

Burgerjaarverslag 2003

commissaris van de Koningin in de provincie Utrecht

Inhoudsopgave

Inleiding

- 1. Democratisch proces en dualisme**
 - 1.1. Verkiezingen leden Provinciale Staten
 - 1.2. Zetelverdeling en opkomst
 - 1.3. Verloop collegevorming
 - 1.4. Coalitieakkoord
 - 1.5. Kennismaking
 - 1.6. Dualisme
 - Statenwerkplan
 - Gedeputeerde Staten
 - 1.7. Provinciale erepenning
 - 1.8. Griffie
 - 1.9. Vergaderingen en werkbezoeken

- 2. Kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie**
 - 2.1. (Wettelijke) inspraak
 - 2.2. Referenda
 - 2.3. Interactieve beleidsvorming

- 3. Behandeling van klachten, bezwaar- en beroepschriften**
 - 3.1. Klachtencommissie
 - De klachten in 2003
 - Nationale ombudsman
 - Verbeteringen
 - 3.2. Bezwaar en beroep
 - Bezwaar
 - Beroep
 - Mediation
 - Administratieve beroepschriften

- 4. Kwaliteit van de dienstverlening**
 - 4.1. Kwaliteitszorg
 - 4.2. Bereikbaarheid
 - Aantal bezoekers van het provinciehuis
 - Telefonische bereikbaarheid
 - Digitale bereikbaarheid
 - 4.3. Brieven- en e-mailafhandeling
 - Brieven
 - E-mail
 - 4.4. Vergunningen en subsidies
 - Subsidies
 - Vergunningen
 - Verklaringen van geen bezwaar
 - Ontheffingen
 - 4.5. Betalingen
 - 4.6. Wet Openbaarheid van Bestuur
 - 4.7. Imago provincie Utrecht
 - 4.8. Verzoeken om hulp of bemiddeling

- 5. Conclusies, aanbevelingen en vooruitblik**

Inleiding

Voor u ligt mijn eerste burgerjaarverslag. Volgens de Provinciewet zoals deze sinds 2003 is gewijzigd, doet de commissaris van de Koningin ieder jaar verslag van de kwaliteit van de provinciale dienstverlening en van de procedures op het vlak van burgerparticipatie. Daarnaast is de commissaris verantwoordelijk voor het juist afhandelen van bezwaarschriften door de provincie. Om van deze onderwerpen goed verslag te kunnen doen moet enige ervaring worden opgebouwd. Dit burgerjaarverslag moet worden gezien als eerste proeve. Niet alle benodigde informatie bleek beschikbaar en er moet door mij en mijn collega-commissarissen in de andere provincies, de komende jaren worden gezocht naar een juiste invulling van de begrippen die door de wet worden omschreven. In mijn ogen informeert het burgerjaarverslag twee doelgroepen. In de eerste plaats zijn dat burgers en instanties. Ten tweede is het verslag een middel om Provinciale Staten (PS) op de hoogte te stellen van de stand van zaken bij de provincie over dienstverlening en burgerparticipatie. Waar ik dat nodig vind geef ik mijn mening over de kwaliteit van de organisatie op deze punten. Het is vervolgens aan PS hieruit eventueel conclusies te trekken. Hierbij zij gezegd dat het nadrukkelijk niet mijn bedoeling is in mijn rol als benoemd bestuurder vanuit een relatief comfortabele positie slechts kritiek te leveren. Integendeel! Laat dit burgerjaarverslag en de verlagen die de komende jaren zullen volgen een positieve bijdrage leveren aan de verhoging van de kwaliteit van de provincie Utrecht.

Het begrip burgerparticipatie wordt ruim gerekend. Anders dan de gemeente heeft de provincie veel minder direct contact met burgers. Men loopt het provinciehuis niet (meer) binnen voor een paspoort of een rijbewijs. Onder burgers reken ik daarom nadrukkelijk niet alleen de burgers zelf, maar alle organisaties en instellingen waarmee de provincie contact onderhoudt. Als middenbestuur onderhoudt de provincie juist daarmee veel contacten.

De provinciale organisatie in het Utrechtse is in mijn waarneming deskundig en beleidsinhoudelijk zeer professioneel. Toch kan op het gebied van service aan onze cliënten heel wat worden verbeterd. Er is mij tenminste opgevallen dat het niet gemakkelijk is informatie te krijgen over de manier waarop de provincie haar relaties bedient. Concrete, specifieke en eenduidige informatie over bijvoorbeeld het kwaliteitsbeleid, over de afhandeling van bezwaarschriften, het inspreken door burgers, de tijdige afhandeling van brieven en verzoeken van burgers om informatie, kon niet of met vrij veel moeite worden verzameld. Er wordt met andere woorden veel werk verzet, maar het wordt in veel gevallen niet goed genoeg en niet altijd op een centrale plaats in de organisatie, dan wel gecoördineerd bijgehouden.

Ik hoop dat dit burgerjaarverslag kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van producten van onze provincie.

Mr. B. Staal,
commissaris van de Koningin

1. Democratisch proces en dualisme

1.1 Verkiezingen leden Provinciale Staten

De opkomst bij de verkiezing voor de leden van Provinciale Staten van Utrecht op 11 maart 2003 lag hoger dan die bij de vorige statenverkiezingen. Kwam in 1999 47,5 procent van de kiezers naar de stembus, in 2003 was dat 50,7 procent. Het CDA, de PvdA en de SP wonnen zetels, de VVD, GroenLinks, D66 en de ChristenUnie verloren. De SGP behield haar twee zetels, de LPF trad voor het eerst in de staten met één zetel en de inwonerspartijen verloren hun enige zetel. Door haar overwinning werd het CDA de grootste fractie.

Onder de campagneleus 'Er valt wat te kiezen' hebben de provinciale politieke partijen in Utrecht geprobeerd meer aandacht te krijgen voor de keuzes die in onze provincie te maken zijn. Naast de eigen activiteiten van elke partij is ook gezamenlijk opgetrokken. In advertenties in regionale kranten en huis-aan-huisbladen lieten alle lijsttrekkers zien hoe ze denken over bijvoorbeeld het bouwen in de polder Rijnenburg bij Utrecht, of er wel of niet meer geld moet komen voor jeugdzorg en of elke dorpskern bereikbaar moet blijven met het openbaar vervoer. Ook de regionale radio en tv zender RTV Utrecht besteedde aandacht aan de verkiezingen. Volgens het onderzoek dat de provincie naar deze communicatie liet doen, hebben veel inwoners dit gewaardeerd. Zo vond bijvoorbeeld een derde van de stemgerechtigden dat de informatie via de media hen bewuster had gemaakt van deze verkiezingen. En een ruime meerderheid keurde ook het bedrag (ongeveer 350.000 euro) goed dat door de provincie werd besteed aan het informeren van de kiezers.

1.2 Zetelverdeling en opkomst bij statenverkiezingen 2003

Partij	2003	1999	Vershil
CDA	16	13	+3
PvdA	14	10	+4
VVD	14	18	- 4
GL	6	8	- 2
D66	4	5	- 1
CU	3	4	- 1
SP	3	2	+1
SGP	2	2	0
LPF	1	0	+1
Inwonerspartijen	0	1	-1
Totaal	63	63	
Opkomst	50,7 %	47,5 %	+ 3,2 %

1.3 Verloop collegevorming

Op basis van de verkiezingsuitslag besloten Provinciale Staten om een informateur te vragen de verschillende mogelijkheden voor een nieuwe coalitie in beeld te brengen. De informateur, de heer drs. de Vet, burgemeester van Leusden (CDA) voerde gesprekken met de negen lijsttrekkers. Vervolgens bracht hij meerdere mogelijkheden voor een te vormen college in beeld. De discussie in de Staten concentreerde zich op voortzetting van de vorige coalitie van VVD, CDA en PvdA, of vorming van een nieuwe coalitie van CDA, PvdA en GroenLinks, eventueel aangevuld met één of meerdere andere fracties. Een meerderheid van de Staten koos voor voortzetting van de vorige coalitie. Alle drie de partijen leverden twee gedeputeerden. Alleen de PvdA maakte gebruik van de nieuwe mogelijkheid op grond van de Provinciewet een gedeputeerde te laten benoemen die niet was gekozen tot lid van Provinciale Staten.

1.4 Coalitieakkoord

Stond het vorige coalitieakkoord vooral in het teken van plannen maken en het ontwikkelen van nieuw beleid, volgens het nieuwe akkoord Werk in Uitvoering worden de plannen de komende jaren vooral uitgevoerd en is het beleid gericht op het behalen van resultaten. Veel aandacht is er voor gebiedsgericht beleid, voor de kleine kernen in de provincie, maar ook voor de verstedelijkte gebieden. Daarnaast zal worden geïnvesteerd in de vraaggerichte zorg. Dit alles moet er toe bijdragen dat het provinciaal beleid dichterbij de burgers wordt gebracht. Nieuw element in het coalitieakkoord is het opnemen van middelen die worden ingezet om de overeengekomen actiepunten te realiseren.

1.5 Kennismaking

Circa tweederde van de statenleden werd door de verkiezingen vervangen. Om te voorkomen dat, vanwege hun grote aantal, deze nieuwe statenleden pas in een later stadium zouden kennis maken met hun voorzitter, heb ik voor hen een aantal kennismakingsbijeenkomsten georganiseerd.

1.6 Dualisme

In maart 2003 is in de provincies het dualisme ingevoerd. Bevoegdheden van Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten zijn meer dan voorheen van elkaar gescheiden. Gedeputeerden zijn geen lid meer van Provinciale Staten, de staten zijn wetgever en hebben een kaderstellende taak. Verder is hun controlerende taak nadrukkelijker vormgegeven door de mogelijkheid een provinciale rekenkamer in te stellen, door de invoering van het onderzoeksrecht en het recht op ambtelijke bijstand. Daarnaast zijn het recht van initiatief en het recht van amendement nu wettelijk verankerd. Om de staten hun rol in de dualistische verhoudingen goed te laten vervullen beschikken zij over een eigen ambtelijke staf, de griffie.

De invoering van het dualisme heeft zijn weerslag gehad op de werkwijze binnen het politieke besluitvormingsproces en op de samenwerking tussen volksvertegenwoordiging en bestuur. De afgelopen twee jaar is gebleken dat bij deze invulling van het begrip dualisme veel ruimte voor verschillende interpretaties bestaat. Gemeenteraden (of staten) kunnen het initiatief volledig in handen nemen en unaniem een politiek programma vaststellen voor de hele zittingsperiode, zoals in een aantal gemeenten is gebeurd. Zij kunnen ook meer de nadruk leggen op de wetgevende en controlerende taak van de volksvertegenwoordiging. Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten hebben besloten het dualisme zo in te richten dat het een maximale ruimte aan beide organen laat de eigen rol te vervullen. Net als het geval was in de gemeenten, waar het dualisme een jaar eerder was ingevoerd, moesten de nieuwe verhoudingen tot uitdrukking komen in de manier van (samen)werken tussen Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten en worden opgenomen in werkprocedures. In 2003 is gebleken dat in Utrecht zowel Provinciale Staten als Gedeputeerde Staten belang hechten aan een goede samenwerking met inachtneming van de afzonderlijke taken en bevoegdheden.

Provinciale Staten

Zo is een duidelijke visie ontwikkeld op de kaderstellende rol van Provinciale Staten. Het initiatief voor het bestuur ligt bij Gedeputeerde Staten, maar PS geeft aan binnen welke kaders het beleid dient te worden vastgesteld en geeft daarbij ook aan op welk moment zaken worden geagendeerd. Anders gezegd, PS sturen nu het proces, waar voorheen de politieke agenda in feite werd opgesteld door Gedeputeerde Staten.

De (plaatsvervangend) voorzitters van de verschillende statencommissies komen uit de verschillende fracties. Voorheen zaten gedeputeerden deze commissies voor. De voorzitters van deze statencommissies vormen samen met de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van Provinciale Staten het presidium. Dit presidium is een procesmatig orgaan, waarin onder meer de termijnkalender voor de staten wordt besproken. Deze termijnkalender komt ook aan de orde in Gedeputeerde Staten. De politiek-inhoudelijke voorbereiding van statenvergaderingen vindt plaats in het fractievoorzittersconvent, waaraan onder voorzitterschap van de commissaris van de Koningin de fractievoorzitters deelnemen.

Statenwerkplan

De fracties vertegenwoordigd in het college van Gedeputeerde Staten hebben in 2003 een coalitieakkoord gesloten waarin de plannen en de middelen voor de komende statenperiode zijn vastgelegd. Vervolgens hebben de staten van Utrecht unaniem een statenwerkplan vastgesteld, waarin staat op welk moment en op welke manier welke onderwerpen uit het coalitieakkoord in Provinciale Staten worden behandeld. Ook hier sturen PS het proces. Van belang hierbij is dat het statenwerkplan enerzijds goed wordt onderscheiden van het coalitieakkoord, maar daarop anderzijds wel goed aansluit. Voor zover bekend is Utrecht de enige provincie met een statenwerkplan dat op deze manier is ingevuld.

Illustratief voor de Utrechtse invulling van het dualisme, waarbij zowel coalitie- als oppositiepartijen statenbreed het proces wensen te sturen, is de verkiezing van de plaatsvervangend voorzitter van PS.

Uit meerdere fracties stelden zich voor deze functie kandidaten beschikbaar. De fractievoorzitter van de grootste niet-college partij, GroenLinks, vergaarde in één stemronde meer dan de helft van de stemmen. Naast het plaatsvervangend voorzitterschap heeft hij van de staten de opdracht gekregen de voortgang van het duale proces te begeleiden en te waarborgen. Hij ziet onder meer toe op de goede uitvoering van het statenwerkplan. In de praktijk is al gebleken dat deze rol van de plaatsvervangend voorzitter een positieve bijdrage levert aan de positionering van PS.

In de komende tijd zal de kaderstellende rol van Provinciale Staten nog verder moeten worden aangescherpt. In mijn ogen zal nog duidelijker naar voren moeten komen dat PS per beleidsonderdeel de bandbreedte moeten bepalen waarbinnen GS kunnen gaan opereren. Ik constateer dat PS nog te veel een opdrachtverstreckende rol vervullen.

Op mijn initiatief voeren de voorzitters van de statencommissies regelmatig overleg met gedeputeerden. Dit overleg is van belang om zowel PS als GS vroegtijdig in een optimale informatiepositie te brengen. Ik sluit niet uit dat het belang van dit overleg in de toekomst zal toenemen.

Gedeputeerde Staten

Bij de leden van Gedeputeerde Staten leeft de overtuiging dat voor een goed verloop van het democratisch proces in duale verhoudingen van hen een actieve, maar andere opstelling wordt verwacht dan voorheen. Gedeputeerde Staten hebben afgesproken dat Provinciale Staten in een vroeg stadium betrokken worden bij de besluitvorming. Het dagelijks bestuur neemt het initiatief tot beleid(swijziging), maar benadert vroeg de volksvertegenwoordiging met een voorstel waarin meerdere richtingen voor een oplossing worden geschetst. PS is dan in de gelegenheid werkelijk keuzes te maken en tevens de planning aan te geven.

Gedeputeerde Staten hebben ter bevordering van efficiëntie en doelmatigheid besloten dat werkbezoeken niet meer standaard worden afgelegd door het hele college. In beginsel worden werkbezoeken afgelegd door de betreffende gedeputeerde(n). Alleen als het onderwerp van het werkbezoek prioriteiten van het beleid raakt, gaan meerdere leden van GS mee. In een enkel geval legt het voltallige college werkbezoeken af.

De gewijzigde Provinciewet schrijft voor dat Provinciale Staten een verordening op de ambtelijke bijstand en ondersteuning vaststellen. Over één element, het in voorkomende gevallen hanteren van een geheimhoudingsplicht voor ambtenaren die PS bijstaan, verschilden PS en GS van mening. Ik heb de vraag over de mogelijkheid van een geheimhoudingsplicht voorgelegd aan hoogleraar staatsrecht prof. mr. D.J. Elzinga van de Rijksuniversiteit Groningen. Zijn advies, luidende dat een geheimhoudingsplicht niet voor de hand ligt, heb ik vervolgens met een verzoek om commentaar naar de minister van Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties gestuurd. Naar verwachting zal dit vraagstuk in de loop van 2004 worden opgelost.

1.8 Provinciale erepenning

In 2003 heeft het college van Gedeputeerde Staten besloten een provinciale erepenning toe te kennen aan de heer ing. H.K.M. Lugtmeijer, directeur-rentmeester van de Stichting het Utrechts Landschap, vanwege zijn verdiensten voor het natuurbehoud en de ontwikkeling van nieuwe natuur in de provincie Utrecht. De erepenning zal in 2004 worden uitgereikt.

1.9 Griffie

Met de invoering van het dualisme in de provincie, kregen de Staten de beschikking over een eigen ambtelijke staf, de griffie. In de loop van 2003 is gebleken dat de samenwerking tussen de medewerkers van de griffie en het overig ambtelijk apparaat soepel verloopt. Dit is waarschijnlijk zowel te danken aan de zorgvuldige manier waarop aan het dualisme invulling wordt gegeven, als aan het feit dat de meeste medewerkers van de griffie afkomstig zijn uit het eigen apparaat.

1.10 Vergaderingen en werkbezoeken PS / GS / cvdK

Vergaderingen

In 2003 heeft GS 42 maal vergaderd. PS is in totaal 11 maal in vergadering bijeen gekomen. Bijna elk voorstel dat in de vergadering van Provinciale Staten aan de orde komt, wordt eerst besproken in een commissie die uit leden van de staten bestaat. De voorzitter van een commissie is ook een statenlid. De commissies melden aan Provinciale Staten wat zij van de voorstellen vinden. Elke politieke fractie uit de staten is in een commissie vertegenwoordigd. Het aantal leden hangt af van de grootte van de fractie.

De commissievergaderingen zijn openbaar. Bovendien kunnen individuele personen, maatschappelijke organisaties, overheden en anderen gebruik maken van het inspraakrecht.

Werkbezoeken

Statencommissies leggen ieder jaar bezoeken af aan gemeenten, organisaties, bedrijven, projecten etc. Zo stellen zij zich op de hoogte van allerhande zaken, zodat zij beter geïnformeerd zijn. Onze provincie kent vijf statencommissies;

- Commissie Bestuur en Middelen (BEM)
- Commissie Infrastructuur en Mobiliteit (IME)
- Commissie Ruimte en Groen (REG)
- Commissie Water en Milieu (WEM)
- Commissie Zorg, cultuur en welzijn (ZCW)

Sinds mei 2003 zijn er als gevolg van nieuwe portefeuille verdelingen drie statencommissies vervallen. Het betreft;

- Commissie Wegen, Verkeer en vervoer overgegaan naar IME
- Commissie Cultuur en Economie overgegaan naar ZCW en IME
- Commissie Zorg en welzijn overgegaan naar ZCW

Overzicht werkbezoeken van de statencommissies

Statencommissie Bestuur en Middelen BEM

Datum	Onderwerp	Locatie
18 november 2003	Herindeling heuvelrug	Maarn/Amerongen/Leersum/Doorn/Driebergen

Statencommissie Infrastructuur, Mobiliteit en Economie IME

Datum	Onderwerp	Locatie
29 september 2003	excursie recreatie en toerisme	recreatieschappen Stichtse Groenlanden en Vinkeneense plassen

Statencommissie Ruimte en Groen REG

Datum	Onderwerp	Locatie
21 mei 2003	werkbezoek Romeins schip	Leidsche Rijn Utrecht
5 september 2003	werkbezoek Federatie Particulier Grondbezit	Maarsbergen
3 november 2003	bezoek landinrichtingscommissie	Haarzuilens

2 Kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie

2.1 (Wettelijke) inspraak

Over verschillende beleidsonderwerpen bestaat, ook bij de provincie Utrecht, voor burgers de mogelijkheid gebruik te maken van de mogelijkheid hun visie te geven. Van deze mogelijkheid wordt met enige regelmaat gebruik gemaakt. Omdat de inspraak door burgers tot nu toe niet centraal in de organisatie wordt geadministreerd, is het niet mogelijk in dit eerste burgerjaarverslag een overzicht te geven. Voor het burgerjaarverslag over 2004 zal ik wederom de vraag naar het gebruik van het recht op inspraak aan de organisatie voorleggen. Niet alleen zou in mijn ogen (centraal) moeten worden geregistreerd hoe vaak mensen hebben ingesproken. Eigenlijk nog interessanter te weten is, in welke gevallen inspraak heeft geleid tot aanpassing van plannen door de provincie.

2.2 Referenda

De provincie Utrecht heeft geen referendumverordening. Wel kunnen inwoners op grond van de Tijdelijke Referendumwet een raadgevend correctief referendum over een beperkt aantal besluiten van Provinciale Staten aanvragen. De provincie houdt echter niet bij welke besluiten op grond van deze wet in aanmerking komen voor een referendum. Hoewel in 2003 geen aanvragen voor een referendum zijn gedaan, zou een dergelijke lijst wel moeten worden opgesteld.

2.3 Interactieve beleidsvorming

Interactieve beleidsvorming heeft tot doel zowel inwoners van de provincie Utrecht als organisaties, bedrijven, instellingen en mede-overheden vanaf een vroeg stadium te betrekken bij het maken van een nieuw beleidsplan of bij de uitvoering daarvan. Op die manier kan worden meegedacht voordat een definitief besluit wordt genomen. Een beleidstraject is interactief als aan twee beleidsvoorwaarden is voldaan. In de eerste plaats moeten burgers en organisaties in een vroeg stadium betrokken worden bij de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van het beleid. Daarnaast moet de burger of de organisatie de mogelijkheid hebben en krijgen daadwerkelijk invloed uit te oefenen op de uitkomst van het proces. In 2003 hebben verschillende beleidsprocessen plaatsgevonden binnen onze provincie. Het overzicht is zo volledig mogelijk en is tot stand gekomen doordat alle sectoren binnen de provinciale organisatie een beschrijving hebben gegeven van hun interactieve processen.

Het Strategisch Mobiliteitsplan Utrecht (SMPU), het nieuwe provinciaal verkeers- en vervoerplan. Dit plan heeft van 7 april tot en met 18 mei ter inzage gelegen in alle gemeentehuizen en bibliotheken in de provincie Utrecht. Verder zijn vier inspraakavonden gehouden. Een reeks gemeenten, burgers en belangenorganisaties als ROVER en natuur- en milieufederaties hebben hiervan gebruik gemaakt. Het plan wordt in 2004 door Provinciale Staten vastgesteld.

De komende jaren wil de provincie duurzaam investeren in de Utrechtse samenleving. Daarvoor hebben PS tien grote beeldbepalende projecten geselecteerd onder de naam Agenda 2010. Op die manier wil de provincie Utrecht een presterend en verbindend bestuur vormen in de Utrechtse samenleving. In de beginfase konden burgers hun digitale voorkeur voor de projecten aan de provincie kenbaar maken. In 2004 vindt de verdere voortgang van dit project plaats. Binnen de verschillende projecten wordt intensief samengewerkt met een groot aantal verschillende partners. De Agenda 2010 is bij uitstek een interactief proces.

Ook wordt er samen met relevante maatschappelijke organisaties vastgesteld wat de provincie - vanaf 2005 - zou moeten doen op het sociale vlak, in het kader van de Sociale Agenda. Waarmee de provincie zich in 2005 en 2006 op dit beleidsterrein bezig moet houden wordt in de loop van 2004 besloten. De beslissing hangt onder andere af van onderzoeksresultaten en debatten met gemeenten, betrokken burgers en sociale partners.

Binnen de interactieve beleidsvorming neemt het onderwerp natuur een belangrijke plaats in. Zo kent de provincie Utrecht het project Ruimte voor de Rivier, een project waarmee wordt gewaarborgd dat de veiligheid in het rivierengebied gehandhaafd blijft op het wettelijk vastgestelde niveau. Daarnaast

wordt de kwaliteit van het rivierengebied verhoogd. In de visievorming participeren het Rijk, gemeenten diverse waterschappen en natuur- en milieufederaties.

Het Leader + project is een actieprogramma van de Europese Commissie om de plattelandontwikkeling binnen de EU te stimuleren. Besluitvorming over subsidieaanvragen vindt plaats met 'plaatselijke groepen' bestaande uit grotere en kleinere organisaties en verenigingen. De provincie zet de lijnen uit en bepaalt mede de besluiten. Er zijn twee gebieden in Utrecht waarvoor deze subsidie van toepassing is; de Kromme Rijn en de Weidse Veengebieden.

Daarnaast wordt samen met de provincie Gelderland, met gemeenten, waterschappen, landbouw-, natuur-, milieuorganisaties, de recreatiebranche en rijksdiensten gewerkt aan de reconstructie van de Gelderse Vallei Utrecht-Oost. Dit moet leiden tot een verbeterde inrichting van het desbetreffende gebied.

Met het project Dotterlandschap zoekt de provincie samen met gemeenten, waterschappen, Rijkswaterstaat en landbouworganisaties naar mogelijkheden voor meervoudig ruimtegebruik in het gebied tussen de Oude Rijn en de Hollandsche IJssel. Het gaat om het vinden van nieuwe combinaties voor de inrichting van het landschap (wonen/werken, natuur en water) In 2003 is gestart met de verkenningsfase, het is de bedoeling dat deze in 2004 zal worden afgerond.

De provincie wijst in het uitvoeringsprogramma Ecologische verbindingszones gebieden aan met de daarbij behorende natuurdoelstellingen in het kader van de rijkssubsidieregelingen Natuur en Agrarisch Natuurbeheer. In deze gebieden kunnen particuliere bos- en landgoedeigenaren, agrariërs en andere particulieren gebruik maken van deze regelingen. In het voortraject van dit programma zijn met alle belanghebbende partijen workshops georganiseerd.

De provincie Utrecht denkt samen met de betreffende gemeenten, burgers en maatschappelijke organisaties na over zogenaamde Strategische Gebiedsperspectieven en ontwikkelt provinciale beleidskaders voor afvalstoffen-, bodemsanerings- en bodembeschermingsgebieden. Dit laatste gebeurt samen met waterleidingbedrijven, waterschappen, de Gewestelijke Land- en Tuinbouw Organisatie (GLTO), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Rijkswaterstaat, natuurbeschermingsorganisaties en gemeenten.

De hoofdlijnen van de nota Economisch Beleid zijn samen met gemeenten, bedrijfsleven, werkgevers-, werknemersorganisaties en kennisinstellingen tot stand gekomen. Ook hebben diverse interviews plaatsgevonden met gemeenten, Kamers van Koophandel, Syntens, werkgeversorganisaties en bedrijvenverenigingen, voorafgaand aan het Economisch beleidsplan 2004-2008.

Op het gebied van cultuur vonden voorbereidingen plaats voor het nieuwe cultuurprogramma 2005 – 2008. Met culturele organisaties zullen nog vier bijeenkomsten worden gehouden waar reacties op het beleid kunnen worden gegeven aan de hand van de Opmaat (de voorloper van het cultuurprogramma).

Voor de totstandkoming van een nieuw bibliotheekstelsel is een stuurgroep van betrokkenen uit het werkveld ingesteld. Inmiddels zijn diverse interactieve bijeenkomsten over de richting en de vorm van dit stelsel gehouden.

Tot slot wordt met het Bureau Jeugdzorg en jeugdzorginstellingen gewerkt aan het beleidskader jeugdzorg 2004 – 2007, Utrechts jeugdzorgbeleid; houvast en speelruimte. Het beleid moet er voor zorgen dat de nieuwe Wet op de jeugdzorg goed wordt ingevoerd.

3. Behandeling van klachten, bezwaar- en beroepschriften

3.1 Klachtencommissie

Een zelfstandige commissie bemiddelt tussen burgers en belanghebbenden en medewerkers en bestuurders van de provincie Utrecht, in die situaties waarin het hen niet meer lukt om samen verder aan de oplossing van het probleem te werken. De klachtencommissie bestaat uit zeven leden. Alle leden, behalve de voorzitter, zijn lid van Provinciale Staten. Zij behoren dus niet tot de ambtelijke organisatie.

De klachten in 2003

In 2003 zijn vijf klachten ingediend. De voorzitter van de klachtencommissie, in het verslagjaar de heer S. Gerritsen, beslist op basis van artikel 17, derde lid, van de Verordening bezwaar, beroep en klachten of een klacht door hem zal worden behandeld, na overleg met de leden van de commissie of door de commissie. De vijf klachten zijn alle door hem behandeld. Zij hadden geen betrekking op structurele tekortkomingen van de organisatie.

Twee klachten betroffen trage afhandeling van verzoeken van oud-medewerkers door de Provinciale Service Dienst (PSD). In het eerste geval is de klacht ingetrokken nadat, na bemiddeling vanwege de commissie, alsnog een antwoord is gegeven. In het tweede geval is een advies aan Gedeputeerde Staten gezonden waarin een uitdrukkelijk excuus jegens klager op zijn plaats werd geacht. Gedeputeerde Staten hebben het advies gevolgd. Niettemin heeft klager een vervolklacht bij de Nationale Ombudsman ingediend.

Een andere klacht betrof de bejegening van een burger die betrokken was geraakt bij een ongeval op een provinciale weg. De provinciale medewerkers hadden te weinig aandacht gehad voor haar persoonlijk. Gedeputeerde Staten hebben aangegeven dat de staande instructie voor de medewerkers het aanbieden van hulp inhoudt. Geadviseerd is daar nog eens de aandacht op te vestigen.

Ook was er een klacht over het in het ongerede raken van een brief met bedenkingen tegen een bestemmingsplan. In het advies aan Gedeputeerde Staten werd erkend dat zoiets mogelijk is. Wel is er op gewezen dat er na het rappel van klager met weinig hulpvaardigheid is gereageerd. Verwezen is naar de criteria voor behoorlijk bestuur van de Nationale Ombudsman, die onder meer daarvoor de aandacht vraagt.

De laatste klacht betrof de verwijdering van een bord, geplaatst in strijd met artikel 2 van de Verordening bescherming natuur en landschap. Vanwege de dienst is de normale procedure gevolgd, maar de communicatie met klager bleek telkens te mislukken. Tijdens de hoorzitting is dat uitgesproken en is door klager en het betrokken sectorhoofd een afspraak toegezegd.

Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman verricht op verzoek of uit eigen beweging onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen van het Rijk en van andere bij of krachtens de wet aangewezen bestuursorganen. Sinds 1996 kan over gedragingen van de provincie een klacht worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

De Nationale Ombudsman heeft in 2003 twee klachten over de provincie Utrecht ontvangen. De hiervoor genoemde klacht van een oud-medewerker was aan het einde van de verslagperiode nog in behandeling. De andere klacht is door hem afgehandeld zonder dat een rapport is opgesteld.

Verbeteringen

Hoewel er in aantallen gerekend niet veel klachten zijn ingediend in 2003, geven zij in het algemeen wel aan dat in sommige gevallen de dienstverlening van de provincie Utrecht kan worden verbeterd. Het is zaak daaraan ook in 2004 blijvend aandacht te besteden.

3.2 Bezwaar en beroep

Bezwaar

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kunnen belanghebbenden bezwaar maken tegen besluiten van Provinciale Staten en van Gedeputeerde Staten. Voordat PS of GS een beslissing nemen op deze bezwaarschriften krijgen zij hierover advies van speciaal hiervoor in het leven geroepen commissies. De provincie kent zes commissies voor de behandeling van bezwaarschriften (Adviescommissies Algemene wet bestuursrecht). Eén commissie voor PS en vijf voor GS: de commissie voor welzijn, economie en bestuur, de commissie voor wegen, verkeer en natuurbescherming, de commissie milieu en waterstaat, de commissie ruimtelijke ordening en volkshuisvesting en de commissie personele rechtspositie en overige zaken. Bij de commissie voor PS zijn in 2003 geen bezwaarschriften binnengekomen. De bezwaarschriften tegen besluiten van GS zijn opgenomen in de onderstaande tabel.

Overzicht van het aantal ingekomen en behandelde bezwaarschriften in 2003, onderverdeeld naar ambtelijke dienst.

	Aantal in behandeling op 1 januari 2003	Aantal ingediend in 2003	Aantal intrekkingen in 2003	Behandeld in 2003	Aantal niet-ontvankelijk	Aantal gegrond	Aantal ongegrond		Nog in behandeling op 1 januari 2004
Adviescommissie bezwaarschriften GS									
- Dienst Ruimte en Groen	19	13	9	18	8		10		5
- Dienst Water en Milieu	15	37	5	37	7	7	23		10
- Dienst Wegen Verkeer en Vervoer	2	6		5	2		3		3
- Dienst Maatschappij Economie en Cultuur	3	11		10	2	7	1		4
- Provinciale Service Dienst (i.v.m. personele rechtspositie)	1	13	4	3	1		2		7
Adviescommissie bezwaarschriften PS	0	0							0
Totaal	40	80	18	73	20	14	39		29

Op grond van artikel 175 van de Provinciewet ziet de commissaris van de Koningin toe op de zorgvuldige behandeling van bezwaarschriften. Om aan die opdracht gevolg te geven overleg ik in ieder geval eens per jaar met de voorzitters van de commissies voor de bezwaarschriften. Ik laat mij door hen informeren over de manier van werken van de commissies, over de inhoud van de zaken en mogelijk aan te brengen verbeteringen in de organisatie van de commissies.

Uit het jaarverslag van de gezamenlijke commissies komt naar voren dat de kwaliteit en de continuïteit van de behandeling van bezwaarschriften is verhoogd doordat de ambtelijk secretarissen van de commissies centraal in de ambtelijke organisatie zijn ondergebracht. Daarnaast worden punten van zorg geuit: in de eerste plaats bleek dat maar liefst veertig procent van de bezwaarschriften niet binnen de geldende termijn wordt afgedaan, vanwege omstandigheden die de provincie zijn aan te rekenen. Ten tweede heeft de Utrechtse Rechtbank in een voorlopige voorziening er nog eens op gewezen dat ook indien er sprake is van een vast beleid, altijd door het provinciebestuur moet worden afgewogen of toepassing van dat beleid in een concreet geval tot een redelijk resultaat leidt.

Deze twee punten van zorg hebben in 2004 mijn aandacht. In mijn gesprek met de voorzitters van de commissies zal ik de gesignaleerde punten aan de orde stellen en ook aandacht vragen voor de verdere verbetering van de doelmatigheid en effectiviteit van de afhandeling van bezwaarschriften.

Beroep

Een belanghebbende kan, indien hij het niet eens is met de beslissing door GS op zijn bezwaarschrift, daartegen beroep instellen bij een onafhankelijke rechter. De onderstaande tabel geeft hiervan een overzicht.

Overzicht van de bij de rechter ingestelde beroepen naar aanleiding van een beslissing van Gedeputeerde Staten op een bezwaarschrift

	Aantal in behandeling bij de rechter op 1 januari 2003	Aantal in 2003 ingestelde beroepen	Besluit GS op bezwaarschrift door rechter in stand gelaten	Appellant door de rechter in het gelijk gesteld	Beroep niet ontvankelijk verklaard	Beroep ingetrokken	Nog geen rechterlijke uitspraak in 2003	
- Dienst Ruimte en Groen	3	5	1	2		1	4	
- Dienst Water en Milieu		6	1		1		4	
- Dienst Wegen Verkeer en Vervoer		1			1 ¹			
Totaal	3	12	2	2	2	1	8	

Mediation

Een nieuwe vorm van geschillenbeslechting die van nut kan zijn in het kader van behandeling van bezwaren is mediation. Mediation is een onderhandelingsproces onder leiding van een onafhankelijke deskundige (mediator). Hij is onafhankelijk en begeleidt de gesprekken, vat samen en doet suggesties en voorstellen. Het is uiteindelijk aan de partijen zelf om er met elkaar uit te komen.

Mediation is bij de provincie Utrecht in ontwikkeling. Tijdens een bijeenkomst over dit onderwerp op 23 april 2003 is bepaald dat mediation wel degelijk een meerwaarde voor de provincie Utrecht kan hebben. In juli is de Directieraad akkoord gegaan met een voorstel voor het gebruik van mediation. Vervolgens is op 26 november een studiedag over dit onderwerp gehouden. Een tweede, meer verdiepende studiedag, zal in januari 2004 plaatsvinden.

Administratieve beroepschriften

Bij administratief beroep kan beroep worden ingesteld bij hetzelfde orgaan dat het omstreden besluit heeft genomen. Deze vorm van beroep komt vrijwel niet meer voor. In 2003 zijn geen administratieve beroepschriften ingediend.

¹ Tegen deze uitspraak van de rechtbank Utrecht is verzet gedaan. De uitkomst daarvan was in 2003 nog niet bekend.

4 Kwaliteit van de dienstverlening

4.1 Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg in het algemeen

De provincie Utrecht verbetert met de inzet van een kwaliteitsprogramma de eigen bedrijfsvoering. Daarvoor wordt gewerkt met het zogenaamde INK-model van het Instituut Nederlandse Kwaliteit, dat handvatten biedt om gestructureerd integrale kwaliteitszorg in te voeren. De toepassing van dit programma moet leiden tot een kwalitatief verbeterde verhouding met de cliënten van de provincie. Om dit mogelijk te maken is in 2002 gestart met een zogenaamde nulmeting, waarin de positie van de provincie werd bepaald op basis van het INK-model. Daaruit kwamen verschillende aandachtspunten naar voren waarmee een verbeterprogramma is opgesteld in de vorm van een aantal projecten.

Zo is in 2003 onder meer gewerkt aan het implementeren van projectmatig werken en het beschrijven van primaire werkprocessen. Daarnaast is een managementdevelopmentprogramma opgezet voor de ontwikkeling van coachend leiderschap bij de hoofden van de sectoren en bij de directeurs van de vijf diensten. Reden hiervoor is dat binnen deze functies steeds meer behoefte is ontstaan aan generalisten in plaats van specialisten. Daartoe zijn nieuwe CAO-instrumenten gemaakt, zoals competentie management en persoonlijke ontwikkelingsplannen.

In 2004 worden de projecten van 2003 voortgezet en worden ook nieuwe projecten gestart. De aandacht gaat onder meer uit naar het verbeteren van indicatoren (meetvariabelen) en kostprijsonwikkeling om de functionaliteit van jaarcyclusproducten te optimaliseren. Daarnaast wordt gewerkt aan het ontwikkelen van een betere samenhang tussen beleid en uitvoering. In 2004 zal een nieuwe positiebepaling worden gedaan op basis waarvan het verbeterprogramma wordt vernieuwd.

Kwaliteitszorg per dienst

De provincie Utrecht is onderverdeeld in vijf diensten die ieder zijn onderverdeeld in sectoren. Aan de hoofden van alle sectoren heb ik gevraagd een korte beschrijving te geven van het door hen gevoerde kwaliteitsbeleid. Omdat kwaliteitsbeleid moeilijk is te definiëren en het INK-model nog moet worden toegepast, is gevraagd kwaliteitsbeleid ruim op te vatten. De volgende beschrijving per dienst is een samenvatting van de aangeleverde informatie.

Dienst Ruimte en Groen

Bij het verstrekken van gegevens over flora, fauna en aardkundige waarden wordt gewerkt vanuit een Ecodatabank, waarin kwalitatieve, verantwoorde en betrouwbare gegevens zijn verzameld. Er wordt tevens op gelet dat brieven over de groene regelgeving goed worden gemotiveerd, duidelijk zijn voor de klant en dat de mogelijkheid om bezwaar te maken er altijd in wordt aangegeven. Via het automatiseringssysteem voor groene regelgeving, dat in 2003 verder operationeel gemaakt is, bestaat een goed overzicht van lopende procedures en aflopende termijnen. In 2003 heeft een enquête onder aanvragers van flora- en faunagegevens plaatsgevonden van de jaren 2001, 2002 en 2003 om te achterhalen of de leveringen voldeden aan de wens van de aanvrager. Het overgrote deel van de klanten bleek tevreden over de service: de gegevens worden vlot geleverd en er wordt accuraat gereageerd op technische of ecologisch-inhoudelijke vragen van de klant. Het aantal klanten dat vragen heeft naar aanleiding van het geleverde is echter hoog. De respons van de klanten wordt gebruikt voor verbetering van de leveringen: de toelichting bij digitale levering wordt uitgebreid, de vereiste deskundigheid op het gebied van geografische informatiesystemen wordt nauwkeuriger omschreven en de levering van data van kleine gebieden wordt versimpeld.

Daarnaast wordt een juridische, bestuurlijk-politieke en inhoudelijke kwaliteitsbewaking uitgevoerd door middel van onder meer: procesbeschrijving van wettelijke procedures, juridische screening en begeleiding, coaching en intervisie door ervaren medewerkers, intervisie en evaluatie op projecten en processen.

Dienst Water en Milieu

Bij de centrale procedurekamer van de dienst Water en Milieu toetsen de medewerkers elkaars producten, onder meer op grond van een kwaliteitshandboek. In 2004 wordt via een externe kwaliteitstoets de aansluiting van aan aantal afdelingen op het proces van vergunningverlening op het gebied van water en milieu beoordeeld. Maandelijks vindt door de sectorhoofden een toets plaats op de voortgang van het werk en op de financiële stand van zaken. Per kwartaal maken zij een managementrapportage, voor bespreking met de directeur van de dienst en diens staffbureau. De producten van Water en Milieu zijn in het algemeen beleidsmatig van aard. Dat betekent dat regelmatig toetsing plaats vindt door het college van Gedeputeerde Staten, of door de betreffende gedeputeerde. Hoewel tijdigheid een belangrijk kwaliteitsaspect is, laten gebiedsprocessen binnen de provincie zich niet makkelijk plannen, omdat verschillende bestuurlijke en maatschappelijke invloeden tijdens het proces daarop inbreken. Er wordt met name ingezet op de gewenste inhoud.

Dienst Wegen, Verkeer en Vervoer

Na het afronden van ieder project vindt een evaluatie plaats met de projectgroepleden. Daarnaast wordt gewerkt met een vastgesteld werkproces. De dienst is wettelijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Utrechtse provinciale wegen. Omdat wegen door een groot publiek wordt gebruikt, komen jaarlijks honderden opmerkingen, klachten en meldingen over onze wegen binnen. De meldingen en klachten worden geregistreerd en bewaakt in het Meldingenregistratie systeem Wegen Verkeer en Vervoer. De manier waarop de dienst hiermee omgaat leidt vaak tot positieve reacties bij betrokken partijen.

Provinciale Servicedienst

Eens per kwartaal worden met medewerkers servicegesprekken gehouden. Daarnaast wordt een milieu managementsysteem geïntroduceerd dat enerzijds helpt de kwaliteit van de organisatie op een hoger niveau te tillen en dat anderzijds past in het eerder genoemde INK model.

Daarbij ligt de controle op de kwaliteitszorg bij de sector Concerncontrol, en is een controlemoment opgenomen in het milieu management systeem door een verplichte rapportage in de jaarcyclusproducten. Verder wordt binnen de provinciale organisatie regelmatig klantenonderzoek gedaan.

Bij de sector Documentaire Informatievoorziening, Archief en Registratuur zijn in 2003 de inschrijfcriteria voor postbehandeling opnieuw beschreven en vastgesteld. In 2004 wordt het werkproces dossiervorming per registratuur gedetailleerd beschreven.

Er vindt bij de dienst geen controle plaats op de bedrijfsprocessen in algemene zin, wel worden specifieke bedrijfsprocessen gecontroleerd. Voorbeelden zijn controle op wettelijke termijnen door de centrale procedurekamer, controle op de voorstellen die aan Gedeputeerde Staten worden gedaan door de bestuurs- en managementstaf en de controle op het proces van de jaarcyclus door de Concernstaf van de provincie.

Dienst Maatschappij, Economie en Cultuur (MEC)

Kwaliteitszorg en de ontwikkeling van kwaliteit wordt bij MEC gezien als inherent aan het ontwikkelen van de organisatie. De ontwikkeling van kwaliteit is gericht op drie gebieden: de medewerkers, hun manier van werken en de bijbehorende processen en beleid. Binnen de dienst MEC wordt de individuele medewerker gezien als de drager van kwaliteit. Als maatschappelijk georiënteerde dienst wordt veel waarde gehecht aan pro-activiteit en creativiteit van de medewerker. Door verbindingen te leggen met partners in het veld is men gericht op het oplossen van problemen in de Utrechtse samenleving. Door een projectmatige aanpak wordt gewerkt aan tastbare resultaten. Voorbeelden hiervan zijn het programma Wel Thuis! en het programma Sociale Agenda.

Kwaliteitszorg krijgt ook een gezicht in het verbeteren van het subsidieproces. De dienst MEC verstrekt voor tientallen miljoenen euro's per jaar subsidie aan maatschappelijke instellingen. Het is van groot belang dat dit proces, ook los van personen, goed is gewaarborgd.

Tenslotte betekent kwaliteitszorg bij MEC het voortdurend zoeken naar nieuwe verbanden tussen bestaande beleidsinitiatieven. Het bundelen van maatschappijgeoriënteerde beleidsvelden is een

bewuste strategie om voldoende massa te organiseren voor het samen met partners oplossen van maatschappelijke problemen. Binnen de dienst MEC wordt ook in 2004 een klantonderzoek gedaan. De sector Economische Zaken neemt hierin het voortouw.

4.2 Bereikbaarheid

Aantal bezoekers van het provinciehuis

Het Utrechtse provinciehuis is voor het publiek geopend van 8.00 tot 17.00 uur. Omdat bezoekers in veel gevallen bij binnenkomst niet hoeven te worden geregistreerd door de receptie, kan hun aantal over het jaar 2003 niet exact worden gegeven. Naar schatting waren het ongeveer vijftigduizend. Telefonisch is het provinciehuis bereikbaar van 8.00 tot 23.00 uur.

Telefonische bereikbaarheid

In 2002 is de telefonische bereikbaarheid van de provincie Utrecht getest. Uit dit onderzoek bleek dat de telefoon lang niet door alle medewerkers snel genoeg werd opgenomen en doorverbonden. Zo was de bereikbaarheid van het hoofdnummer 75 procent binnen 15 seconden en 90 procent binnen 25 seconden. Bij de doorkiesnummers lag de bereikbaarheid aanmerkelijk lager, 47 procent binnen 15 seconden en slechts 58 procent binnen 25 seconden. 47 Procent van de medewerkers geeft een positieve verwijzing als hun collega niet bereikbaar is. Slechts 62 procent van de medewerkers komt binnen acht kantooruren zijn terugbelafspraak na.

Naar aanleiding van het onderzoek zijn in 2002 afspraken gemaakt om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Alle medewerkers zijn nog eens geïnformeerd over de manier waarop en de snelheid waarmee binnenkomende telefoontjes moeten worden beantwoord. Ook is aandacht besteed aan het nakomen van toezeggingen om terug te bellen. In 2003 is geen aandacht besteed aan de telefonische bereikbaarheid.

Digitale bereikbaarheid

Dagelijks wordt de website van de provincie Utrecht door gemiddeld duizend mensen bezocht. Het informatieaanbod op de website van de provincie Utrecht is de laatste jaren met ongeveer 30 procent gegroeid. Er is veel werk gemaakt aan het verbeteren van de gebruikersvriendelijkheid van de site. Zo is de site toegankelijk gemaakt voor mensen met een visuele handicap. Verder kan via e-mailadressen op ieder informatiepagina van de website contact worden gelegd met de medewerker die gespecialiseerd is in het betreffende onderwerp.

De provincie werkt aan het vergroten van haar online-dienstverlening. Zo kan onder meer gebruik worden gemaakt van elektronische aanvraagformulieren voor het aanvragen van subsidies. De afhandeling van de subsidieaanvragen is nog niet gedigitaliseerd.

Daarnaast worden inwoners regelmatig uitgenodigd via de site mee te denken met de provinciale beleidsvorming. De mogelijkheid bestaat bijvoorbeeld digitaal inspraak te leveren op bijvoorbeeld het streekplan van de provincie. In het streekplan worden keuzes gemaakt voor de ruimtelijke inrichting van de provincie. Ook worden regelmatig actuele stellingen op de site geplaatst waarop bezoekers kunnen reageren.

4.3 Brieven- en e-mailafhandeling

Brieven

De provincie registreerde in 2003 niet hoeveel brieven, die waren gericht aan de provincie, tijdig worden beantwoord. Wel werd door de sector Documentaire Informatievoorziening, Archief en Registratuur opgemerkt dat een groot aantal poststukken niet als beantwoord kon worden ingeboekt. Hoewel dat zeer waarschijnlijk niet betekent dat deze stukken niet beantwoord zijn - in dat geval zou het aantal klachten waarschijnlijk veel hoger liggen - is het wel wenselijk meer inzicht te hebben in de termijn waarop brieven worden beantwoord. In de loop van 2004 zullen openstaande brieven in managementrapportages worden vermeld.

E-mail

E-mail is in hoge mate een informeel medium. Het helpt medewerkers van de provincie en hun cliënten snel contacten te leggen en afspraken te maken. Daarnaast wordt het digitale berichtenverkeer (via website en e-mail) steeds vaker benut voor het doen van verzoeken met formeel karakter. Die berichten moeten in principe op dezelfde manier worden behandeld als een brief. Omdat e-mailberichten niet via één ingang binnenkomen, maar via alle medewerkers en specifieke mailboxen, is het aan de desbetreffende medewerker of de beheerder van de mailbox om te bepalen of de mail voor registratie in aanmerking dient te komen. In 2003 werd naar schatting 15 tot 20 procent van het aantal binnengekomen mailberichten geregistreerd. Als een bericht is geregistreerd kan vervolgens worden bijgehouden of tijdig een antwoord wordt verstuurd.

De registratie van e-mailberichten valt in twee onderdelen uiteen; mail over projecten en algemene e-mail. Belangrijke projecten met veel digitale inspraak zijn er in 2003 nog niet geweest. In 2004 worden ten behoeve van inspraak voor belangrijke projecten, zoals het streekplan, aparte mailboxen geopend.

4.4 Vergunningen en subsidies

Subsidies

Subsidies worden door alle diensten binnen de provincie Utrecht verstrekt met uitzondering van de Provinciale Servicedienst PSD. Opvallend is dat het aantal toegewezen subsidies vaak weinig afwijkt van het aantal aanvragen. Reden hiervoor is dat aanvragen bij veel sectoren vaak in nauwe samenwerking met de betrokkenen tot stand komen waardoor bij de beoordeling de uitslag vaak al nagenoeg vaststaat. Niet gehonoreerde aanvragen zijn om zeer uiteenlopende redenen afgewezen. Belangrijkste reden voor afwijzing binnen de meeste sectoren was onvoldoende budget.

Subsidieverzoeken in 2003

Totaal	Onderwerp	Aangevraagd	Toegewezen
2	Vrouwenadviescommissie	1	1
	Instituut voor Bouwrecht	1	1
30	Doelgroepenbeleid en jongerenhuisvesting	6	3
	Duurzaam bouwen	2	1
	Herstructurering na-oorlogse wijken	2	1
	Particulier opdrachtgeverschap	2	1
	Wonen en zorg	18	8
12	Opplusregeling 2003	12	5
49	Beleidsplan natuur en landschap	15	15
	Particulier natuurbeheer	3	3
	In het kader van "witte gebieden"	3	3
	Exploitatie- en beheerssubsidies	4	4
	Stichting Ontwikkeling De Venen	1	1
	Particulier beheer bos- en natuurterreinen	10	10
	Aankopen natuurterreinen	7	7
	Stuurgroep Kromme Rijnlandschap	1	1
	Jeugdbond voor Natuurstudie	1	1
	In het kader van de natuurbeschermingswet	4	4
15	Uitvoeringsmaatregelen soortenbeleid, uitgevoerd door derden	15	15
	POP, D2, Leader+		35
78	Voorfinanciering rijkssubsidie Monumentenkrediet	6	6
	Monumentenkrediet	70	70
	Monumentenwacht exploitatie	1	1
	Erfgoedhuis Utrecht exploitatie	1	1

28	Verdrogingsbestrijding	6	4
	Leren voor duurzaamheid	14	
	Vernieuwing Gelderse Vallei	8	
10	Bodemsanering particulieren en bedrijven	10	In behandeling
151	GDU	131	131
	IDV	20	18
200	Alle vormen van kunst en cultuurbeleid	200	134
22	Herstructurering bedrijventerrein	1	1
	Wijk in bedrijf Westflank Utrecht	1	1
	Nieuwe bedrijvigheid 2003 – 2006 starters	1	1
	Plan van aanpak bedrijventerrein Breeveld – Woerden	1	1
	Ontsluiting bedrijventerrein Oudenrijn – Utrecht	1	1
	Ontsluiting bedrijventerrein Plettenburg – Nieuwegein	1	1
	Herstructurering bedrijventerrein Soesterberg	1	1
	Herstructurering bedrijventerrein Isselt – Amersfoort	1	1
	Arbeidsmarktproject Emmaus Utrecht	1	1
	Plan van aanpak revitalisering bedrijventerrein Lopik	1	1
	Duurzaamheidsplan Kloosterterrein Nieuwegein	1	1
	Arbeidsmarktproject verbetering instroom zorgsector	1	1
	Verbetering aansluiting reïntegratietrajecten	1	1
	Revitalisering bedrijventerrein Overvecht – Utrecht	1	1
	Plan van aanpak bedrijventerrein Wijk bij Duurstede	1	1
	Work for you project, gehandicapten Zeist	1	1
	Intensief ruimtegebruik bedrijventerreinen 2003 2005	1	1
	Reservering 4 ^e tender investeringsprogramma's provincies	1	1
	Herstructurering bedrijventerrein Zuidbuurt Eemnes	1	1
	Verbetering instroom technisch. Onderwijs St. Toekomstpad	1	1
	Verbetering instroom MBO techniek ROC Utrecht	1	1
	Arbeidsmarktproject ROC Utrecht, allochtone zorgconsulenten	1	1

Vergunningen

Het afgeven van vergunningen gebeurt bij de diensten Ruimte en Groen en de dienst Water en Milieu.

Vergunningen in 2003

Totaal	Onderwerp	Aangevraagd	Toegewezen
145	Diverse ontheffing /vergunningaanvragen		
60	Ontgrondingen	60	60
290	Diverse aanvragen op een beschikking	290	
5	Vaarwegvergunningen	5	5
110	Milieu oprichtingsvergunning	37	37
	Milieu veranderingvergunning	20	20
	Milieu revisievergunning	17	17
	Milieu wijzigingsvergunning	36	36
16	Onttrekkingsvergunningen grondwaterwet	16	16

Verklaringen van geen bezwaar

Verklaringen van geen bezwaar worden verleend door de sector Gemeentelijke Ruimtelijke Ontwikkelingen, om gemeenten de mogelijkheid te bieden een bouwvergunning af te geven indien het

aangevraagde afwijkt van het geldende bestemmingsplan. Daarnaast werkt ook de sector Water met verklaringen van geen bezwaar. Van de 52 aangevraagde verklaringen van geen bezwaar waren begin 2004 nog 47 in behandeling.

Verklaring van geen bezwaar in 2003

Totaal	Onderwerp	Aangevraagd	Toegewezen
430	Voor het verlenen van bouwvergunningen Gemeenten	430	421
52	Waterbeheersing	2	in behandeling
	Peilbesluiten	48	4
	Kostentoedeling	1	1
	Ex art. 7 Waterkeringen	1	0

Ontheffingen

Ontheffingen worden verleend door de dienst Water en Milieu. Het gaat om ontheffingen voor geluidshinder, gebruik van licht verontreinigde grond in een beschermingsgebied, een saneringsplan waterbodems en ontheffingen op grond van de Wet Hygiëne en Veiligheid Badinrichtingen en Zwemaangelegenheden (WHVBZ).

Ontheffingen in 2003

Totaal	Onderwerp	Aangevraagd	Toegewezen
47	Hogere grenswaarde Wet Geluidshinder	47	47
1	Licht verontreinigde grond in beschermingsgebied	1	1
16	Saneringsplan waterbodems	16	16
2	Niet bekend	2	2
5	WHVBZ	5	3

Met betrekking tot subsidies, vergunningen, ontheffingen en verklaringen van geen bezwaar heb ik voor de totstandkoming van dit verslag het saldo van toekenning en afwijzing kwantitatief onderzocht. Dit saldo laat geen afwijkingen zien. In het volgende burgerjaarverslag wil ik ook inzage geven in mate waarin deze besluiten tijdig worden genomen. De nu genoteerde cijfers geven hierover nog geen informatie, terwijl het voor de aanvrager vaak van belang is dat een beslissing op tijd komt.

4.5 Betalingen

Over het algemeen worden facturen gericht aan de provincie Utrecht binnen dertig dagen na binnenkomst betaald. Om onjuiste betalingen te voorkomen bestaat een vrij uitgebreide routing binnen de provinciale organisatie. Facturen krijgen een datum en worden vervolgens gecontroleerd op echtheid. Nadat dit geverifieerd is worden de gegevens ingevoerd, het ingevoerde wordt nogmaals gecontroleerd. Nadat vervolgens de medewerker die het betreffende budget beheert toestemming geeft, wordt tot betaling overgegaan.

4.6 Wet openbaarheid van bestuur

De Wet openbaarheid van bestuur (Wob) biedt burgers sinds 1980 de mogelijkheid informatie op te vragen bij de overheid. Regel is dat alle informatie in beginsel openbaar is en dat een beperkt aantal uitzonderingen hierop kan worden gemaakt.

Het aantal verzoeken om informatie dat op grond van de Wob bij de provincie wordt ingediend, wordt niet geregistreerd. Het is daarmee niet bekend in welke mate burgers en organisaties een beroep doen op het vertrekken van gegevens van de provincie.

4.7 Imago provincie Utrecht

De afgelopen jaren is verschillende malen onderzoek gedaan naar de herkenbaarheid van de provinciale organisatie. Bekend was dat provincies een weinig bekende overheidslaag vormen. In tegenstelling tot gemeenten heeft een provincie immers weinig taken waarvan burgers rechtstreeks iets merken.

Utrechtse inwoners kennen ons dan ook het beste van taken die de burger het meest raken of veelvuldig in mediabelangstelling staan. Zo weet ongeveer 70 procent van de inwoners dat de provincie locaties aanwijst waar nieuwe woonwijken, kantoren of bedrijventerreinen mogen komen. Ongeveer hetzelfde percentage weet ook dat de provincie taken heeft op het gebied van veiligheid en de doorstroming van het verkeer en verantwoordelijk is voor de aanleg en het onderhoud van provinciale wegen. Dat het provinciebestuur ook veel aan jeugdzorg doet en dat het gebruik van duurzame energie wordt bevorderd, weten veel minder inwoners.

Kort na de statenverkiezingen van maart 2003 is een grote groep inwoners gevraagd de provincie op negen punten te beoordelen. Ook uit dit onderzoek bleek weer dat de inwoners het provinciaal bestuur niet goed kennen. Of de provincie een zuinige of een verkwistende organisatie is kon bijna de helft van de geënquêteerden niet beantwoorden. Ook op de vraag naar een deskundige of ondeskundige organisatie zei bijna de helft het antwoord niet te weten of geen mening te hebben. De inwoners die hier wel een oordeel over hebben weten te geven vinden de provincie;

- noodzakelijk	69%
- deskundig	44%
- onzichtbaar	61%
- traditionele overheidsorganisatie	45%
- vernieuwend	19%
- voortrekker	19%

4.8 Verzoeken om hulp of bemiddeling

Bij het provinciaal bestuur komen veel verzoeken binnen. De meeste daarvan zijn gericht op zaken die de provincie volgens haar takenpakket en haar wettelijke bevoegdheden behandelt. Maar het komt ook voor dat burgers (en in mindere mate instanties) meer in het algemeen vragen om hulp of bemiddeling. Hierbij gaat het niet om klachten over het optreden van de provincie, maar meestal een verzoek om hulp te bieden. Niet bij alle sectoren van de provincie waren gegevens aanwezig. Per dienst kan het volgende overzicht worden gegeven. De verzoeken gericht aan de commissaris van de Koningin zijn beschreven in deel 1 van deze uitgave, over mijn werkzaamheden over 2002 en 2003. Aantallen zijn hieronder wel weergegeven.

Dienst Ruimte en Groen

Sector Strategische Ruimtelijke Ontwikkelingen

Bij deze sector speelde één verzoek voor het terugdringen van de zenderstraling in de IJsselsteinse wijk "Zenderpark". De provincie heeft hier als voorzitter bij diverse bijeenkomsten tussen gemeente, de Nederlandsche Omroep-Zender Maatschappij (Nozema) en het ministerie van Economische Zaken naar oplossingen gezocht voor problemen die inwoners van het Zenderpark ondervinden van de straling van de nabijgelegen zendmasten van de Nozema. In 2004 zal dit tot een convenant moeten leiden.

Sector Wonen en Stedelijke Vernieuwing

Vier verzoeken over het gemeentelijk woonruimtetoewijzingsbeleid, in het bijzonder urgentieverklaringen. De verzoekers hebben schriftelijk informatie ontvangen over het beleid, de rol van de gemeente, het Bestuur Regio Utrecht en de provincie en over de autonome bevoegdheden van deze bestuursorganen.

Sector natuur, Bos en Landschap

Heeft in 2003 ongeveer vijftig verzoeken binnengekregen over uiteenlopende onderwerpen. Dit aantal is een schatting, omdat tot 2003 over verzoeken tot hulp of bemiddeling geen gegevens werden bijgehouden. Om die reden kan over de afhandeling van deze verzoeken niets worden gezegd.

Sector Ecologisch onderzoek en Groene regelgeving

Eén bemiddelingszaak werd ingediend door een flora-inventariseerder. Deze zaak is doorgestuurd en nu in behandeling bij de sector Milieu.

Dienst Water en Milieu

Sector Stad en Milieu

Op het gebied van duurzame bedrijventerreinen zijn in 2003 vijf verzoeken behandeld. Het betrof hier begeleiding van een duurzaamheidsstraject voor de bedrijventerreinen Oudenrijn, Larenstein, Het Klooster, Langshaven / Broekweg, en de Isselt. Vier van de vijf projecten zijn afgerond, maar dit zijn nog slechts tussenstappen op weg naar duurzame bedrijventerreinen.

Verder is ongeveer veertig keer door burgers de provincie om uitleg verzocht over activiteiten van Schiphol. Vaak ging het over routes van het vliegverkeer. Er werd uitleg gegeven over de wijzigingen in de aanvliegeroutes; bij klachten werd doorverwezen naar de klachttelefoon van Schiphol; de rol en positie van de provincie in het geheel werd uitgelegd.

Sector Management Ondersteuning

Bij deze sector worden de Milieuklachttelefoon en het telefonisch en elektronisch water- en milieu infopunt van de provincie beheerd. De milieuklachttelefoon is in 2003 1025 keer benaderd, 725 tijdens kantooruren en 300 buiten de kantooruren. Bij deze klachten werd een onderzoek ingesteld om de veroorzaker vast te stellen. Vervolgens worden waar mogelijk maatregelen genomen om de last te voorkomen, veelal wordt ook contact opgenomen met de klagers. Klachten waarbij duidelijk is dat de provincie geen of te weinig bevoegdheden heeft, worden doorverwezen naar de wel bevoegde instantie.

Het telefonisch meldpunt water en milieu is in 2003 525 keer gebeld, het elektronisch infopunt 135 keer benaderd. In bijna alle gevallen wordt binnen 48 uur contact opgenomen met de vragensteller of zo mogelijk direct beantwoord.

Dienst Wegen Verkeer en Vervoer

Sector Beleidsvorming

De sector Beleidsvorming ontving in 2003 ongeveer tien verzoeken over bemiddelingen bij het ministerie van Verkeer en Waterstaat. De vragen gingen over geld, het aanpassen van wegen en infrastructuur.

Dienst Maatschappij, Economie en Bestuur

Sector Maatschappelijke Ontwikkeling

De sector Maatschappelijke Ontwikkelingen heeft in 2003 enkele tientallen verzoeken om hulp of bemiddeling gehad van burgers en organisaties over zeer verschillende vragen over ondersteuning, bemiddeling en advies op cultuurgebied. Afhandeling varieert van korte tot uitvoerige adviezen, zowel telefonisch als per brief en per e-mail, maar ook door middel van uitvoerige gesprekken tijdens ontmoetingen en afspraken.

Dienst Welzijn, Economie en Bestuur

Sector documentaire Informatievoorziening, Archief en Registratuur

Verzoeken om hulp of bemiddeling komen hier slechts incidenteel voor. In 2003 liep een verzoek vanuit de dienst Wegen Verkeer en Vervoer aan Rijkswaterstaat om dossiers van voormalige

‘driecijferige’ wegen, die in 1993 naar de provincie zijn overgeheveld, naar de provincie te halen. De sector Documentaire Informatievoorziening bemiddelt hierin.

Kabinet van de commissaris van de Koningin

In 2003 zijn bij het Kabinet van de commissaris van de Koningin 38 verzoeken om hulp of bemiddeling binnengekomen. Een beschrijving van de afhandeling van deze verzoeken kunt u vinden in deel 1 van deze uitgave over mijn werkzaamheden over 2002 en 2003.

5 Conclusie en aanbevelingen

Er wordt bij de provincie Utrecht hard gewerkt aan concrete resultaten. Dat is niet altijd vanzelfsprekend geweest voor een middenbestuur dat lange tijd vooral geacht werd alleen te coördineren en randvoorwaarden te scheppen. Sinds een paar jaren wil het provinciebestuur van Utrecht vooral tastbare resultaten boeken. Dat doen we bijvoorbeeld in de projecten van de Agenda 2010. Het ambtelijk apparaat is hiervoor onmisbaar. Als bestuurder zie je dagelijks de vaak hoge kwaliteit van beleidsadvisering door dat ambtelijk apparaat. Minder direct zichtbaar is de manier waarop de provincie Utrecht omgaat met haar cliënten buiten de eigen organisatie. Krijgt iemand op tijd antwoord op een brief, op tijd een reactie op een vergunningaanvraag, worden bellers op een representatieve manier behandeld en heeft het eigenlijk zin om gebruik te maken van het recht op inspraak? Relevante vragen in het kader van het burgerjaarverslag, maar ook vragen die niet altijd gemakkelijk bleken om te beantwoorden. Veel informatie kwam slechts na het raadplegen van verschillende bronnen beschikbaar en was dus niet op een centraal punt aanwezig. Ik constateer dan ook dat informatie over procedures voor burgerparticipatie niet voldoende en niet centraal wordt bijgehouden.

Zo worden gegevens over inspraak niet (centraal) geregistreerd. Ook wordt niet bijgehouden welke besluiten van Provinciale Staten kunnen worden onderworpen aan een referendum in het kader van de Tijdelijke referendumwet. Het zou wenselijk zijn deze informatie beter te ontsluiten.

Bij het afhandelen van bezwaarschriften blijft aandacht nodig voor het binnen de wettelijke termijn antwoorden en het in ieder specifiek geval motiveren van een beslissing.

Positief is de manier waarop de verschillende onderdelen van het ambtelijk apparaat op een interactieve manier vorm geeft aan het beleid. Partners worden in een vroeg stadium betrokken bij plannen en ik heb de indruk dat de provincie bereid en in staat is kwaliteit te brengen en tegelijk breed draagvlak te creëren.

Opvallend is verder dat vrijwel alle afdelingen binnen de provincie vrij uitgebreid de instrumenten beschrijven waarmee zij de kwaliteit van het werk en van de medewerkers willen verhogen, maar dat door hen vrijwel nergens het INK-kwaliteitsmodel wordt genoemd. De conclusie ligt voor de hand dat voor de toepassing in de praktijk van het INK-kwaliteitsmodel nog werk moet worden verzet.

Het zou in mijn ogen verder wenselijk zijn indien informatie over aanvragen op grond van de Wet openbaarheid van Bestuur en informatie over het gebruik van het recht op inspraak beter te registreren en te administreren. Dat is gemakkelijk opgeschreven, maar niet eenvoudig te realiseren. Toch zou het de kwaliteit van het werk van de provincie voor onze cliënten verbeteren.

De vraag of over aanvragen voor vergunningen, verklaringen van geen bezwaar, ontheffingen en subsidies voldoende tijdig wordt besloten wil ik voor het burgerjaarverslag over 2004 beantwoorden.

Deels wordt binnen de provincie Utrecht inmiddels werk gemaakt van noodzakelijke verbeteringen. Zo is de behandeling van bezwaarschriften gecentraliseerd en wordt vanaf 2004 beter bijgehouden of brieven tijdig worden beantwoord. Dat is positief. Ik hoop dat dit verslag, maar vooral de burgerjaarverslagen die de komende jaren zullen verschijnen, op een positieve manier zullen bijdragen aan de kwaliteit van ons provinciebestuur.

Voor het burgerjaarverslag over 2004 zal ik ook mijn eigen methode voor het vergaren van informatie uit de ambtelijke organisatie verbeteren. In de vorm van interviews zal het waarschijnlijk mogelijk zijn meer specifieke informatie te verkrijgen. Verder zal ik overwegen, in overleg met Gedeputeerde Staten, het burgerjaarverslag te combineren met het jaarlijks verslag van de algemeen directeur.

Aanbevelingen

- aandacht voor snellere beantwoording bezwaarschriften
- registratie wettelijke inspraak
- registratie referendabele besluiten (op grond van de Tijdelijke referendumwet)
- registratie verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur
- registratie en melding van nog niet beantwoorde brieven

Colofon:

april 2004
Provincie Utrecht
Postbus 80300
3500 VW Utrecht

Redactie en productie: kabinet cvdK

Opmaak en begeleiden drukwerk: grafisch centrum provincie Utrecht