2010BEM47 Bijlage

Jaarverslag 2009

Adviescommissies voor bezwaarschriften en klachten

22 maart 2010

Inhoudsopgave jaarverslag 2009[1]

pag.

1. Voorwoord 3

2. Inleiding 4

3. De commissies en hun werkwijze..... 5

4. De cijfers 7
   - 4.1 Ingediende bezwaarschriften..... 7
   - 4.2 Voorlopige voorzieningen en ingestelde (hoger) beroepen..... 8
   - 4.3 Afwijken van advies van de commissie.....11
   - 4.4 Beslistermijnen..... 11

5. Klachten 13

6. Alternatieve conflictoplossing..... 15

7. Bejegeningsonderzoek.....16

8. Aanbevelingen..... 17

9. Slotwoord.....19

Bijlagen

A. Samenstelling commissies

B. Werkbeschrijving Adviescommissie bezwaarschriften GS

C. Werkbeschrijving Klachtencommissie

D. Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Adviescommissie bezwaarschriften GS 2009

E. Verslag jaargesprek tussen de commissaris van de Koningin, de provinciesecretaris en de voorzitters van de Awb-adviescommissies op maandag 27 april 2009

[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. I.M.C.V.T. Kiebêrt, voorzitter

Voor u ligt het jaarverslag 2009 van de adviescommissies voor bezwaarschriften en klachten. De commissies hebben tot taak Gedeputeerde Staten dan wel Provinciale Staten te adviseren over bezwaarschriften c.q. klachten die jegens het provinciale bestuur zijn ingediend. In dit verslag ziet u een overzicht van de resultaten van het werk in 2009 en worden vergelijkingen gemaakt met het verslagjaar 2008.

Dat lijkt een 'droge' opsomming. Maar niets is minder waar. Het werk van de commissies is gebaseerd op meer dan alleen kennis en inzicht in de juridische kanten van een bezwaarschrift en beoordeling van het toegepaste beleid. Een goede juridische basis en inzicht in het beleid zijn uiteraard noodzakelijk, maar niet voldoende. Het is mensenwerk en gaat juist en vooral ook over de wijze waarop het handelen van de provincie Utrecht door bedrijven en burgers in de provincie wordt ervaren. Alle deelnemers aan dit commissiewerk zijn zich van dit aspect zeer bewust.

In dit verband is het bejegeningonderzoek, dat gestart is in 2008, vermeldenswaardig. Niet zozeer omdat de voorlopige resultaten van deze enquête er mogen zijn (ik verwijs u hiervoor graag naar de desbetreffende paragraaf in dit jaarverslag), maar omdat het tevens aangeeft dat de provincie ook in ruime mate aandacht wil schenken aan en oog heeft voor de menselijke maat van het proces. Wachten totdat je binnen geroepen wordt ter zitting kan een zekere spanning met zich mee brengen. Het is belangrijk dat daar ook een fysiek aangename locatie in het provinciehuis voor wordt ingeruimd en die is er inmiddels ook.

Van de vele vermeldenswaardige zaken in dit jaarverslag kan hier worden vermeld dat het steeds beter gaat met de doorlooptijden van de behandeling van bezwaarschriften en dat in het afgelopen jaar de aanwezige 'werkvoorraad' met de helft is teruggebracht.

De commissie doet na afloop van ieder jaar een aantal aanbevelingen. Zij is verheugd dat de aanbeveling die in het vorige jaarverslag is gedaan, over de wenselijkheid de samenstelling van de bezwaarschriftencommissie – met name bij personele zaken - uit externe leden te laten bestaan, in 2009 door het provinciale bestuur is opgevolgd. De werving van deze externe leden zal in de eerste helft van 2010 worden afgerond.
De commissie heeft er alle vertrouwen in dat bij de selectie wordt gewaarborgd dat de externen op niet al te grote afstand van het provinciale werkterrein hun ervaring hebben opgedaan om zowel de rechtmatigheids- als de doelmatigheidstoets op een goede wijze te kunnen invullen.

Bij het proces 'behandeling van bezwaarschriften en klachten' zijn velen betrokken. Ook in het afgelopen jaar is weer gebleken dat het samenspel zowel in de commissies met de ambtelijke leden, als met de ambtelijke ondersteuning in brede zin weer voortreffelijk is verlopen. Zonder die bijdragen van een ieder die bij dit proces betrokken is, zouden de voorzitters niet hun werk kunnen doen. Dank hiervoor!

Mr I.M.C.V.T. Kiebêrt

2. Inleiding

Dit jaarverslag is gebaseerd op artikel 9 van het Besluit adviescommissie bezwaarschriften GS[2]. In dat artikel is geregeld:

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

Het verslag is tevens gebaseerd op artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarin zijn registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijke klachten voorgeschreven. Hoewel de betreffende verordening[3] het uitbrengen van een verslag niet expliciet voorschrijft, zijn hierin ook gegevens opgenomen over bezwaarschriften gericht tegen beslissingen van PS. Daarnaast zijn in dit jaarverslag gegevens opgenomen over:

- verzoeken tot het treffen van een voorlopige voorziening
- beroepen
- hoger beroepen

Op grond van de Provinciewet[4] 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. De behandeling van bezwaren en klachten valt daarmee onder zijn bestuurlijke verantwoordelijkheid. Het uitbrengen van het burgerjaarverslag is één van de wijzen waarop de commissaris invulling geeft aan zijn zorgplicht. Daarin wordt onder meer aandacht besteed aan de behandeling van bezwaarschriften en klachten.

Het jaar 2009 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. 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. Naar aanleiding hiervan heeft overleg plaatsgevonden tussen de commissievoorzitters onderling en de meest betrokken afdelingen. Zo konden aangehouden bezwaarschriften worden afgedaan. Het aantal af te handelen bezwaarschriften is daardoor flink verminderd.

De inwerkingtreding van de **Wet dwangsom en beroep en beroep bij niet tijdig beslissen** per 1 oktober 2009 heeft geleid tot enkele aanpassingen in de registratie van bezwaarschriften, in verband met de verruimde behandelingstermijnen voor bezwaarschriften.

---

[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.

3. De commissies en hun werkwijze

De **adviescommissie bezwaarschriften GS** adviseert GS ten behoeve van de beslissing op bezwaren tegen hun besluiten. Daarnaast is er de **Awb-adviescommissie PS** die bezwaren tegen beslissingen van PS behandeld. Laatstgenoemde commissie functioneert tevens als **Klachtencommissie**. Zij behandelt klachten over provinciale bestuurders en ambtenaren.
De werkwijze van deze commissies is bij verordening en besluit geregeld[5].
In de bijlagen bij dit jaarverslag vindt u een overzicht van de samenstelling van de commissies.

De commissies hebben een onafhankelijke voorzitter (als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb) die voor een periode van vier jaar benoemd wordt. Herbenoeming kan één keer plaatsvinden.
In 2009 hebben GS besloten om in plaats van de huidige interne leden voor de Adviescommissie bezwaarschriften GS, externe leden aan te trekken. Hierop volgend hebben PS eenzelfde besluit genomen ten aanzien van de Awb-adviescommissie PS[6]. De intentie van PS en GS is om de commissies op dezelfde wijze te bemensen. In de eerste helft van 2010 zal de werving, selectie en benoeming van deze nieuwe leden plaatsvinden, zodat in de tweede helft van 2010 de commissies in hun nieuwe samenstelling een feit zullen zijn.

De commissies worden ondersteund door een secretaris. In 2009 bestond het secretariaat uit drie ambtelijke secretarissen en een ondersteuner.

In de regel stelt de commissie bij de behandeling van een bezwaarschrift belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord. Voor deze hoorzitting wordt tevens een vertegenwoordiger van GS respectievelijk PS uitgenodigd. Vervolgens adviseert de commissie GS of PS bij hun beslissing op het bezwaarschrift. Daarbij beoordeelt de commissie, indien het bezwaar ontvankelijk is, zowel de rechtmatigheid als de doelmatigheid van het bestreden besluit. De commissie betrekt dus ook beleidsaspecten in haar oordeelsvorming en advisering.
De heroverweging dient tevens om onvolkomenheden in het besluit te herstellen.

De commissie brengt haar advies uit aan GS c.q. PS., met afschrift aan de betrokken afdeling. In de regel nemen GS c.q. PS dit advies over. Op basis van een contrair voorstel van de betrokken afdelingsmanager en directeur, vanwege een naar hun visie zwaarwegend provinciaal belang[7], kan GS worden voorgesteld van het advies af te wijken[8].

In een conflictsituatie is goede communicatie - zowel mondeling als schriftelijk - van essentieel belang. De commissies zet zich dan ook continu in voor heldere communicatie en duidelijke motivering van besluiten om het begrip bij belanghebbenden voor provinciale besluiten te vergroten en het aantal vervolgprocedures (met name beroep en hoger beroep) te 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 – vormen een belangrijke meerwaarde van het bezwaartraject.

---

[5] Het Besluit adviescommissie bezwaarschriften GS en de Verordening bezwaar, beroep en klachten provincie Utrecht 1996.
[6] De samenstelling van de Klachtencommissie blijft vooralsnog ongewijzigd.
[7] Werkbeschrijving Adviescommissie bezwaarschriften GS, artikel 10.
[8] Zie paragraaf 4.3.

Jaarlijks vindt er tussen de commissaris van de Koningin, de provinciesecretaris en de voorzitters van de bezwarencommissies een gesprek plaats over de bezwarenbehandeling[9]. In 2010 waren de aandachtspunten in dit overleg:

- Vaststelling conceptjaarverslag adviescommissie bezwaarschriften en klachten 2009
- Beslistermijnen bezwaarschriften
- Externe leden Adviescommissies bezwaarschriften
- Stand van zaken bejegeningsonderzoek

[9] Het verslag van dit overleg is als bijlage opgenomen.

4. De cijfers

4.1 Ingediende bezwaarschriften

Hieronder volgt een overzicht van het aantal in 2009 behandelde bezwaarschriften. In 2009 zijn geen bezwaarschriften ontvangen of afgehandeld die waren gericht tegen beslissingen van PS. Alle onderstaande gegevens hebben dus betrekking op bezwaarschriften die gericht zijn tegen beslissingen van GS.

Er is een onderscheid gemaakt tussen bezwaarschriften die zijn afgehandeld door de Adviescommissie bezwaarschriften GS (Bezwaarschriften) en die welke zijn afgehandeld door de Dienst Regelingen van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (Bezwaarschriften SN en SAN) [10]. In de laatste tabel (Bezwaarschriften totaal) zijn de gegevens samengevoegd.

Bezwaarschriften

	Aantal in behandeling op 1-1-09	Aantal ingediend in 2009	Aantal afgedane zaken in 2009	Aantal intrekkingen in 2009	Aantal besluiten in 2009	Aantal in behandeling op 1-1-10
Totaal	49	90	108	37	**71**	31

	Aantal besluiten in 2009	Aantal niet-ontvankelijk	Aantal gegrond	Aantal ongegrond
totaal	**71**	13	9	49

Bezwaarschriften SN en SAN

	Aantal in behandeling op 1-1-09	Aantal ingediend in 2009	Aantal afgedane zaken in 2009	Aantal intrekkingen in 2009	Aantal besluiten in 2009	Aantal in behandeling op 1-1-10
totaal	17	19	35	4	**31**	1

	Aantal besluiten in 2009	Aantal niet-ontvankelijk	Aantal gegrond	Aantal ongegrond
totaal	**31**	3	15	13

10 Normaliter worden ontvangen bezwaarschriften behandeld door de Adviescommissie bezwaarschriften GS. Een uitzondering hierop vormen de bezwaarschriften die worden ontvangen in het kader van de **S**ubsidieregelingen **N**atuurbeheer en **A**grarisch **N**atuurbeheer (**SN** en **SAN**). De behandeling van deze bezwaarschriften ligt niet bij de provincie zelf maar bij de Dienst Regelingen van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. GS nemen in alle gevallen de uiteindelijke beslissing op het bezwaarschrift.

Bezwaarschriften totaal

	Aantal in behandeling op 1-1-09	Aantal ingediend in 2009	Aantal afgedane zaken in 2009	Aantal intrekkingen in 2009	Aantal besluiten in 2009	Aantal in behandeling op 1-1-10
Totaal	66	109 (147)	143 (140)	41 (31)	**102 (109)**	32

	Aantal besluiten in 2009	Aantal niet-ontvankelijk	Aantal gegrond	Aantal ongegrond
totaal	**102 (109)**	16 (13)	24 (30)	62 (66)

Om een vergelijking gemakkelijker te maken, staan de corresponderende cijfers over het jaar 2008 tussen haakjes vermeld.

De afname van het aantal bezwaarschriften in 2009 is grotendeels te verklaren doordat er minder bezwaren in het kader van de Subsidieregeling Natuurbeheer en de Subsidieregeling Agrarisch Natuurbeheer (SN en SAN) zijn ontvangen (19 in 2009 tegen 50 in 2008). Een eenduidige verklaring voor deze daling is niet te geven. Het is waarschijnlijk dat zowel de verbeterde kwaliteit van de besluitvorming als een relatief beperkt aantal subsidieaanvragen in 2009 hieraan ten grondslag ligt.
Doordat het aantal afgedane zaken in 2009 (143 tegen 140 in 2008) vrijwel gelijk is gebleven is het aantal dat op 1 januari 2010 nog in behandeling was, gehalveerd ten opzichte van 2008.

4.2 Voorlopige voorzieningen en Ingestelde (hoger) beroepen

In het kader van de juridische kwaliteit van beslissingen 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.

Om het overzicht compleet te maken, zijn ook gegevens opgenomen over het aantal aangevraagde voorlopige voorzieningen. Indien tegen een besluit bezwaar gemaakt is of beroep is ingesteld, kan de voorzieningenrechter op verzoek een voorlopige voorziening treffen indien onverwijlde spoed dit vereist[11].

Onderstaande tabellen (DIAGRAMMEN) geven een overzicht van in 2009 ingestelde en behandelde voorlopige voorzieningen en beroepen. De tabellen (DIAGRAMMEN) bevatten gegevens over de voorlopige voorzieningen en beroepen bij de rechtbank of de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (in sommige gevallen: de Centrale Raad van Beroep of het gerechtshof). Voor beroepen geldt dat deze zowel ingesteld kunnen zijn tegen beslissingen op bezwaar als tegen besluiten waarvoor geen bezwaar voorafgaand aan beroep noodzakelijk is.

[11] Zie artikel 8:81 van de Awb.

Voorlopige voorzieningen

	Aantal in behandeling op 1-1-09	Aantal ingediende verzoeken 2009	Aantal afgedane verzoeken 2009	Aantal ingetrokken verzoeken 2009	Aantal besluiten in 2009	Aantal in behandeling op 1-1-10
Totaal	-	21	21	0	**21**	0

	Aantal besluiten in 2009	Aantal niet-ontvankelijk verzoeken	Aantal (gedeeltelijk) toe gewezen verzoeken	Aantal afgewezen verzoeken
Totaal	**21**	1	10	10

Dit jaar zijn deze gegevens voor het eerst verzameld. Er kan dus geen vergelijking gemaakt worden met 2008.

De verzoeken om het treffen van een voorlopige voorziening zijn vooral ingediend in verband met ruimtelijke procedures (met name bestemmingsplannen), maar ook in verband met milieubesluiten en verleende ontheffingen op grond van de Flora- en faunawet. De helft van de verzoeken is toegewezen. Op de vraag wat de reden voor toewijzing was, is geen eenduidig antwoord te geven. Wel gaat het relatief vaak om procedures die complex zijn door hun voorgeschiedenis of doordat er veel belanghebbenden bij betrokken zijn.

Beroepen en hoger beroepen

	Aantal in behandeling op 1-1-09	Aantal ingediend in 2009	Aantal afgedane beroepen 2009	Aantal ingetrokken beroepen 2009	Aantal besluiten in 2009	Aantal in behandeling op 1-1-10
Beroep	15 (23)	29 (37)	38 (45)	8 (7)	**30 (38)**	6 (15)
Hoger beroep	5 (5)	4 (5)	4 (5)	0 (1)	**4 (4)**	5 (5)
Totaal	20 (28)	33 (42)	42(50)	8 (8)	**34 (42)**	11 (20)

	Aantal besluiten in 2009	Aantal niet-ontvankelijk	Aantal (gedeeltelijk) gegrond	Aantal ongegrond
Beroep	**30 (38)**	5 (4)	14 (10)	11 (24)
Hoger beroep	**4 (4)**	0 (0)	0 (0)	4 (4)
Totaal	**34 (42)**	5 (4)	14 (10)	15 (28)

Om een vergelijking gemakkelijker te maken, staan de corresponderende cijfers over het jaar 2008 tussen haakjes vermeld.

In 2009 zijn 42 zaken afgedaan (beroep en hoger beroep samen). In 34 van deze zaken is een rechterlijke uitspraak gedaan. Het grootste deel van de beroepen is niet-ontvankelijk of ongegrond verklaard (20 van de 34). Een kleiner deel is (gedeeltelijk) gegrond verklaard (14 van de 34 beroepen). Opvallend is dat er relatief gezien meer beroepen gegrond verklaard zijn dan in 2008. Uit een analyse blijkt dat hieraan geen structurele oorzaak ten grondslag ligt. Het gestegen aantal gegrond verklaring valt te verklaren uit de aard van de (ruimtelijke) procedures.

Hieronder volgt een overzicht van enkele vermeldenswaardige uitspraken:

Bestemmingsplan golfbaan Vianen
De Raad van State heeft uitspraak gedaan inzake het beroep tegen de goedkeuring van het bestemmingsplan voor de golfbaan bij Vianen ("de Bolgerijsche").
Het GS-besluit is vernietigd, omdat volgens de Raad van State in de onderbouwing onvoldoende aandacht is besteed aan de effecten van de realisering van de golfbaan op de verkeerssituatie. De beoogde ingang van de golfbaan ligt aan een smalle weg.
Alle andere bezwaren tegen de realisering van de golfbaan zijn door de Raad van State afgewezen. Appellanten benadrukten vooral dat de golfbaan in strijd zou zijn met het provinciaal beleid voor gebieden met de hoofdfunctie landbouw. De Raad van State achtte echter voldoende aangetoond dat op dit beleid uitzonderingen mogelijk zijn en dat in het onderhavige geval aan de voorwaarden voor dergelijke uitzonderingen is voldaan.
Op basis van een nieuw verkeersonderzoek door gemeente en initiatiefnemer kunnen GS een nieuw besluit tot goedkeuring van het plan nemen. Appellanten kunnen dan opnieuw in beroep, maar alleen ten aanzien van het aspect verkeer.

Direct beroep o.g.v. artikel 7:1a Awb; uitleg artikel 14 Grondwaterwet
In september 2008 hebben GS ingestemd met het verzoek van een tweetal rechtspersonen om rechtstreeks beroep bij de rechtbank. Artikel 7:1a van de Awb biedt deze mogelijkheid als de zaak daarvoor geschikt is. Dat is onder meer het geval indien in de voorbereiding van het primaire besluit de standpunten over en weer al zover zijn uitgewisseld dat de bezwaarschriftenprocedure zou neerkomen op een herhaling van zetten. Het ging om de vraag of de door deze twee rechtspersonen gebruikte koude-warmte-opslagsystemen al dan niet onder de vergunningplicht van artikel 14 van de Grondwaterwet vallen. Over deze vraag bestaat al vele jaren een verschil van inzicht tussen de Nederlandse provincies en de producent van het desbetreffende koude-warmte-opslagsysteem. In haar uitspraak heeft de rechtbank Utrecht onder meer overwogen dat GS terecht met de verzoeken als bedoeld in artikel 7:1a van de Algemene wet bestuursrecht hebben ingestemd. Verder overwoog de rechtbank dat gelet op de strekking en het doel van de Grondwaterwet de werking daarvan zich uitstrekt over alle vormen van het onttrekken en infiltreren van water die van invloed kunnen zijn op een goed en doelmatig grondwaterbeheer. Ook de koude-warmte-opslagsystemen vallen aldus onder de vergunningplicht van artikel 14 van de Grondwaterwet[12].

Afvalberging Amersfoort
Op 18 november 2009 heeft de Raad van State uitgesproken dat het beroep van een bezorgde burger tegen de Wet milieubeheervergunning van Smink B.V. te Amersfoort, ongegrond diende te worden verklaard. Hiermee is voor wat betreft het milieuspoor een einde gekomen aan een jarenlange spraakmakende procedure rond de afvalberging van Smink.
Reeds in 2006 zijn de eerste vooroverleggen gevoerd over de aanvraag om een verandering van de Wet milieubeheervergunning in verband met de verhoging van de stortplaats van Smink B.V.

[12] Zie de uitspraken van 10 juli 2007 (SBR 09/679 en 09/680).

voor het storten van bagger. Hierbij kwam naar voren dat de activiteit MER-plichtig of MER-beoordelingsplichtig is. Smink besloot niet een beoordeling af te wachten, maar heeft direct en in overleg het MER (milieueffectrapport) opgesteld. Op dat moment beschikte Smink B.V. over een vergunning voor de stortplaats en een baggerdepot ten noorden van de stortplaats. Jarenlang was er ook een lokale belangengroepering GUS (Geen Uitbreiding Stort) actief en betrokken bij verschillende procedures tot aan de Raad van State. GUS is betrokken geweest bij de totstandkoming van deze vergunning. Uiteindelijk heeft één omwonende beroep ingesteld bij de Raad van State.
De Stichting Advisering bestuursrechtspraak is door de Raad van State gevraagd om advies uit te brengen over de technisch inhoudelijke zaken. Tijdens de zitting en met de uitspraak van de Raad van State is duidelijk geworden dat er voldoende onderzoek is verricht om aan te tonen dat er milieuhygiënisch geen bezwaren zijn om de aangevraagde vergunning te verlenen. Door de uitspraak van de Raad van State is de vergunning onherroepelijk geworden en kan deze niet meer worden aangevochten. Na drie jaar is er nu dus duidelijkheid voor de aanvrager Smink B.V. en voor de omgeving.

4.3 Afwijken van het advies van de commissie

GS kunnen met opgave van redenen[13] afwijken van het advies van de bezwarencommissie. Dit is in 2009 op voorstel van een afdeling twee keer gebeurd. In beide gevallen heeft het college het contraire voorstel van de afdeling gevolgd. Het betrof twee rechtspositionele kwesties.

4.4 Beslistermijnen

De afdoeningtermijnen blijven 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 burgers en bedrijven binnen een acceptabele termijn een beslissing op hun bezwaarschrift ontvangen.

In het Burgerjaarverslag 2008 is de aanbeveling opgenomen dat het aantal bezwaarschriften dat niet binnen de termijn wordt afgedaan, moet worden teruggebracht naar 10%[14].

Evenals onder ‘4.1 Ingediende bezwaarschriften’ is er een onderscheid gemaakt tussen bezwaarschriften die zijn afgehandeld door de Adviescommissie bezwaarschriften GS (Bezwaarschriften) en die welke zijn afgehandeld door de Dienst Regelingen van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (Bezwaarschriften SN en SAN). In het laatste overzicht (Bezwaarschriften totaal) zijn de gegevens samengevoegd.

Bezwaarschriften

Tijdig afgehandeld[15]	Niet tijdig afgehandeld
87 % (74 %)	13 % (26 %)
94 stuks	14 stuks

[13] Artikel 3:50 van de Awb.
[14] Aanbeveling 7, p. 33, Burgerjaarverslag 2008.
[15] Een bezwaarschrift is tijdig afgehandeld als het binnen de wettelijke termijn is afgedaan of binnen een met de bezwaarmaker afgesproken termijn.

Om een vergelijking gemakkelijker te maken, staan de corresponderende cijfers over het jaar 2008 tussen haakjes vermeld.

Het percentage niet-tijdig afgehandelde bezwaarschriften ontvangen in 2009 ligt op 7 %. Door een aantal nog niet afgehandelde bezwaarschriften van vóór 2009 bedraagt het gemiddelde percentage thans 13%.

De beperking van de termijnoverschrijding is het gevolg van de volgende maatregelen:

- De regie op het behandelingsproces van bezwaarschriften is versterkt.
- Het beleid ten aanzien van aanhoudingen van de bezwaarschriften is aangescherpt. Met instemming van reclamant wordt indien nodig de termijn voor afhandeling verlengd en schriftelijk bevestigd. In deze gevallen ontstaat daardoor geen termijnoverschrijding.

Bezwaarschriften SN en SAN

Tijdig afgehandeld	Niet tijdig afgehandeld
34 %	66 %
12 stuks	23 stuks

Geconstateerd moet worden dat de tijdige afhandeling van deze categorie bezwaarschriften voor verbetering vatbaar is. Met de Dienst Regelingen van het ministerie van LNV zijn in de loop van 2009 afspraken gemaakt over de tijdige behandeling van bezwaarschriften. Zowel de subsidieregelingen als de procedure worden vereenvoudigd. Dit moet er toe leiden dat over 2010 maximaal 10% van de bezwaarschriften buiten de termijn wordt afgedaan.

Bezwaarschriften totaal

Tijdig afgehandeld	Niet tijdig afgehandeld
74 %	26 %
106 stuks	37 stuks

Dwangsom

Hierboven onder ‘2. Inleiding’ is al vermeld dat de ‘Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen’ op 1 oktober 2009 in werking is getreden. Tot die tijd gold de provinciale ‘Verordening dwangsom bij niet tijdig beslissen provincie Utrecht’. Tijdens het verslagjaar is twee maal op basis van deze verordening een ingebrekestelling ontvangen van een bezwaarmaker. Naar aanleiding hiervan is een dwangsom betaald.

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 dat bestuursorgaan. Bij de provincie zijn dat onder meer PS en GS.
Bejegeningklachten kunnen per brief, per e-mail of per telefoon worden ingediend[16]. 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 bejegeningsklachten kunnen burgers ook op andere plekken binnen de organisatie klagen. Bijvoorbeeld bij de milieuklachtentelefoon of de meldingenlijn van de afdeling Wegen. (De hieronder staande cijfers hebben alleen betrekking op bejegeningsklachten).

Cijfers
Hieronder volgt een overzicht van het aantal in 2009 ontvangen en behandelde klachten.

Klachten

	aantal in behandeling op 1-1-2009	Aantal ingediend in 2009	Aantal afgedane/ doorgezon-den zaken in 2009	Aantal doorgezon-den extern in 2009	Aantal doorgezon-den intern in 2009	Aantal afgedaan in 2009	Aantal in behandeling op 1-1-10
totaal	2 (6)	20 (22)	20 (26)	7 (2)	3 (6)	**10 (18)**	2 (2)

	Aantal afgedaan in 2008	Aantal niet in behandeling genomen	Aantal gegrond	Aantal ongegrond
totaal	**10 (18)**	- (-)	6 (8)	4 (10)

Om een vergelijking gemakkelijker te maken, staan de corresponderende cijfers over het jaar 2008 tussen haakjes vermeld.

[16] Een klacht kan op de volgende wijzen worden ingediend: per telefoon (030 258 3322), door het klachtenformulier op de website provincie in te vullen en te versturen of door een brief te sturen aan secretaris van de Klachtencommissie (kamer C2.14 Postbus 18200, 3508 TH Utrecht).

Uit het bovenstaande overzicht blijkt dat er in 2009 in totaal 20 bejegeningsklachten zijn ingediend. De helft hiervan is doorgezonden naar een andere afdeling[17] (intern) of naar een ander bestuursorgaan[18] (extern). Van de overgebleven 10 klachten waren er op 1 januari 2010 nog 2 in behandeling.

Vier van de zes gegronde klachten hadden betrekking op het niet tijdig reageren op een e-mailbericht, brief of bezwaarschrift. Ook werd terecht geklaagd over een te korte termijn voor het geven van een zienswijze in verband met een voorgenomen milieubesluit en over de reconstructie van een wegkruising.
De meest opvallende klacht ging over het ontbreken van een digitaal formulier om een compliment te geven. De 'klager' wilde de organisatie complimenteren met de aanleg van een fiets- en ruitertunnel.

Van de mogelijkheid die artikel 9:8 van de Awb biedt om onder omstandigheden een klacht niet in behandeling te nemen, is geen gebruik gemaakt.

Het aantal afgedane klachten is gedaald van 18 in 2008 naar 10 in 2009. De vraag is in hoeverre dit iets zegt over de mate waarin burgers en bedrijven tevreden zijn over de manier waarop zij worden bejegend door bestuurders en ambtenaren van de provincie. Burgers en bedrijven worden niet uitdrukkelijk uitgenodigd om te klagen over wat er in hun ogen niet goed verloopt in contacten met de provincie. Daar staat tegenover dat onder aan het briefpapier van de provincie het nummer van de klachtentelefoon staat vermeld. Ook is op de website van de provincie relatief eenvoudig een digitaal klachtenformulier terug te vinden en in te vullen. Op basis hiervan lijkt de aanname gerechtvaardigd dat er bij burgers en bedrijven weinig bejegeningsklachten bestaan.
De enige trend die te destilleren valt uit de klachten over 2009 is dat het tijdig beantwoorden van brieven e.d. van burgers en bedrijven niet altijd volgens plan verloopt. Het absolute aantal klachten hierover (4) is echter relatief laag.

Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman heeft in 2009 zes maal een klacht ontvangen die betrekking had op het provinciaal handelen. Twee van deze zaken zijn doorgezonden aan GS omdat de klacht niet eerder aan hen was voorgelegd (kenbaarheidsvereiste). Deze klacht, die in december 2009 en maart 2010 zijn ontvangen, waren op 1 januari 2010 nog niet afgedaan.
De overige zaken zijn afgedaan door de Nationale ombudsman. Drie er van waren niet ontvankelijk. Eén ervan was ongegrond.

[17] In die gevallen ging het niet om een bejegeningsklacht maar om bijvoorbeeld een melding over de toestand van een weg die bij het provinciebestuur in beheer is.
[18] Er is een aantal klachten ontvangen over het functioneren van de Regiotaxi. Ook werden klachten ontvangen die bij een gemeentebestuur thuishoren.

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 echter 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 hiervoor lijkt te lenen, 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 5 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.

7. Bejegeningsonderzoek

In juli 2008 is een bejegeningsonderzoek gestart met als doel de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verhogen. Na de hoorzitting wordt aan bezwaarden gevraagd een enquêteformulier in te vullen. Hierop kunnen zij aangeven hoe zij de bezwaarprocedure hebben ervaren en welke waardering zij de verschillende onderdelen van de procedure geven. Het resultaat van de enquête wordt gebruikt om mogelijke verbeteringen aan te brengen. Hieronder volgt een weergave van de resultaten t/m eind 2009.

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[19]	7,1	6,7	50 % (= 10 formulieren)
2009: 12	7,2	7,6	7,7	Ongeveer 25 %

Het aantal ontvangen reacties in 2009 was relatief laag. Toch zijn er voldoende reacties ontvangen om in elk geval een indruk te krijgen van hoe bezwaarmakers tegen de bezwaarprocedure aankijken.

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.
- De procedure wordt soms als formalistisch en weinig inhoudelijk ervaren.
- In sommige gevallen werd de over de procedure verstrekte informatie te summier gevonden.

Dit heeft geleid dan wel zou moeten leiden tot de volgende aanpassingen:
- Het opvangen en laten wachten van de bezwaarden voorafgaande aan de hoorzitting vindt sinds de zomer van 2009 plaats bij de receptie.
- Kennelijk is er bij een aantal bezwaarden behoefte aan meer uitleg over de status en de procedure van een bezwaarschrift. In de ontvangstbevestiging die bezwaarmakers krijgen toegezonden, zal worden verwezen naar informatie hierover die onder meer op de website van de provincie is terug te vinden.

Recent is besloten het bejegeningsonderzoek te beëindigen en over twee jaar te herhalen.

[19] De score is uitgedrukt in een schaal van 1 tot en met 10

8. Aanbevelingen uit de adviezen van 2009

De commissie geeft in het jaarverslag graag een overzicht van haar aanbevelingen in het afgelopen jaar. Hieronder zijn twee aanbevelingen opgenomen die een min of meer organisatiebrede waarde hebben en één aanbeveling op een meer specifiek terrein.

Aanbevelingen naar aanleiding van bezwaarschriften uit 2009

Algemeen

Motivering besluiten
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, zo goed mogelijk toegesneden op het concrete geval, blijft een continu aandachtspunt voor de gehele organisatie.
Indien een besluit wordt gemotiveerd met verwijzing naar een door een commissie van deskundigen uitgebracht advies, is noodzakelijk dat in het besluit wordt aangegeven dat GS het advies hebben beoordeeld, dat zij van mening zijn dat het door de commissie uitgevoerde onderzoek op een zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden en dat zij de overwegingen van de commissie als de hunne beschouwen. Verder is van belang dat een kopie van het advies bij het besluit wordt gevoegd[20].

Voorbeeld:
In het kader van een subsidieregeling viel het de commissie op dat de motivering van de bestreden beslissing ontbrak. Gezien de complexiteit van de materie en het feit dat niet is vastgelegd op welke manier sommige componenten zoals uurtarieven in het kader van deze subsidie moet worden berekend, is een goede motivering van de beslissing belangrijk.
De commissie wil uw college in overweging geven beschikkingen in het kader van deze en andere subsidies in de toekomst duidelijk te motiveren. Door een duidelijke motivering is het besluit voor derden beter leesbaar en kunnen wellicht mogelijke onduidelijkheden worden weggenomen.

Hoorplicht
In afdeling 4.1.2 van de Awb is de zogeheten 'hoorplicht' geregeld. Deze komt erop neer dat GS in de in deze afdeling genoemde gevallen belanghebbenden in de gelegenheid moeten stellen om, voorafgaand aan het nemen van een beschikking, hun zienswijze schriftelijk of mondeling naar voren te brengen. Het gaat met name om gevallen waarin GS voornemens zijn om een aanvraag tot het geven van een beschikking geheel of gedeeltelijk af te wijzen en gevallen waarin Gedeputeerde Staten van plan zijn om een beschikking te geven waartegen andere belanghebbenden dan de aanvrager naar verwachting bedenkingen hebben.
Tijdens de hoorzitting blijkt nogal vaak dat de communicatie tussen de aanvrager van een besluit of derdebelanghebbenden en de provincie niet optimaal is geweest. De zienswijzenprocedure biedt de mogelijkheid om deze communicatie te optimaliseren.
Hoewel het achterwege laten van de zienswijzenprocedure met toepassing van artikel 6:22 van de Awb in beginsel kan worden gepasseerd – namelijk door de betrokkene in de bezwaarfase alsnog de gelegenheid te bieden om een zienswijze te geven – mag deze herstelmogelijkheid er niet toe leiden dat toepassing van de hoorplicht vrijwel standaard achterwege blijft.

[20] Zie afdeling 3.7 'Motivering' van de Awb.

Voorbeeld:
Naar aanleiding van een bezwaarschrift in het kader van een ontheffing voor een in-/uitrit, heeft de commissie vastgesteld dat direct omwonenden slechts bij toeval aan de weet kwamen dat er voor het buurperceel een dergelijke vergunning was verleend. De commissie heeft daarom aanbevolen het bekendmakingsbeleid op dit punt te heroverwegen. Indien sprake is van een in-/uitritontheffing die een grote impact op de omgeving kan hebben, dient het besluit ook bekend te worden gemaakt aan een bredere kring van (mogelijke) belanghebbenden. In die gevallen zou u bij de voorbereiding van het besluit ook toepassing kunnen geven aan artikel 4:8 van de Awb.

Specifiek

Tijdelijke situaties
De commissie merkt op dat blijkens artikel 1a, eerste lid, van de Vnl, ontheffing wordt verleend krachtens deze verordening, indien als gevolg van hetgeen daarbij wordt toegestaan de natuurwaarden of de landschappelijke waarden niet onaanvaardbaar worden geschaad. De verordening kent geen hardheidsclausule zodat uw college niet bevoegd is vanwege bijzondere omstandigheden van de Vnl af te wijken. Toch bestaat er in sommige situaties de behoefte om tijdelijk een ontheffing te verlenen voor situaties die strijdig zijn met artikel 1a Vnl. Aanbevolen wordt in een nieuwe of gewijzigde provinciale regeling op het gebied van beeldkwaliteit en landschapsbescherming een voorziening te treffen die het tijdelijk toestaan van ongewenste situaties bij wijze van overgang, mogelijk maakt.

9. Slotwoord

In 2009 is een grote verbetering waar te nemen in het aantal bezwaarschriften dat binnen de termijn is afgehandeld. Zwak punt is op dit moment nog de afhandeling van de bezwaarschriften in het kader van de Subsidieregelingen Natuurbeheer en Agrarisch Natuurbeheer. De hoop en ook de verwachting is dat 2010 een veel positiever beeld te zien zal geven. De sinds 1 oktober 2009 verruimde behandeltermijnen kunnen hierbij helpen.
Voor 2010 is het voornemen om meer systematisch te zoeken naar leerpunten die voort kunnen komen uit rechterlijke uitspraken die zijn gedaan naar aanleiding van beslissingen waarin de adviescommissie bezwaarschriften GS en Awb-adviescommissie PS een adviserende rol hebben gespeeld. Dat kan de kwaliteit van in de toekomst uit te brengen adviezen verhogen.

Bijlagen

A Samenstelling Adviescommissies

Adviescommissie bezwaarschriften GS

Voorzitters

dhr. drs. J.H. (Jan Hein) Boone
dhr. drs. S. (Sander) Gerritsen (tot 1 december 2009)
mw. mr. W.N. (Ineke) Herweijer
mw. mr. I.M.C.V.T. (Maria) Kiebêrt
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 (tot 1 september 2009)
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.C.M. (Catherine) Peters Sengers
dhr. mr. H. (Harry) Versluis
mw. mr. I. (Ida) Zetstra

Secretarissen, deels tevens leden

mw. mr. C.J. Kiep (vanaf 1 november 2009)
mw. mr. G. (Gonneke) Revet (tot 1 oktober 2009)
dhr. mr. B.G. Ronteltap
dhr. mr. J.A. (Jan) Wichers

Administratieve ondersteuning

mw. O.I.M. (Odile) Fiscalini (vanaf 7 december 2009)
mw. S. (Stephanie) Massier (tot 1 juli 2009)
mw. K. van Pelt-Bangoer

Awb-adviescommissie PS / Klachtencommissie

Voorzitters

dhr. drs. J.H. (Jan Hein) Boone
dhr. drs. S. (Sander) Gerritsen (tot 1 december 2009)
mw. mr. W.N. (Ineke) Herweijer
mw. mr. I.M.C.V.T. (Maria) Kiebêrt
mw. mr. C.F. (Cornelia) Feith-Hooijer

Commissieleden

mw. H. Nap (CDA)
mw. mr. K.J. Fokker (PvdA)
vacature (VVD)
vacature (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 betrokken afdeling	De secretaris schrijft het concept antwoord en legt het voor aan de voorzitter. Daarna beantwoording *namens* gedeputeerde staten door de provinciesecretaris
4a. Vergt onderzoek; Bestuurlijk niet gevoelig	voorzitter en secretaris	De secretaris bereidt hoorzitting voor. De voorzitter hoort en stelt advies vast Gedeputeerde staten stellen een afdoeningsbrief vast.
4b. Vergt onderzoek; Bestuurlijk gevoelig	voorzitter en commissie	De secretaris bereidt hoorzitting voor. 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; Bestuurlijk zeer gevoelig	voorzitter en commissie	De secretaris bereidt hoorzitting voor. De commissie hoort en stelt advies. Gedeputeerde staten stellen een afdoeningsbrief vast.

Artikel 4: Bevestiging ontvangst

1. De secretaris stuurt binnen twee dagen een ontvangstbevestiging van een schriftelijke of per e-mail ingediende klacht aan klager of zijn gemachtigde.
2. 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

1. 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.
2. Indien de klacht telefonisch is ingediend geeft de secretaris de inhoud van de boodschap door aan de in het eerste lid genoemde personen.
3. 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

1. 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.
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.
4. Een uitnodiging wordt verder gestuurd aan klager of zijn gemachtigde.

5. Klager 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 voorzitter of indien van toepassing de commissie.

Artikel 9: Vaststelling advies en verslag

1. 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.
2. 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

1. 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.
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.

Artikel 11: Contraire advisering

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. De secretaris draagt zorg voor de parafering door de portefeuillehouder en de agendering voor de GS-vergadering.

Artikel 12: Bekendmaking beslissing op klacht

1. De secretaris draagt zorg voor de bekendmaking van het besluit aan klager.
2. De secretaris zendt een afschrift van het besluit aan de afdelingsmanager, met een afschrift naar de behandelend ambtenaar.
3. 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.

D Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Adviescommissie bezwaarschrift GS

Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Adviescommissie bezwaarschriften GS 2008

Toelichting

Doel van het onderzoek is: inzicht verkrijgen in de opvattingen/meningen van de "externe klanten" van de Adviescommissie die Gedeputeerde Staten van Utrecht adviseert over bezwaarschriften en over het functioneren van de commissie.
U bent een van onze klanten. Bij dit onderzoek gaat het om uw oordeel over de verschillende onderdelen van de bezwaarschrift-procedure. Deze onderdelen zijn:

- het algemene oordeel over de bezwaarschriftprocedure;
- het indienen van het bezwaarschrift;
- de ontvangstbevestiging;
- de hoorzitting;
- de klantvriendelijkheid (wijze waarop wij met onze klanten omgaan).

Aan het einde van de vragenlijst kunt u ten slotte, via een open vraag, eventuele opmerkingen kwijt die u nog heeft naar aanleiding van deze enquête.

Hoe gaat de enquête in zijn werk?

Bij alle vragen wordt u steeds gevraagd om door middel van een rapportcijfer aan te geven wat uw oordeel over een bepaald onderwerp is. U kunt dit doen door het desbetreffende cijfer te omcirkelen. De rapportcijfers lopen van 1 tot 10.

Voorbeeld

De gelegenheid die u kreeg om uw bezwaren mondeling toe te lichten.

1	2	3	4	5	(6)	7	8	9	10

U kunt uw antwoord dus aangeven door het **juiste cijfer** achter de vraag te omcirkelen.

Ten slotte:
- *Omcirkel bij elke vraag slechts één cijfer;*
- *Uw antwoorden zijn anoniem.*
- *Het invullen van de vragenlijst vergt max. 10 minuten van uw tijd.*

Wilt u bij het invullen van de vragenlijst de vragen zo eerlijk mogelijk beantwoorden. Het gaat bij deze vragenlijst niet om de inhoud van de beslissing op uw bezwaar. Het gaat om de procedure, de manier waarop met uw bezwaar wordt omgegaan, de manier waarop men u te woord heeft gestaan, hoe men u heeft geïnformeerd etcetera.

A Algemeen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Uw algemene tevredenheid over de manier waarop uw bezwaarschrift is behandeld.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Toelichting:

B Indienen bezwaarschrift

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. De informatie die u heeft gekregen over de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Toelichting:

C Ontvangstbevestiging

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. De termijn waarbinnen u de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift ontving.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. De duidelijkheid van de ontvangstbevestiging.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. De uitleg die in de ontvangstbevestiging wordt gegeven over de taak van de adviescommissie.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. De informatie die in de ontvangstbevestiging wordt gegeven over de hoorzitting.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. De informatie die in de ontvangstbevestiging wordt gegeven over de termijn waarop de beslissing op het bezwaarschrift zal volgen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Toelichting:

E Verslag jaargesprek tussen de commissaris van de Koningin, de provinciesecretaris en de voorzitters van de Awb-adviescommissies op maandag 27 april 2009

Aanwezig:

Commissaris van de Koningin:	dhr. R.C. Robbertsen (voorzitter)
Provinciesecretaris:	dhr. drs. H.H. Sietsma
Voorzitters:	mw. mr. W.N. Herweijer mw. mr. C.F. Feith- Hooijer dhr. drs. J.H. Boone
Bestuur en Juridische zaken:	mw. mr. S.L. Munsel dhr. mr. B.G. Ronteltap (verslag)

Met kennisgeving afwezig:

Voorzitters:	dhr. drs. S. Gerritsen mw. mr. I.M.C.V.T. Kiebêrt

1. Opening

De voorzitter opent het overleg en heet allen welkom.
Spreker merkt op dat het verslag van het jaargesprek van vorig jaar niet is geagendeerd en niet bij de stukken is gevoegd. Ook is het onderwerp mediation niet geagendeerd.

2. Algemene evaluatie / concept-jaarverslag 2008

Mw. Feith deelt mede, dat de andere voorzitters inmiddels hebben ingestemd met het door haar geschreven voorwoord. De resultaten van het bejegeningsonderzoek laten positieve scores zien. Het probleem met de lopende Vnl-zaken is adequaat aangepakt; dhr. De Gier van de Universiteit Utrecht heeft een advies uitgebracht, dat goede aanknopingspunten biedt voor het afdoen van de nog lopende zaken en voor aanpassing van het beleid.
De voorzitter stelt vast dat het aantal contraire beslissingen op bezwaar in het verslagjaar beperkt is gebleven. In het college van Gedeputeerde Staten (GS) is besproken dat de Vnl en het in het kader daarvan vastgestelde beleid te rigide zijn en herziening behoeven. Het is spreker opgevallen dat in het jaarverslag zowel procedurele als inhoudelijke aanbevelingen zijn opgenomen. Is het wel de taak van de commissie om te treden in door PS of GS vastgestelde regels of vastgesteld beleid? Als voorbeeld kan worden genoemd de aanbeveling betreffende subsidie Sociale Agenda 2008.
Naar de mening van mw. Feith heeft de commissie in ieder geval een signalerende functie. Het is positief dat GS worden geïnformeerd over wat er bij bezwaarmakers speelt. Mw. Herweijer vult hierbij aan, dat de wijze waarop de commissie haar adviestaak invulling geeft past binnen het wettelijke kader. Immers, het uitgangspunt van de bezwaarprocedure is recht- en doelmatigheids-toetsing.

Dhr. Sietsma waardeert het positief dat de commissie GS attendeert op bijvoorbeeld het al vroeg in het jaar uitgeput zijn van subsidiepotten. GS hebben de vrijheid om aanbevelingen van de commissie over te nemen. Wellicht is het zinvol dat de commissie een aantal opties benoemt, waaruit GS kunnen kiezen.

De voorzitter informeert naar aanleiding van het gestelde op de pagina's 12 en 13 wat in het verslagjaar is gedaan aan mediation. Mw. Munsel antwoordt dat, op basis van een notitie van de afdeling Bestuur en Juridische Zaken, de voortgang is besproken met een van de directeuren. Er is besloten om mediation op te nemen in het project externe dienstverlening met als doel mediation-vaardigheden te introduceren in de verschillende stadia van besluitvorming en medewerkers daartoe te instrueren. Hierover is een passage opgenomen bovenaan pagina 13 van het concept-jaarverslag. Daarnaast verdient vermelding dat de provincie Noord-Holland vorig jaar in P4-verband een themabijeenkomst over mediation heeft georganiseerd; hieraan hebben ook medewerkers van de provincie Utrecht deelgenomen.
Mw. Feith merkt op dat steeds meer overheden overgaan tot aanstelling van een mediator voor enkele dagen per week. Spreekster noemt de bezwaarprocedure van KPN als voorbeeld waarin mediationvaardigheden hebben geleid tot een voor alle partijen bevredigend resultaat.
De voorzitter wil onderscheid maken tussen mediation in het stadium voordat een zaak bij de commissie komt en mediation, althans bemiddeling, door de commissie. Dhr. Boone stelt voor om de tweede fase in het jaarverslag duidelijker tot uitdrukking te brengen. Spreker informeert naar het standpunt van GS met betrekking tot herziening van de Vnl.
De voorzitter deelt mede dat het college de verordening als zodanig in stand wil laten, maar op enkele onderdelen realistischer wil. Ook het beleid ter uitvoering van de Vnl moet realistischer worden.
Mw. Herweijer noemt het advies van dhr. De Gier van de Universiteit Utrecht over de Vnl. Een van zijn conclusies is dat er meer maatwerk moet worden geleverd. Dhr. Sietsma constateert dat GS nog geen kennis hebben genomen van het advies van dhr. De Gier. Dat zou alsnog moeten gebeuren.
Mw. Munsel geeft een toelichting op de stand van zaken voor wat betreft nog lopende Vnl bezwaarprocedures. Er liggen nu nog circa 17 dossiers. De verwachting is dat 10 zaken vrij gemakkelijk en snel zijn op te lossen. In de overige zaken moet worden gewacht op nieuw beleid.

Mw. Herweijer vindt het percentage (26) niet tijdig afgedane bezwaarschriften als gevolg van omstandigheden die de provinciale organisatie zijn aan te rekenen vrij hoog. Mw. Munsel verklaart dat dit percentage mede vanwege de nog lopende Vnl-dossiers hoog is. Een andere oorzaak is dat niet altijd aan reclamant expliciet wordt gevraagd of deze instemt met uitstel. Tijdige afdoening blijft een punt van aandacht. Voortaan zal gedurende het jaar het percentage niet tijdig afgedane bezwaarschriften worden gemonitord. De voorzitter verwijst naar het zojuist verschenen burgerjaarverslag 2008, waarin ook aandacht is besteed aan het terugdringen van het percentage niet tijdig afgehandelde bezwaarschriften.
Mw. Feith merkt op dat vrijwel alle overheden problemen hebben met het halen van de wettelijke termijn voor het beslissen op bezwaarschriften. In verband met de aanstaande inwerkingtreding van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen zal de wettelijke beslistermijn worden verlengd.

3. Bejegeningsonderzoek

Dhr. Boone is van mening dat de burger zich vaak geen klant van de overheid voelt, maar de overheid als tegenpartij ervaart. Een negatief resultaat van de bezwaarprocedure wordt soms meegenomen bij de invulling van het enquêteformulier.
Volgens dhr. Ronteltap is het resultaat van de bezwaarprocedure niet opgenomen in de vraagstelling. De voorzitter vindt de scores op pagina 13 van het concept-jaarverslag goed. Het bestuur is overwegend oplossingsgericht, maar moet soms "nee" zeggen tegen de burger. Spreker heeft ervaren dat de burger duidelijkheid op prijs stelt.
Dhr. Sietsma zal er op toezien dat er wachtruimte voor bezwaarmakers komt.

4. Vnl-dossiers

Dit punt behoeft geen afzonderlijke bespreking meer.

5. W.v.t.t.k.

Dhr. Sietsma wil twee punten aan de orde stellen:
- een volledig externe bezwaarschriftencommissie voor personele aangelegenheden;
- het voorzitterschap van dhr. Gerritsen.

Mw. Munsel deelt mede dat er een notitie wordt voorbereid over de voor- en nadelen van volledig door externen bemenste bezwaarschriftencommissies. Provinciale Staten hebben inmiddels hun voorkeur uitgesproken voor zo'n commissie. Dhr. Gerritsen treedt in de praktijk vrijwel nooit op als voorzitter. Dhr. Sietsma zal dhr. Gerritsen telefonisch benaderen met de vraag of hij prijs stelt op voortzetting van zijn voorzitterschap.

6. Rondvraag en sluiting

Van de rondvraag wordt geen gebruik gemaakt.
De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun inbreng en sluit het overleg.