbeschrijving voor de afhandeling van bezwaarschriften tegen besluiten van Gedeputeerde Staten. De werkbeschrijving bevat de interne procedure voor de behandeling van bezwaarschriften door de adviescommissie bezwaarschriften GS en voor de besluitvorming op een bezwaarschrift. De basis voor deze werkbeschrijving is de Algemene wet bestuursrecht en het Besluit adviescommissie bezwaarschriften GS.

De hoorzittingen voor bezwaren worden in beginsel gehouden op de tweede en de vierde dinsdag van de maand met een uitwijkmogelijkheid naar de tweede donderdag in de maand. De hoorzittingen voor bezwaren over personele rechtspositie worden in beginsel gehouden op de tweede donderdag in de maand.

Deze werkbeschrijving bevat richtlijnen. In bijzondere gevallen kunnen, in overleg met de betrokken secretaris van de adviescommissie bezwaarschriften (hierna aangeduid als secretaris), andere afspraken gemaakt worden.

Artikel 1: Doorzending bezwaarschrift

1. Registratuur of in voorkomende gevallen de behandelend ambtenaar stuurt een bezwaarschrift terstond aan het secretariaat van de adviescommissie bezwaarschriften bij de afdeling Bestuur en Juridische Zaken (BJZ).
2. Het secretariaat van de adviescommissie bezwaarschriften stuurt terstond een kopie van het bezwaarschrift aan de behandelend ambtenaar.

Artikel 2: Bevestiging ontvangst

1. De secretaris stuurt binnen twee dagen een ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift aan reclamant of zijn gemachtigde, derde belanghebbenden en wettelijk adviseurs.
2. Indien van toepassing wordt reclamant verzocht om herstel van verzuim en/of aanvulling van het bezwaarschrift. Termijn voor voldoen aan verzoek door reclamant: vier weken. De in deze werkbeschrijving genoemde termijnen worden in dat geval met maximaal vier weken verlengd.
3. In de ontvangstbevestiging wordt de datum vermeld waarop de hoorzitting waarschijnlijk plaats zal vinden. De datum van de hoorzitting is omstreeks 28 dagen na ontvangst van het bezwaarschrift dan wel de aanvulling.

Artikel 3: Informeren afdeling

1. Tegelijkertijd met de verzending van de ontvangstbevestiging stuurt de secretaris een bericht van ontvangst van het bezwaarschrift aan de afdelingsmanager, met een afschrift naar de behandelend ambtenaar.
2. Indien het bezwaarschrift een personeelsaangelegenheid betreft dan dient in deze werkbeschrijving in plaats van afdelingsmanager gelezen te worden: de afdelingsmanager PEO met een afschrift naar de afdelingsmanager onder wie reclamant werkzaam is.
3. Indien een directeur de gemandateerde is voor het bestreden besluit wordt tevens een afschrift naar de directeur gestuurd.
4. De secretaris vermeldt hierbij de datum waarop de hoorzitting waarschijnlijk plaats zal vinden.

Artikel 4: Opvragen informatie

1. Bij het bericht van ontvangst van het bezwaarschrift vraagt de secretaris het dossier op bij de afdelingsmanager; termijn voor aanleveren: één week na verzoek.
2. Bij het bericht van ontvangst van het bezwaarschrift vraagt de secretaris aan de afdelingsmanager een schriftelijke reactie op het bezwaar. Termijn voor aanleveren: twee weken na verzoek of indien van toepassing twee weken na ontvangst van de aanvulling op het bezwaar. De reactie op het bezwaar wordt ondertekend door de gemandateerde voor het bestreden besluit.

Artikel 5: Kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond bezwaar

1. De secretaris beoordeelt binnen tien dagen na ontvangst van het bezwaarschrift, of indien van toepassing het aanvullende bezwaarschrift of de brief waarin het verzuim wordt hersteld, of een hoorzitting nodig is.
2. Indien de secretaris van oordeel is dat een hoorzitting niet nodig is wegens kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond bezwaar, neemt hij dienaangaande onverwijld contact op met de voorzitter van de commissie.
3. Indien de voorzitter van oordeel is dat het bezwaarschrift kennelijk gegrond is, neemt de secretaris contact op met de afdelingsmanager van de betrokken afdeling met een afschrift naar de behandelend ambtenaar. Indien een directeur de gemandateerde is voor het bestreden besluit wordt tevens een afschrift naar de directeur gestuurd.

Artikel 6: Hoorzitting

1. Indien een hoorzitting nodig is, plant de secretaris de hoorzitting definitief op de voorlopig vastgestelde datum bedoeld in artikel 2, derde lid. Alleen om zwaarwegende redenen wordt de hoorzitting later gepland.
2. De secretaris verzendt de uitnodigingen voor de hoorzitting uiterlijk 12 dagen vóór de hoorzitting.
3. Een uitnodiging wordt gestuurd aan de afdelingsmanager met een afschrift naar de behandelend ambtenaar. Indien een directeur de gemandateerde is voor het bestreden besluit wordt tevens een afschrift naar de directeur gestuurd.
4. Een uitnodiging wordt verder gestuurd aan reclamant of zijn gemachtigde, derde belanghebbenden en wettelijk adviseurs. Bij de uitnodiging wordt een kopie van de toelichting van Gedeputeerde Staten op het besluit en indien van toepassing een kopie van de aanvulling op het bezwaar meegestuurd.
5. Reclamant of derde belanghebbende kan - indien noodzakelijk - verzoeken om verzetten van hoorzitting, met opschorting van de beslistermijn.
6. De secretaris verzendt uiterlijk één week voor de hoorzitting het dossier en de bespreeknotitie aan de commissie.
7. De secretaris legt het dossier vanaf één week voor de hoorzitting ter inzage, voegt nader ingediende stukken toe en verstrekt op verzoek afschrift van de stukken.

Artikel 7: Vaststelling advies en verslag

1. Binnen tien dagen na de hoorzitting zendt de secretaris een ontwerpverslag van de hoorzitting en een ontwerpadvies aan de commissieleden. De secretaris verzoekt de commissieleden binnen vijf dagen te reageren.
2. De secretaris verwerkt eventuele opmerkingen van de commissieleden in het ontwerpadvies en –verslag en stelt het advies en verslag namens de commissie vast.

Artikel 8: Voorbereiding besluitvorming door het college

1. Binnen 18 dagen na de hoorzitting legt de secretaris het vastgestelde advies, verslag en een ontwerpbeslissing op bezwaar met begeleidend B-stuk voor aan de afdelingsmanager, met een afschrift naar de behandelend ambtenaar.
2. De secretaris verzoekt de afdelingsmanager om binnen twee werkdagen het B-stuk, geparafeerd voor “gezien”, te retourneren. Voor zover de secretaris geen ontwerpbeslissing heeft kunnen opstellen, draagt de afdelingsmanager daarvoor zorg. In dat geval wordt de afdelingsmanager verzocht het B-stuk met ontwerpbeslissing binnen twee weken te retourneren.
3. De secretaris draagt zorg voor de parafering door de portefeuillehouder en de agendering voor de GS-vergadering.
4. Indien het volgens de afdelingsmanager noodzakelijk is om wegens een zwaarwegend provinciaal belang van het advies van de commissie af te wijken, retourneert hij het B-stuk ongeparafeerd met die mededeling aan de secretaris. In dat geval vindt de voorbereiding van de besluitvorming plaats overeenkomstig artikel 9.

Artikel 9: Contraire advisering

1. Als dit noodzakelijk is wegens een zwaarwegend provinciaal belang, kan de betrokken directeur Gedeputeerde Staten voorstellen van het advies van de commissie af te wijken.
2. Indien de afdelingsmanager heeft aangegeven dat er reden is voor afwijking van het advies van de commissie, legt de secretaris het vastgestelde advies, verslag met begeleidend B-stuk voor aan de directeur met het verzoek om binnen twee werkdagen aan te geven of hij contraire voorstellen aan Gedeputeerde Staten zal doen.
3. Indien de directeur besluit geen contraire voorstellen aan Gedeputeerde Staten te doen, retourneert hij het stuk aan de secretaris. De secretaris draagt zorg voor de parafering door de portefeuillehouder en de agendering voor de GS-vergadering.
4. Indien de directeur aangeeft dat hij contraire voorstellen zal doen, stelt de secretaris een concept-A-stuk op met daarin het advies van de commissie en bijbehorende beslissing op bezwaar. De secretaris verzoekt de directeur onder toezending van het concept-A-stuk, om binnen twee weken een ontwerpbeslissing op bezwaar aan te leveren en in het A-stuk onder het kopje ‘toelichting medeparagraferende afdelingen’ aan te geven wat de motivering is voor de afwijking van het advies van de commissie. De directeur geeft in de toelichting tevens aan wat het zwaarwegend provinciaal belang is om van het advies van de commissie af te wijken.
5. De secretaris draagt zorg voor de parafering voor “gezien” door de portefeuillehouder en de agendering voor de GS-vergadering.

Artikel 10: Bekendmaking beslissing op bezwaar

1. De secretaris draagt zorg voor de bekendmaking van het besluit aan belanghebbenden.
2. De secretaris zendt een afschrift van het besluit aan de afdelingsmanager, met een afschrift naar de behandelend ambtenaar. Indien een directeur de gemandateerde is voor het bestreden besluit wordt tevens een afschrift naar de directeur gestuurd.
3. De secretaris zendt een afschrift van het besluit aan de voorzitter en leden van de commissie.

Artikel 11: Registratie bezwaarschriften en beroepen

1. Afdeling BJZ houdt het register van ingediende bezwaarschriften bij, van de beslissingen daarop, van ingestelde beroepen en van de uitspraken daarop, zoals bedoeld in artikel 9. Het register wordt jaarlijks in de organisatie bekend gemaakt. Afdeling BJZ geeft daarbij conclusies en zo mogelijk aanbevelingen.

2. De secretaris informeert na afloop van de beroepstermijn bij de behandelend ambtenaar of er beroep tegen de beslissing op bezwaar is ingesteld. De behandelend ambtenaar stuurt een kopie van het beroepsschrift en t.z.t van de rechterlijke uitspraak aan de secretaris.
3. Eén maal per jaar verzoekt de afdelingsmanager BJZ aan de afdelingsmanager van de betrokken afdeling om een overzicht van ingestelde beroepen tegen beslissingen op bezwaar en ingestelde beroepen tegen andere besluiten dan beslissingen op bezwaar. Het overzicht bevat de volgende gegevens:
 - Overzicht van ingediende beroepen in het lopend jaar met vermelding van datum, nummer en onderwerp van het besluit waartegen het beroep is gericht en reden van het beroep.
 - Overzicht van ingetrokken beroepen met vermelding van datum, nummer en onderwerp van het besluit waartegen beroep was gericht en reden van intrekking.
 - Overzicht van niet-ontvankelijk verklaarde beroepen met vermelding van instantie, datum en vindplaats van uitspraak en reden van niet-ontvankelijkheid.
 - Overzicht van ongegrond bevonden beroepen met vermelding van instantie, datum en vindplaats van uitspraak en reden van ongegrondheid.
 - Overzicht van gegrond bevonden beroepen met vermelding van instantie, datum en vindplaats van de uitspraak en reden van gegrondheid.

Termijn voor aanlevering 8 weken.

Artikel 12: Voorbehoud rechtspositionele zaken

Ten aanzien van bezwaarschriften van rechtspositionele aard wordt van het gestelde in voorgaande artikelen afgeweken, voor zover dat nodig is ter bescherming van de privacy van een betrokkene.

Bijlage: Richtlijnen aanhouding bezwaar

Artikel 7:10 Awb

1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.

Aanhouding bij verzuim of pro forma bezwaar

- Aanhouding bij bezwaar met een gebrek of pro forma bezwaar met verzoek termijn te stellen voor aanvulling: De secretaris bepaalt of herstel verzuim of aanvulling nodig is. Termijn is voorgeschreven in werkbeschrijving: 4 weken. (werkbeschrijving artikel 2 lid 2)
- Aanhouding bij pro forma bezwaar i.v.m. intentie om buiten bezwaar om tot oplossing te komen of in afwachting van nadere informatie e.d.
Secretaris:
 - overlegt met afdeling over nut aanhouding,

- onderzoekt of andere belanghebbenden kunnen worden geschaad of ermee instemmen (voor zover 14 weken termijn overschreden zal worden)

Secretaris bepaalt in overleg met indiener van bezwaar en afdeling de termijn voor aanvulling en bevestigt dit schriftelijk. Als niet binnen 14 weken kan worden beslist, wordt vermeld dat de beslistermijn daardoor wordt verlengd. Indien na afloop termijn nog steeds uitzicht bestaat voor oplossing buiten bezwaar om, is verlenging termijn mogelijk.

Aanhouding vóór hoorzitting

- Aanhouding op verzoek van reclamant of derde belanghebbende in verband met verhindering op datum hoorzitting. Werkbeschrijving (artikel 6 lid 5) schrijft voor dat dit één maal wordt toegestaan met verlenging van beslistermijn: secretaris stemt nieuwe datum af met afdeling en eventuele overige genodigden en licht commissie in en bevestigt dit schriftelijk.
- Aanhouding op verzoek van reclamant (bijvoorbeeld i.v.m. intentie om buiten bezwaar om tot oplossing te komen of in afwachting van nadere informatie).

Secretaris:

- overlegt met afdeling over nut,
- onderzoekt of andere belanghebbenden kunnen worden geschaad of ermee instemmen (voor zover 14 weken termijn overschreden zal worden).

Secretaris stelt in overleg met reclamant en afdeling een termijn. Indien mogelijk wordt vermoedelijke datum nieuwe hoorzitting aangegeven. Indien na afloop termijn redenen voor aanhouding nog steeds gelden, is verlenging termijn mogelijk. Secretaris bevestigt schriftelijk de reden voor aanhouding, de termijn en als niet binnen 14 weken kan worden beslist, wordt vermeld dat de beslistermijn wordt verlengd.

- Aanhouding op verzoek van derde belanghebbende of afdeling (bijvoorbeeld i.v.m. intentie om buiten bezwaar om tot oplossing te komen of in afwachting samenhangend besluit of nadere informatie).

Secretaris:

- vraagt instemming van reclamant (voor zover 14 weken termijn overschreden zal worden),
- onderzoekt of andere belanghebbenden kunnen worden geschaad of ermee instemmen (voor zover 14 weken termijn overschreden zal worden).

Secretaris stelt in overleg met reclamant en afdeling een termijn vast. Indien na afloop termijn redenen voor aanhouding nog steeds gelden, is verlenging termijn mogelijk. Secretaris bevestigt schriftelijk de reden voor aanhouding, de termijn en als niet binnen 14 weken kan worden beslist, wordt vermeld dat de beslistermijn wordt verlengd.

Aanhouding tijdens hoorzitting

Commissie bekijkt of het nuttig is om bezwaar aan te houden, bijvoorbeeld i.v.m. ontbrekende informatie of uitzicht op andere oplossing. De redenen voor aanhouding eventuele vragen aan GS en de termijn worden in verslag vastgelegd. Verslag wordt aan de afdeling gezonden.

Aanhouding na hoorzitting

In artikel 7:9 Awb is bepaald dat wanneer na het horen aan het bestuursorgaan feiten of omstandigheden bekend worden die voor de op het bezwaar te nemen beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn, dit aan belanghebbenden wordt meegedeeld en zij in de gelegenheid worden gesteld daarover te worden gehoord. Dit kan er toe leiden dat niet binnen 14 weken een beslissing kan worden genomen.

Secretaris:

- consulteert de afdeling,
- legt de zaak bij twijfel voor aan voorzitter c.q. commissie
- informeert bij reclamant of hij gehoord wil worden

- informeert eventuele derde belanghebbenden

Moment plus afkomst verzoek	bevoegdheid	procedure	opm
Voor de hoorzitting	Secretaris, eventueel na overleg met voorzitter	Na overleg met afdeling	Secretaris checkt altijd of er nog schot in de zaak zit en gaat niet af op wat 1 partij stelt. Alles wordt schriftelijk bevestigd naar reclamant en afdeling (vast aanspreekpunt, indien onbekend dan aan am/tl)
Tijdens de hoorzitting	commissie	Verslag hoorzitting z.s.m. toezenden aan reclamant en afdeling	idem
Op verzoek van Reclamant	Secretaris, eventueel na overleg met voorzitter	Na overleg met afdeling	idem
Op verzoek van de afdeling	Secretaris, eventueel na overleg met voorzitter	Reclamant moet instemmen met aanhouding indien wettelijke beslistermijn van 14 weken wordt overschreden.	idem
Bij pro-forma bezwaar	Standaardtermijn van 4 weken vloeit voort uit werkbeschrijving. Indien langer, dan secretaris, eventueel na overleg met voorzitter	Indien langer dan standaardtermijn na overleg met afdeling	idem

C Werkbeschrijving Klachtencommissie

(klachten als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht)

Artikel 1: Ontvangst klacht

Registratuur of in voorkomende gevallen de behandelend ambtenaar stuurt een schriftelijke of per e-mail ingediende klacht direct aan het secretariaat van de klachtencommissie bij de afdeling Bestuur en Juridische Zaken (BJZ). Telefonische klagers worden doorverwezen naar het secretariaat van de klachtencommissie.

Artikel 2: Contact met klager

Zo spoedig mogelijke na ontvangst van een schriftelijke klacht of een per e-mail ingediende klacht, neemt de secretaris, indien dit mogelijk is, telefonisch contact op met de klager om na te gaan en te bespreken wat de beste manier is om de klacht af te handelen. Daarbij gaat de secretaris ook na of de klacht in onderling overleg met de betrokken afdeling kan worden afgehandeld. Indien dit mogelijk is, zijn de bepalingen 8 tot en met 12 niet van toepassing tot dat blijkt dat de procedure moet worden hervat. De betrokken ambtenaar informeert de secretaris over de afhandeling van de klacht.

Artikel 3: Soort klacht

Na ontvangst van de klacht en eventueel telefonisch contact met klager, beoordeelt de secretaris aan de hand van het onderstaande schema welke soort klacht het betreft en onderneemt aan de hand hiervan de noodzakelijke stappen.

Soort klacht	Actie door	Procedure
1. Door te sturen	secretaris en evt. betrokken afdeling	Klacht wordt doorgestuurd naar juiste instantie of teruggezonden naar klager
2. Eenvoudig	secretaris en betrokken afdeling	De klacht wordt opgelost
3. Vergt enige inhoudelijke voorbereiding	voorzitter, secretaris en concept betrokken afdeling	De secretaris schrijft het antwoord en legt het voor aan de voorzitter. Daarna beantwoording <i>namens</i> gedeputeerde staten door de provinciesecretaris
4a. Vergt onderzoek; voor. Bestuurlijk niet gevoelig	voorzitter en secretaris	De secretaris bereidt hoorzitting De voorzitter hoort en stelt advies vast Gedeputeerde staten stellen een afdoeningsbrief vast.
4b. Vergt onderzoek; voor. Bestuurlijk gevoelig	voorzitter en commissie	De secretaris bereidt hoorzitting De voorzitter hoort en stelt concept advies vast dat om commentaar aan de commissie wordt voorgelegd. Daarna

stelt de voorzitter het advies vast.
Gedeputeerde staten stellen een
afdoeningsbrief vast.

4c. Vergt onderzoek; voorzitter en commissie De secretaris bereidt hoorzitting voor.
Bestuurlijk zeer gevoelig De commissie hoort en stelt advies.
Gedeputeerde staten stellen een afdoeningsbrief vast.

Artikel 4: Bevestiging ontvangst

4. De secretaris stuurt binnen twee dagen een ontvangstbevestiging van een schriftelijke of per e-mail ingediende klacht aan klager of zijn gemachtigde.
5. In de ontvangstbevestiging wordt de datum vermeldt waarop –indien van toepassing- de hoorzitting waarschijnlijk plaats zal vinden. De datum van de hoorzitting is omstreeks 28 dagen na ontvangst van het bezwaarschrift dan wel de aanvulling.

Artikel 5: Informeren klachtencommissie

1. Ter uitvoering van artikel 17, tweede lid, van de Verordening bezwaar, beroep en klachten provincie Utrecht 1996 stuurt de secretaris direct na ontvangst per e-mail een omschrijving van de ingediende klacht aan de leden van de klachtencommissie.
2. Elk kwartaal stuurt de secretaris een overzicht van de ontvangen en afgehandelde klacht toe aan de klachtencommissie en de voorzitters.

Artikel 6: Informeren afdeling

5. Tegelijkertijd met de verzending van de ontvangstbevestiging stuurt de secretaris een kopie van het klaagschrift of e-mail naar de afdelingsmanager, met een afschrift naar de behandelend ambtenaar. Indien de directeur de gemandateerde is voor het bestreden besluit dient in dit artikel en de artikelen 6, 8, 10, 11 en 12, in plaats van afdelingsmanager gelezen te worden betrokken directeur met een afschrift naar de afdelingsmanager.
6. Indien de klacht telefonisch is ingediend geeft de secretaris de inhoud van de boodschap door aan de in het eerste lid genoemde personen.
7. De secretaris vermeldt hierbij de datum waarop de eventuele hoorzitting waarschijnlijk plaats zal vinden.

Artikel 7: Opvragen informatie

Gelijktijdig met de verzending van de kopie van het klaagschrift of e-mail vraagt de secretaris het dossier op bij de afdelingsmanager, met een afschrift naar de behandelend ambtenaar; termijn voor aanleveren: één week na verzoek.

Artikel 8: Hoorzitting

8. Indien een hoorzitting nodig is, plant de secretaris de hoorzitting definitief op de voorlopig vastgestelde datum bedoelt in artikel 4, tweede lid. Alleen om zwaarwegende redenen wordt de hoorzitting later gepland.
9. De secretaris verzendt de uitnodigingen voor de hoorzitting uiterlijk 12 dagen vóór de hoorzitting.
10. Een uitnodiging wordt gestuurd aan de afdelingsmanager met een afschrift naar de behandelend ambtenaar.
11. Een uitnodiging wordt verder gestuurd aan klager of zijn gemachtigde.

12. Klager kan - indien noodzakelijk - verzoeken om verzetten van hoorzitting, met opschorting van de beslistermijn.
13. De secretaris verzendt uiterlijk één week voor de hoorzitting het dossier en de bespreeknotitie aan de voorzitter of indien van toepassing de commissie.

Artikel 9: Vaststelling advies en verslag

3. Binnen tien dagen na de hoorzitting zendt de secretaris een ontwerpverslag van de hoorzitting en een ontwerpadvies aan de voorzitter of indien van toepassing de commissieleden. De secretaris verzoekt de voorzitter dan wel de commissieleden binnen vijf dagen te reageren.
4. De secretaris verwerkt eventuele opmerkingen van de commissieleden in het ontwerpadvies en –verslag en stelt het advies en verslag namens de voorzitter dan wel de commissie vast.

Artikel 10: Voorbereiding besluitvorming door het college

5. Binnen 18 dagen na de hoorzitting legt de secretaris het vastgestelde advies, verslag en een ontwerpbeslissing op de klacht met begeleidend B-stuk voor aan de afdelingsmanager, met een afschrift naar de behandelend ambtenaar.
6. De secretaris verzoekt de afdelingsmanager om binnen twee werkdagen het B-stuk, geparafeerd voor “gezien”, te retourneren. Voor zover de secretaris geen ontwerpbeslissing heeft kunnen opstellen, draagt de afdelingsmanager daarvoor zorg. In dat geval wordt de afdelingsmanager verzocht het B-stuk met ontwerpbeslissing binnen twee weken te retourneren.
7. De secretaris draagt zorg voor de parafering door de portefeuillehouder en de agendering voor de GS-vergadering.

Artikel 11: Contraire advisering

6. Als dit noodzakelijk is wegens een zwaarwegend provinciaal belang, kan de provinciesecretaris Gedeputeerde Staten voorstellen van het advies van de commissie af te wijken. De afdelingsmanager informeert de secretaris binnen twee werkdagen na ontvangst van het advies van de commissie of hij daartoe een voorstel aan de provinciesecretaris zal doen.
7. De secretaris verzoekt de provinciesecretaris om binnen twee werkdagen na het verzoek daartoe aan te geven of hij contraire voorstellen aan Gedeputeerde Staten zal doen. Indien de provinciesecretaris aangeeft dat hij contraire voorstellen zal doen aan Gedeputeerde Staten, verzoekt de secretaris hem om binnen twee weken een ontwerpbeslissing op de klacht aan te leveren met daarin de motivering voor de afwijking van het advies van de commissie. De provinciesecretaris geeft tevens schriftelijk aan wat het zwaarwegend provinciaal belang is om af te wijken van het advies van de commissie.
8. Indien een contrair voorstel wordt gedaan, legt de secretaris het voorstel voor de beslissing op bezwaar middels een A-stuk voor aan het college van Gedeputeerde Staten. In het A-stuk worden het advies van de commissie en bijbehorende ontwerp beslissing op de klacht en het contraire voorstel met bijbehorende ontwerp beslissing op de klacht opgenomen en toegelicht.
9. De secretaris draagt zorg voor de parafering door de portefeuillehouder en de agendering voor de GS-vergadering.

Artikel 12: Bekendmaking beslissing op klacht

4. De secretaris draagt zorg voor de bekendmaking van het besluit aan klager.
5. De secretaris zendt een afschrift van het besluit aan de afdelingsmanager, met een afschrift naar de behandelend ambtenaar.
6. De secretaris zendt een afschrift van het besluit aan de voorzitter en indien van toepassing aan de leden van de commissie.

Artikel 13: Registratie klachten

Afdeling BJZ houdt het register van ingediende klachten bij en van de wij waarop deze zijn afgedaan. Het register wordt jaarlijks in de organisatie bekend gemaakt.

Artikel 14: Voorbehoud klachten over personen

Ten aanzien van klachten die betrekking hebben op personen wordt van het gestelde in voorgaande artikelen afgeweken, voor zover dat nodig is ter bescherming van de privacy van een betrokkene.