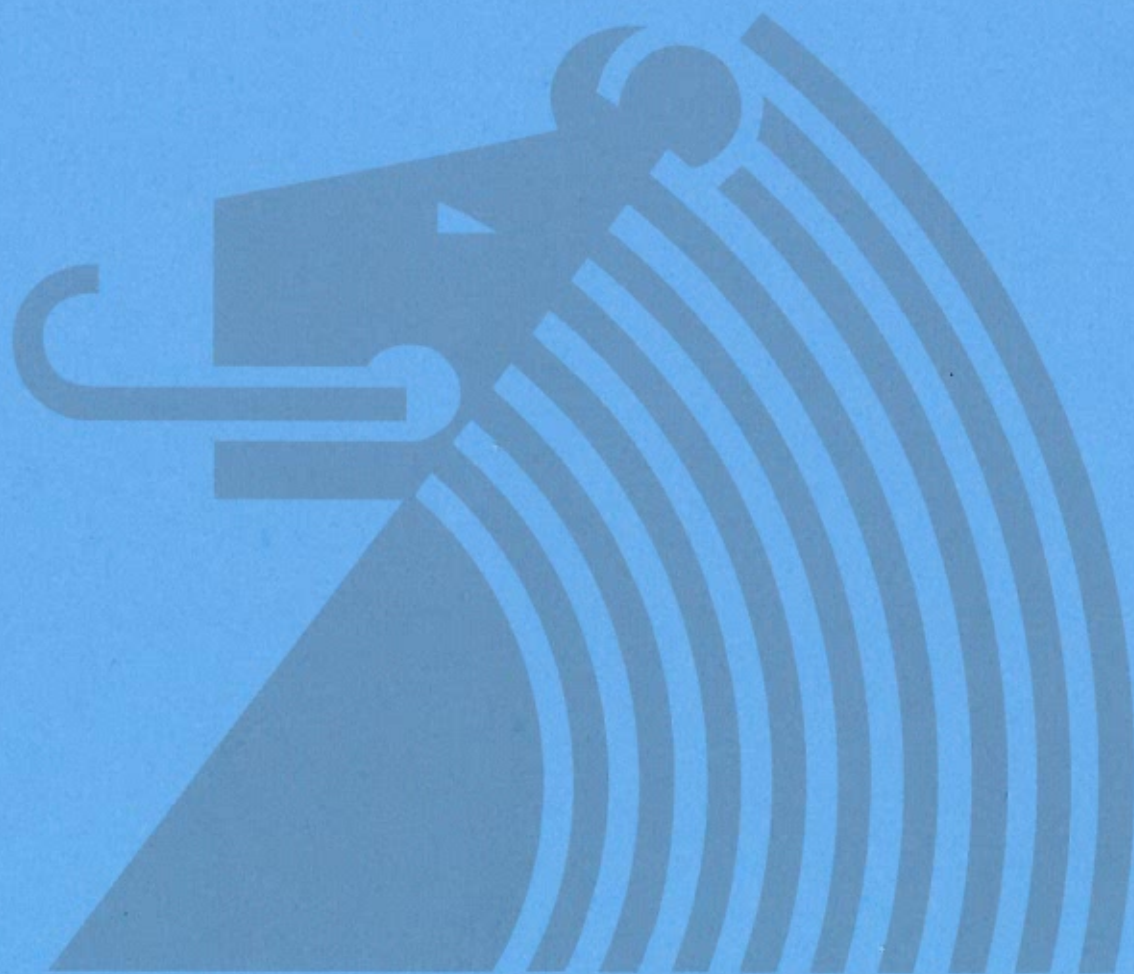


Jaarverslag 2012

Commissies voor bezwaar-, beroep- en klaagschriften



JAARVERSLAG 2012
COMMISSIES VOOR
BEZWAAR-, BEROEP- EN KLAAGSCHRIFTEN

Samenstelling:
Secretariaat commissies bezwaar-, beroep- en klaagschriften,
Afdeling Juridisch, Inkoop en Subsidies

Vastgesteld door de commissies bezwaar-, beroep en klaagschriften
d.d. 17 september 2013.

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING VAN DE FEITEN	6
ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	7
INLEIDING.....	8
HOOFDSTUK 1 SAMENSTELLING COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN.....	9
1.1. SAMENSTELLING COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN ALGEMENE KAMER PER 1 JANUARI 2012.....	9
1.2. SAMENSTELLING COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN PERSONELE KAMER PER 1 JANUARI 2012	9
1.3. SAMENSTELLING SECRETARIAAT COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN PER 1 JANUARI 2012	9
HOOFDSTUK 2 BEZWAARSCHRIFTEN.....	10
2.1. ALGEMENE KAMER	10
2.2. PERSONELE KAMER	17
2.3. ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	20
HOOFDSTUK 3 BEROEPSCHRIFTEN	21
3.1. SAMENSTELLING BESLISCOMMISSIE BEROEPSCHRIFTEN PER 1 JANUARI 2012	21
3.2. AANTALLEN BEROEPSCHRIFTEN.....	21
3.3. WERKZAAMHEDEN BESLISCOMMISSIE.....	21
HOOFDSTUK 4 KLACHTEN.....	22
4.1. INLEIDING	22
4.2. AANTALLEN KLACHTEN	22
4.3. BEHANDELDUUR	23
HOOFDSTUK 5 TERUG- EN VOORUITBLIK	24
5.1. TERUGBLIK OP DE GEBEURTENISSEN IN 2012	24
5.2. VOORUITBLIK OP HET KOMENDE JAAR	24

Samenvatting van de feiten

- De totale werkvoorraad per 1-1-2012 bedroeg **19** bezwaarschriften (16 ter behandeling in de Algemene kamer en 3 ter behandeling in de Personele kamer).
- In 2012 werden in totaal **70** bezwaarschriften ingediend (57 ter behandeling in de Algemene kamer en 13 ter behandeling in de Personele kamer). Er zijn twee bezwaarschriften opnieuw in de werkvoorraad van de Algemene kamer gekomen omdat de beslissing op bezwaar werd vernietigd. In totaal werden 72 bezwaarschriften in behandeling genomen.
- In 2012 werden in totaal **25** bezwaarschriften ingetrokken (21 van de Algemene kamer en 4 van de Personele kamer).
- In totaal werden **32** bezwaarschriften afgehandeld met een beslissing (26 bezwaarschriften van de Algemene kamer en 6 van de Personele kamer).
- Er werden geen bezwaarschriften doorgezonden aan rechterlijke instanties.
- De totale werkvoorraad per 1 januari 2013 is **34** bezwaarschriften (28 ter behandeling in de Algemene kamer en 6 ter behandeling in de Personele kamer). Ten opzichte van de werkvoorraad per 1 januari 2012 is dit een toename van 15 bezwaarschriften.
- De commissie heeft in totaal 25 adviezen over 32 bezwaarschriften uitgebracht. De commissie adviseerde 68% van het totaal aantal bezwaarschriften ontvankelijk te verklaren. Van het totaal aantal adviezen over de ontvankelijke bezwaren luidde 52% ongegrond, 12% gedeeltelijk gegrond/ongegrond en 4 % gegrond.
- Alle adviezen van de commissie werden overgenomen.
- In totaal werden 3 beroepschriften ingediend tegen 4 beslissingen op bezwaar. Dit betreft **9%** van het totale aantal beslissingen op bezwaar (32).
- Als uitstel met instemming van bezwaarmaker plaats vindt, vindt formeel weliswaar overschrijding van de wettelijke termijn plaats, maar deze bezwaarschriften worden beschouwd als tijdig afgehandeld.
Alle bezwaarschriften tijdig afgehandeld.
- De *gemiddelde bruto doorlooptijd* van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg **19** weken (Algemene kamer) en **17** weken (Personele kamer). In de gevallen waarin een termijnoverschrijding een goede reden heeft, is een termijn verrekend. De nieuwe termijn wordt uitgedrukt in een netto doorlooptijd. De *gemiddelde netto doorlooptijd* van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg bij de Algemene kamer **17** weken en bij de Personele kamer eveneens **17** weken.

Algemene conclusies en aanbevelingen

- **Over de werkvoorraad.**

De totale werkvoorraad per 1 januari 2012 was 19 bezwaarschriften (16 voor de Algemene kamer en 3 voor de Personele kamer). De werkvoorraad voor de Algemene kamer is wat opgelopen en bedraagt per 1 januari 2013 28 bezwaarschriften. De werkvoorraad voor de personele kamer per 1 januari 2013 is verdubbeld ten opzichte van 1 januari 2012. De werkvoorraad per 1 januari 2013 is 6 bezwaarschriften.

- **Over het aantal ingediende bezwaarschriften.**

In 2012 werden weer wat meer bezwaarschriften voor de Algemene kamer ontvangen dan in 2011 (40 in 2011 en 57 in 2012). Het aantal ingediende bezwaren tegen personeelsbesluiten is in vergelijking met 2011 verdubbeld (6 in 2011 en 13 in 2012).

- **Over het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing en het totaal aantal ingetrokken bezwaarschriften.**

Het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften in 2012 is ten opzichte van de jaren 2010 en 2011 ongeveer gelijk gebleven. (32 in 2012, 31 in 2011, 35 in 2010). Per kamer kan opgemerkt worden dat het aantal afgehandelde bezwaarschriften van de Algemene kamer ten opzichte van 2010 ook ongeveer gelijk gebleven is (26 in 2012 en 25 in 2011) maar van de Personele kamer is gelijk gebleven aan 2011. (beide jaren 6).

Er werden in 2012 bij de Algemene kamer ongeveer evenveel bezwaarschriften ingetrokken als in 2011 en 2010 (21 in 2012, 23 in 2011 en 25 in 2010). In 2012 werden bij de Personele kamer weer wel bezwaarschriften ingetrokken (4), in 2011 werden geen personele bezwaren ingetrokken en in 2010 werden 9 bezwaarschriften ingetrokken.

- **Over de termijnen.**

De behandelduur in 2012 van de bezwaarschriften op het gebied van algemene zaken is ten opzichte van 2011 gedaald (de bruto doorlooptijd is gedaald met twee weken en de netto doorlooptijd is gedaald met twee weken). De behandelduur van de personele zaken in 2012 is ten opzichte van 2011 toegenomen (doorlooptijd van 16 naar 17 weken).

Zowel in de Algemene kamer als in de Personele kamer werden alle afgehandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgedaan, dan wel werd deze termijn met instemming van partijen overschreden.

Aanbevelingen

Op voorhand merkt de commissie op dat de behandelde bezwaarschriften door de personele kamer zo divers zijn, dat daar moeilijk algemene aanbevelingen aan te verbinden zijn.

Wat zowel voor de algemene kamer als voor de personele kamer geldt, is dat de commissie vindt dat bezwaarschriften tijdig moeten worden afgehandeld. De commissie beveelt aan –mede op de vergaderloze zomerperiode van gedeputeerde staten- om aandacht te blijven besteden aan de wettelijke beslistermijnen om te voorkomen dat op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen dwangsommen worden verbeurd.

Voor zover nodig, verwijst de commissie naar het bepaalde in artikel 3:49 van de Algemene wet bestuursrecht. Deze bepaling biedt de mogelijkheid voor de motivering van de beslissing op bezwaar te verwijzen naar het door de commissie uitgebrachte advies. Verwijzing naar het advies kan in belangrijke mate bijdragen aan de tijdige afdoening van het bezwaar.

Inleiding

Dit is het zeventiende jaarverslag van de commissies voor de bezwaar-, beroep en klaagschriften van de provincie Zeeland. Dit verslag heeft betrekking op alle bezwaar- en beroepschriften en klachten die door een bestuursorgaan met een beslissing op bezwaar, een besluit in administratief beroep of advies op een klacht of via een informeel traject zijn afgehandeld in de periode 1 januari 2012 tot en met 31 december 2012, als ook de in 2012 ingetrokken bezwaarschriften. Met dit verslag voldoen de commissies aan hun taak om jaarlijks verslag uit te brengen over hun werkzaamheden en andere feiten en ontwikkelingen. Deze verslaglegging biedt de commissies enerzijds de gelegenheid verantwoording af te leggen over de wijze waarop zij aan hun opdracht gestalte hebben gegeven. Anderzijds geeft dit de mogelijkheid de belangrijkste bevindingen nog eens onder de aandacht te brengen. Hun missie hierbij is het leveren van een bijdrage tot verdere verbetering van de kwaliteit van provinciale besluiten.

De samenstelling van de commissie bezwaarschriften in 2012 is vermeld in Hoofdstuk 1.

In dit verslag worden in Hoofdstuk 2 allereerst de kwantitatieve gegevens omtrent de ingekomen, ingetrokken en afgehandelde bezwaarschriften, de uitgebrachte adviezen, de genomen besluiten op bezwaar en ingediende beroepen tegen de besluiten op de bezwaren weergegeven en toegelicht. Tevens zijn in dit hoofdstuk de diverse doorlooptijden terug te vinden van de bezwaarprocedures. Er is een onderscheid gemaakt in de Algemene kamer en de Personele kamer van de commissie bezwaarschriften.

In Hoofdstuk 3 komt de besliscommissie beroepschriften aan bod. Deze commissie heeft in 2012 geen hoorzitting gehouden en geen besluit genomen, maar zij is ter zitting van de Raad van State verschenen in een procedure tegen een uitspraak van de rechtbank op beroep tegen haar besluit uit 2010.

In Hoofdstuk 4 is een overzicht opgenomen van de behandelde klachten door de klachtencommissie.

Er wordt afgesloten met een vooruitblik op het komende jaar.

Hoofdstuk 1 Samenstelling commissie bezwaarschriften

1.1. Samenstelling commissie bezwaarschriften Algemene kamer per 1 januari 2012

De Algemene kamer van de commissie bestond in 2012 uit:

Voorzitters:

de heer mr. T.L.J. Drouen (plaatsvervangend); en
de heer mr. J.H.F. Zigenhorn.

Leden:

Mevrouw mr. M.L. Bosman;
mevrouw A.C. de Bruijn;
de heer mr. L. de Kok; en
mevrouw mr. G. Sepers.

De (plaatsvervangend) voorzitter en leden van de commissie bezwaarschriften treden ook op als (plaatsvervangend) voorzitter en leden van de klachtencommissie (zie hoofdstuk 4).

1.2. Samenstelling commissie bezwaarschriften Personele kamer per 1 januari 2012

De Personele kamer van de commissie bestond in 2012 uit:

Voorzitters:

de heer mr. T.L.J. Drouen (plaatsvervangend); en
de heer mr. J.H.F. Zigenhorn.

Leden:

mevrouw drs. L.G. Helwig-van Elsäcker; en
mevrouw mr. R.B. Jobse;

1.3. Samenstelling secretariaat commissie bezwaarschriften per 1 januari 2012

De samenstelling van het secretariaat van de commissie was in het verslagjaar als volgt:

Secretarissen:

Mevrouw E.M.M.L. Blok;
mevrouw J.A. de Feijter;
mevrouw J.M. Ton-Mulder; en
mevrouw mr. M.P. van der Wijst.

Secretariële ondersteuning:

Mevrouw J.A. de Feijter; en
mevrouw N.M. de Bruijne.

Hoofdstuk 2 Bezwaarschriften

2.1. Algemene kamer

2.1.1. Ingediende bezwaarschriften

De werkvoorraad bedroeg op 1 januari 2012 **16** bezwaarschriften.

In 2012 werden **57** bezwaarschriften ontvangen. Deze waren alle gericht tegen besluiten van gedeputeerde staten. In 2012 zijn **2** bezwaarschriften die al waren ingediend bij gedeputeerde staten in 2010, terug in de werkvoorraad gekomen omdat de beslissing op bezwaar door de rechtbank was vernietigd. De commissie heeft bezwaarden over nieuwe feiten en omstandigheden gehoord. In 2012 werden in totaal 59 bezwaarschriften in behandeling genomen.

Op grond van artikel 7:1a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is het mogelijk dat bezwaarmakers in hun bezwaarschrift vragen de bezwaarfase over te slaan en gelijk de zaak aan de rechter voor te leggen. In 2012 is geen verzoek om de bezwaarfase over te slaan, ontvangen.

In de onderstaande tabel is aangegeven hoeveel bezwaarschriften in dit verslagjaar en in de voorgaande jaren werden ingediend.

Jaar	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ingediend Algemene kamer	58	76	46	61	40	57

Figuur 1: Aantallen ingediende bezwaarschriften door de jaren heen (Algemene kamer)

2.1.2. Afgehandelde bezwaarschriften

Er werden geen bezwaarschriften doorgezonden.

In totaal werden **26** bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar afgehandeld.

Dit aantal is als volgt uit te splitsen:

- **16** bezwaarschriften werden door de commissie op een hoorzitting behandeld;
- **9** bezwaarschriften werden afgedaan zonder het houden van een hoorzitting. De commissie heeft van horen afgezien en geadviseerd de bezwaren niet-ontvankelijk te verklaren, omdat:
 - o Er sprake was van een rechtsoordeel en niet van een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Awb;
 - o het bezwaar buiten de wettelijke indientermijn was ingediend en er geen sprake was van een verschoonbare reden;
 - o er geen sprake was van een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb; en
 - o vanwege het ontbreken van procesbelang (5 bezwaarschriften).
- **1** bezwaarschrift werd door de commissie in de raadkamer behandeld, omdat bezwaarde en gedeputeerde staten afstand deden van het recht te worden gehoord.

Er werden in totaal **21** bezwaarschriften ingetrokken.

Zes bezwaarschriften (29% van het totale aantal intrekkingen) werden na een uitleg van het besluit in telefonisch contact door de behandelend ambtenaar voldoende behandeld naar het oordeel van bezwaarde.

Hangende vijf bezwaarschriftprocedures werd ambtshalve een nieuw besluit genomen (24% van het totale aantal intrekkingen) en daarmee werd tegemoet gekomen aan de bezwaren.

Naar aanleiding van vier bezwaarschriften (19%) werd een informeel overleg georganiseerd door het secretariaat van de commissie tussen bezwaarde en een vertegenwoordiging van gedeputeerde staten. Er werden in de overleggen afspraken gemaakt over alternatieven voor de bestreden besluiten of voor besluitvorming in de toekomst waar bezwaarden tevreden mee waren.

Over drie bezwaarschriften (14%) werd op ambtelijk niveau overleg gevoerd met de indienende instantie, er volgde geen nieuw besluit maar er werden goede afspraken gemaakt waardoor ze werden ingetrokken.

Twee bezwaarschriften (9%) werden in een informeel overleg georganiseerd door het secretariaat van de commissie tussen bezwaarde en een vertegenwoordiging van gedeputeerde staten besproken. Er werd

geen oplossing bereikt en omdat bezwaarde ook geen weg zag in een formele behandeling, werden de bezwaarschriften ingetrokken.
Eén bezwaarschrift (55%) werd ingetrokken doordat een oplossing voor het bezwaar bestond. Dit werd telefonisch meegedeeld.

In onderstaand schema zijn intrekingsgegevens per bezwaar en per directie en stafafdeling weergegeven.

Directie	Aantal 21 (100%)	Reden intrekking
Ruimte, Milieu en Water (RMW)	13 (62%)	- informeel overleg met bezwaarde leidde tot nader onderzoek door gedeputeerde staten. Hieruit bleek dat alternatief voor afwijzende beschikking bestond, bezwaarde heeft bezwaar ingetrokken (inzet mediationvaardigheden); - in onderling overleg inhoudelijke antwoorden op bezwaren gegeven (3); - oplossing in onderling overleg; - telefonisch contact met bezwaarden, na het geven van een uitleg van het besluit door de vakafdeling werd ingetrokken (5); - naar aanleiding van bezwaar wordt het bestreden besluit in positieve zin voor bezwaarde gewijzigd, intrekking; en - informeel overleg met bezwaarde leidde tot afspraken voor aanvraag volgend jaar voldoende behandeling bezwaar (2).
Economie en Mobiliteit (E&M)	2 (10%)	- diverse pogingen voor alternatieve besluitvorming echter bezwaarde zag in dat formele bezwaarprocedure niet veel zin had; en - overeenstemming na informeel overleg.
Samenleving Bestuur en Organisatie (SBO)	3 (14%)	- oplossing voor probleem in overleg voor bezwaarde gevonden; - telefonisch overleg met bezwaarde leidde tot intrekken bezwaar; en - diverse pogingen voor alternatieve besluitvorming echter bezwaarde zag in dat formele bezwaarprocedure niet veel zin had.
Stafafdeling		
Financieel Economische Zaken (FEZ)	3 (14%)	- oplossing voor financieel probleem in overleg met bezwaarde gevonden, nieuw besluit; - op basis van door bezwaarde nader aangeleverde gegevens wordt nieuw besluit genomen; en - schikkingsvoorstel geaccepteerd, nieuw besluit.
Totaal	21 (100%)	

Figuur 2: Monitoring ingetrokken bezwaarschriften 2012

2.1.3. Werkvoorraad per 1 januari 2013

De werkvoorraad bedraagt per 1 januari 2013 **28** bezwaarschriften.

Werkvoorraad 1-1-2012	Ingekomen in 2012	Doorgezonden in 2012	Ingetrokken in 2012	Afgehandeld in 2012	Werkvoorraad 1-1-2013
16	57 (+2)	0 (-)	21 (-)	26 (-)	28

Figuur 3: Berekening werkvoorraad per 1-1-2013 (Algemene kamer)

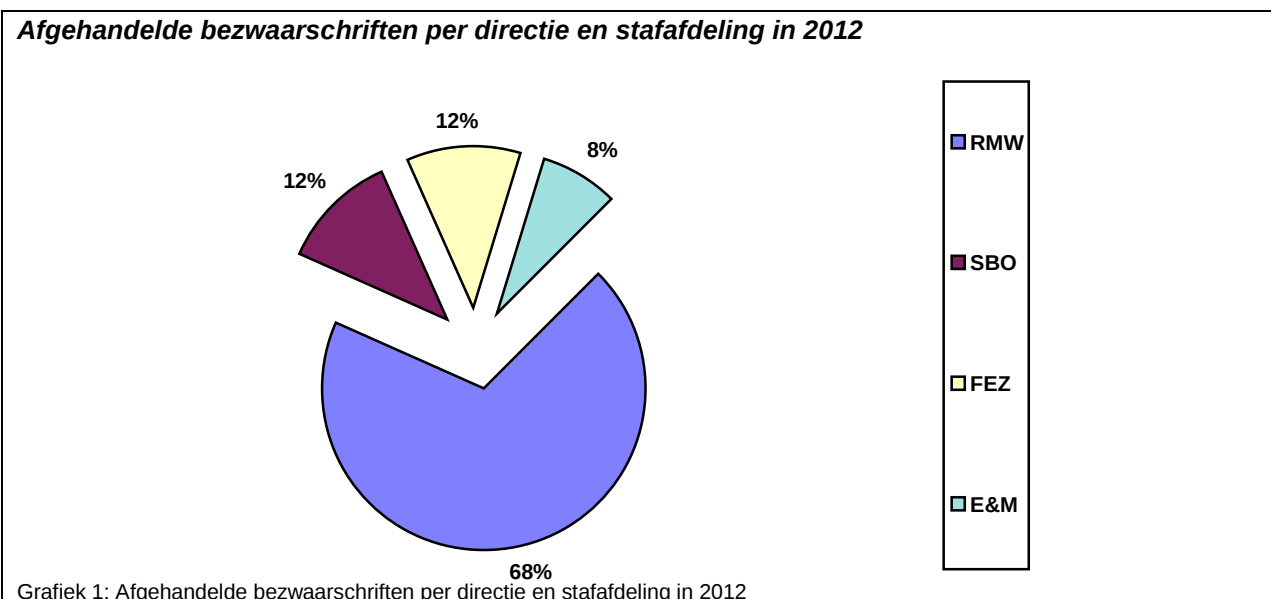
2.1.4. Afgehandelde bezwaarschriften per directie en stafafdeling

In de tabel hieronder volgt een onderverdeling van de aantallen afgehandelde bezwaarschriften per directie en stafafdeling.

Directie	
Ruimte, Milieu en Water (RMW)	18
Samenleving, Bestuur en Organisatie (SBO, inclusief provincieadvocaat)	3
Economie en Mobiliteit (E&M)	2
Stafafdeling	
Financieel Economische Zaken (FEZ)	3
Totaal	26

Figuur 4: Aantallen afgehandelde bezwaarschriften per directie en stafafdeling in 2012

Grafisch ziet dit er als volgt uit.



2.1.5. Verdeling naar onderwerp

In de volgende paragraaf worden de afgehandelde bezwaarschriften uitgesplitst naar onderwerp.

Directie	Onderwerp	Aantal
RMW (18)	Gedoogbeschikking	5
	Dwangsom	4
	Bestuurlijk rechtsoordeel	1
	Afwijzen verzoek handhaving	3
	Goedkeuring opslag nieuwe stoffen	1
	Zuiver schadebesluit	1
	Vermeende toestemming uitbreiding camping	1
	Ontheffing artikel 68 Flora- en faunawet	2
E&M (2)	Afwijzen subsidieverzoek PSEB	1
	Afwijzen verzoek inzage in stukken Wet openbaarheid bestuur	1
SBO/provincieadvocaat (3)	Afwijzen verzoek inzage in stukken Wet openbaarheid bestuur	1
	Besluit nadeelcompensatie	1
	Afrekening subsidie podiumkunsten	1

Stafafdeling	Onderwerp	Aantal
FEZ (3)	Afrekening subsidie	1
	budgetsubsidie	2

Figuur 5: Verdeling onderwerpen afgehandelde bezwaarschriften in 2012

2.1.6. Advisering

De commissie hoort de bezwaarmaker(s), eventuele andere belanghebbenden en (vertegenwoordigers van) het verwerende bestuursorgaan in elkaars aanwezigheid en beraadt zich vervolgens - in beslotenheid - over het aan het bestuursorgaan uit te brengen advies. Als het bezwaar de ontvankelijkheidstoets doorstaat, beoordeelt de commissie of het bezwaar al dan niet (gedeeltelijk) gegrond is en of het bestreden besluit moet worden herroepen. Aangezien er sprake dient te zijn van een volledige heroverweging van het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt, toetst de commissie de rechtmatigheid en beoordeelt zij ook de doelmatigheid.

Er vonden in totaal **11** van de geplande 24 hoorzittingen plaats.

De commissie heeft in totaal **20** adviezen naar aanleiding van 26 bezwaarschriften uitgebracht.

In onderstaand overzicht volgen aantallen met betrekking tot de advisering van de commissie.

Totaal:	Advies	Aantal
20 adviezen	Ontvankelijk (ged.), gegrond	1
	Ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond/ongegrond	1
	Ontvankelijk, ongegrond	12
	Niet-ontvankelijk (advies zonder gehouden hoorzitting)	5
	Niet-ontvankelijk (advies na gehouden hoorzitting)	1

Figuur 6: Totale advisering

In onderstaand overzicht wordt een onderverdeling gemaakt per directie en stafafdeling.

Directie	Advies	Aantal
RMW (13)	Kennelijk niet-ontvankelijk (advies zonder hoorzitting)	4
	Kennelijk niet-ontvankelijk (advies met hoorzitting)	1
	Ontvankelijk, ged. ongegrond	1
	Ontvankelijk, ongegrond	7
E&M (2)	Ontvankelijk (ged.), ged. gegrond/ongegrond	1
	Ontvankelijk, ongegrond	1
SBO (1)/provincieadvocaat (2)	Kennelijk niet-ontvankelijk (zonder hoorzitting)	1
	Ontvankelijk, ongegrond	2
Stafafdeling	Advies	Aantal
FEZ (2)	Ontvankelijk (ged.), ongegrond	1
	Ontvankelijk, ongegrond	1

Figuur 7: Verdeling advisering commissie per directie en stafafdeling

2.1.7. Beslissing op bezwaar

De commissie geeft een niet bindend advies aan het bestuur en neemt dus zelf geen besluit op het bezwaarschrift. De werkwijze is dat het advies wordt overgedragen aan de betreffende vakafdeling, die de op het bezwaarschrift te nemen beslissing verder voorbereidt (dat wil zeggen: aan het bestuursorgaan voorlegt) en uitvoert. Het bestuursorgaan bepaalt dus zelf hoe met de adviezen van de commissie wordt omgegaan. Afwijking van een advies moet uiteraard wel goed gemotiveerd worden.

Het bestuursorgaan heeft alle adviezen van de commissie overgenomen. In onderstaand figuur volgen de aantallen met betrekking tot de opvolging van de adviezen van de commissie.

Besluit bestuursorgaan	Aantal
Conform	26
Contrair	0
Totaal	26

Figuur 8: Overzicht beslissingen op bezwaar in 2012

2.1.8 Beroep tegen beslissing op bezwaar

In de volgende tabel worden beroepsprocedures tegen de beslissingen op de bezwaarschriften uit 2012 per directie en stafafdeling weergegeven.

Directie	Onderwerp	Besluit bestuursorgaan	Uitspraak
RMW	Verzoek handhaving afwijzen	Conform advies van de commissie, ongegrond	Ongegrond
	Bestuurlijk rechtsoordeel	Conform advies van de commissie, niet ontvankelijk.	Kennelijk ongegrond

Figuur 9: Beroepsprocedures tegen beslissingen op bezwaarschriften per directie en stafafdeling

In totaal werden 2 beroepschriften ingediend tegen de beslissingen op de 26 afgehandelde bezwaarschriften. Dit betreft **8%** van het totale aantal beslissingen op bezwaar.

2.1.9. Beslistermijnen

Voor de behandeling van een bezwaarschrift geeft de Awb beslistermijnen. Het bestuursorgaan moet binnen twaalf weken na het verstrijken van de indientermijn voor een bezwaarschrift een beslissing op het bezwaar nemen. Deze termijn kan ten hoogste met zes weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen worden geschaad of ermee instemmen. Als de beslistermijnen worden overschreden door het bestuursorgaan, heeft bezwaarde de mogelijkheid een ingebrekestelling op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in te dienen. In 2012 werd 1 ingebrekestelling ingediend ten aanzien van een bezwaarschrift.

In totaal werden **19** van de 26 bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn van 18 weken afgehandeld; derhalve **73%**.

Er werden **7** bezwaarschriften buiten deze wettelijke termijn afgehandeld; derhalve **27%**. In deze bezwaarprocedures stemden alle bezwaarden in met (verder) uitstel. Dit betekent dat alle van bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn zijn afgedaan, dan wel dat deze termijn werd overschreden met instemming van partijen. Dit is **100%**.

Indien de 18 weken-termijn wordt overschreden, kan bezwaarmaker beroep instellen tegen het uitblijven van die beslissing bij de rechter die over de beslissing op het bezwaarschrift moet oordelen. Dit is in 2012 niet het geval geweest.

2.1.9.1. Verschoonbaarheid

Er zijn vele redenen waarom de behandeling van een bezwaarschrift langer dan 18 weken kan duren. Van het totaal aantal zaken dat buiten de wettelijke termijn is afgehandeld, is onderzocht in hoeverre dit te wijten is aan het bestuursorgaan of de invloed van de commissie, aan de bezwaarmaker of aan een combinatie van deze partijen.

Termijnoverschrijdingen die hun oorzaak vinden in complexiteit van de zaak (het bepalen van deze complexiteit hangt sterk af van persoonlijke zienswijze van de behandelend ambtenaar van het bezwaar), het afwachten van onderzoeksgegevens, een verzoek om uitstel van de hoorzitting door bezwaarde, het aanhouden in afwachting van besluitvorming door een andere overheid acht de commissie verschoonbaar, dat wil zeggen vergeeflijk. Deze overschrijdingen mogen volgens de commissie worden genuanceerd en zij past er een herrekening op toe.

Termijnoverschrijding wegens drukke werkzaamheden of andere prioriteiten van het bestuursorgaan of de commissie acht zij niet verschoonbaar.

Daarnaast zijn er termijnoverschrijdingen waarbij meer dan één oorzaak aan te wijzen is. Er is ook sprake van een combinatie van verschoonbare en niet-verschoonbare zaken.

Hieronder worden de oorzaken uitgesplitst naar verschoonbaar, niet verschoonbaar en een combinatie van verschoonbaar en niet-verschoonbaar.

In totaal zijn in 2012 **7** bezwaarschriften niet tijdig afgehandeld. Hieronder treft u een onderverdeling van de oorzaken.

Verschoonbaar (5 bezwaarprocedures)

Oorzaken:

- Afwachten nadere schriftelijke reactie op ter zitting overgelegde rapporten (nieuwe feiten en omstandigheden) (2);
- tweede hoorzitting om andere belanghebbende te horen;
- opnieuw horen en inwinnen nadere gegevens door gedeputeerde staten over toepasbaarheid alternatief (1); en
- opnieuw horen in verband met nieuwe feiten en omstandigheden.

Niet verschoonbaar (1 bezwaarprocedures)

Oorzaken:

- Behandeling op een hoorzitting later ingepland vanwege vertraging aanleveren verweerschrift, te wijten aan gedeputeerde staten; en

Combinatie van verschoonbaar en niet-verschoonbaar (1 bezwaarprocedure)

- Mediationvaardigheidentraject en vertraging in besluit op bezwaar vanwege zomerreces van het bestuursorgaan).

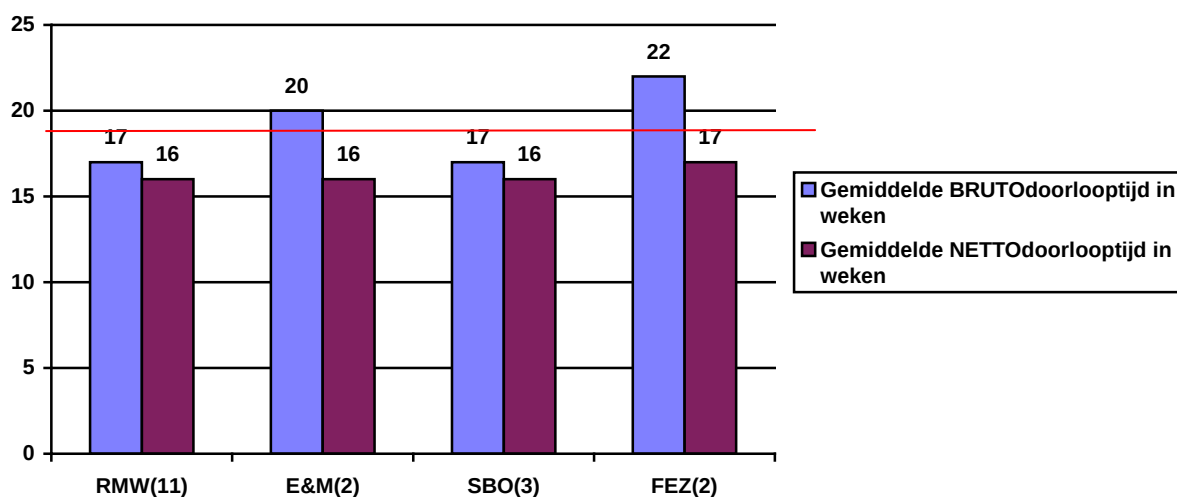
2.1.9.2. Gemiddelde doorlooptijd

Gelet op het belang van een goed inzicht in de behandelingstermijnen en van een adequate rapportage zal een onderscheid gemaakt worden in een bruto en een netto behandelingstermijn. De *gemiddelde bruto doorlooptijd* van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg **19** weken. Deze doorlooptijd is berekend zonder hierbij rekening te houden met externe factoren welke verschoonbare of onverschoonbare termijnoverschrijdingen veroorzaken. Van bezwaarprocedures die langer dan de wettelijke termijn (18 weken) hebben geduurd, is de termijn die betrekking had op de verschoonbare oorzaken verrekend. Twee zeer langdurige bezwaarprocedures van directie RMW zijn uitgezonderd omdat deze het gemiddelde erg omhoog laten schieten. 5 bezwaarschriften tegen een gelijklopend besluit zijn als collectief in de berekening opgenomen en twee bezwaarschriften van een gelieerde instelling tegen samenhangende besluiten zijn samen gevoegd door de commissie en als één zaak opgenomen in de berekening.

De *gemiddelde netto doorlooptijd* van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg **16** weken. In deze doorlooptijdberekening is rekening gehouden met externe factoren welke verschoonbare of onverschoonbare termijnoverschrijdingen veroorzaken.

In onderstaand overzicht wordt de gemiddelde doorlooptijd van het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften (tussen haakjes) per directie en stafafdeling grafisch weergegeven. De rode lijn geeft de wettelijke termijn van 18 weken aan.

Gemiddelde doorlooptijd in weken afhandeling bezwaarschriften per directie stafafdeling in 2012



Grafiek 2: Gemiddelde doorlooptijd in weken afhandeling bezwaarschriften per directie en stafafdeling in 2012

2.1.9.3. Verweerschrift

Van de behandelend ambtenaren wordt verwacht dat zij een verweerschrift (inclusief alle op de zaak betrekking hebbende stukken) aanleveren bij de commissie. In totaal werden 13 verweerschriften aangeleverd bij de commissie. De behandelend ambtenaren worden in de gelegenheid gesteld om doorgaans binnen vier weken maar uiterlijk binnen zes weken een verweerschrift op te stellen. De berekening van de aanleverduur is als volgt. De termijn start op de dag na die waarop de zes weken termijn om bezwaar te maken is verstreken en eindigt op de aanleverdag. De *gemiddelde duur* voor het aanleveren van een verweerschrift bedroeg 5 weken. In 2011 was dit 5,5 weken.

2.1.9.4. Advisering commissie

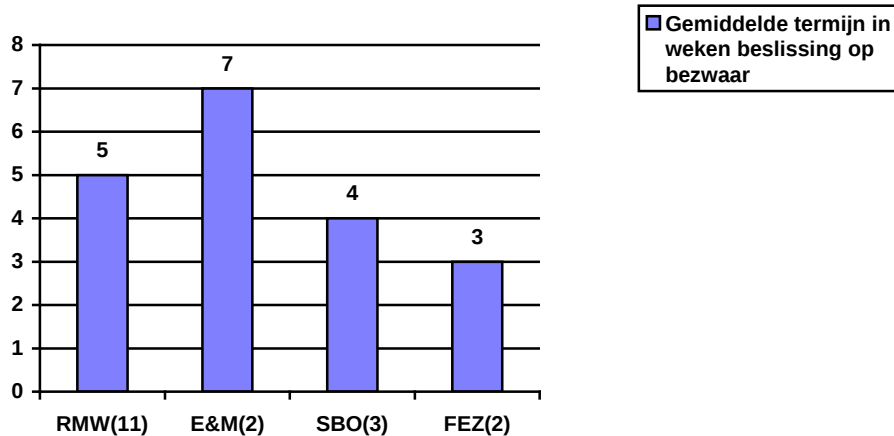
De gemiddelde duur om een conceptadvies van de commissie te vervaardigen bedroeg 1 week. De commissie stelde gemiddeld 1 week na de ontvangst van het conceptadvies de definitieve adviezen vast.

2.1.9.5. Beslissing op bezwaar

De *gemiddelde bruto termijn* van de besluitvorming, gerekend vanaf de ontvangst van het advies van de commissie tot het ter besluitvorming voorleggen aan het beslissend bestuursorgaan, bedroeg 5 weken. De bruto duur is gelijk aan de netto duur van de besluitvorming aangezien er geen verschoonbare termijnoverschrijdingen zijn te verrekenen.

In de onderstaande grafiek wordt de gemiddelde duur in weken van de besluitvorming op het bezwaarschrift na de ontvangst van het advies per directie en stafafdeling weergegeven.

Gemiddelde duur in weken besluitvorming op bezwaar na ontvangst advies per directie en stafafdeling in 2012



Grafiek 3: Gemiddelde duur in weken besluitvorming op bezwaarschrift na ontvangst advies per directie en stafafdeling in 2012

2.2. Personele kamer

2.2.1. Ingediende bezwaarschriften

De werkvoorraad bedroeg op 1 januari 2012 **3** bezwaarschriften.

In 2012 werden **13** bezwaarschriften ingediend.

In de onderstaande tabel is aangegeven hoeveel bezwaarschriften in voorgaande jaren werden ingediend.

Jaar	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ingediend Personele kamer	17	10	9	7	6	13

Figuur 10: Aantallen ingediende bezwaarschriften door de jaren heen (Personele kamer)

2.2.2. Afgehandelde bezwaarschriften

In 2012 werden vier bezwaarschriften ingetrokken.

Er werden geen bezwaarschriften doorgezonden naar bijvoorbeeld rechterlijke instanties.

In totaal werden **6** bezwaarschriften afgehandeld.

2.2.3. Werkvoorraad per 1 januari 2013

De werkvoorraad bedraagt per 1 januari 2013 **6** bezwaarschriften.

In onderstaand schema staat de berekening van de werkvoorraad van de personele kamer.

Werkvoorraad 1-1-2012	Ingekomen in 2012	Ingetrokken in 2012	Afgehandeld in 2012	Werkvoorraad 1-1-2013
3	13 (+)	4 (-)	6 (-)	6

Figuur 11: Berekening werkvoorraad per 1-1-2013 (Personele kamer)

2.2.4. Afgehandelde bezwaarschriften per directie of stafafdeling

In de tabel hieronder volgt een onderverdeling van de aantallen per stafafdeling.

Stafafdeling	
Personeel, Organisatie en informatie (POI)	6
Totaal	6

Figuur 12: Aantallen afgehandelde bezwaarschriften per stafafdeling

2.2.5. Verdeling naar onderwerp

In de volgende paragrafen worden de afgehandelde bezwaarschriften uitgesplitst naar onderwerp van de directie of stafafdeling.

Stafafdeling	Onderwerp	Aantal
POI	Functiebeschrijving en -waardering	2
	Disciplinaire maatregel	1
	Weigeren gelijke behandeling	1
	Afwijzen verzoek inzage in stukken	2

Figuur 13: Verdeling onderwerpen afgehandelde bezwaarschriften

2.2.6. Advisering

Er vonden in totaal **2** van de geplande 23 hoorzittingen plaats. De commissie heeft **5** adviezen over 6 bezwaarschriften uitgebracht.

In onderstaand overzicht volgen aantallen ten aanzien van de totale advisering.

Totaal	Advies	Aantal
5	Kennelijk niet ontvankelijk (zonder hoorzitting)	1
	Niet-ontvankelijk (na hoorzitting)	1
	Ontvankelijk, ongegrond	1
	Ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond/ongegrond	2

Figuur 14: Totale advisering van de commissie in 2012

2.2.7. Advisering kostenvergoeding

De commissie heeft dit jaar **niet** geadviseerd om de gemaakte kosten voor rechtshulp te vergoeden.

2.2.8. Beslissing op bezwaar

Het bestuursorgaan heeft aan de hand van de adviezen van de commissie als volgt beslist in **5** beslissingen op zes bezwaarschriften.

Besluit bestuursorgaan	Aantal
Conform	5
Contrair	0
Totaal aantal beslissingen op bezwaar	5

Figuur 15: Overzicht beslissingen op bezwaar in 2012

2.2.9. Beroep tegen beslissing op bezwaar

Er werd tegen één beslissing op twee afgehandelde bezwaarschriften beroep ingesteld.

2.2.10. Beslistermijnen

Er werden 3 bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn (18 weken) afgehandeld; derhalve **50%** van het totaal aantal bezwaarschriften. In de andere 3 bezwaarprocedures stemden bezwaarders in met uitstel, zodat gesteld kan worden dat alle bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn zijn afgedaan, dan wel dat deze termijn werd overschreden met instemming van partijen. Dit is **100%**.

2.2.11. Gemiddelde doorlooptijd

In totaal werden 6 bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar afgehandeld.

Van deze bezwaarprocedures is de gemiddelde doorlooptijd (dit is de tijd vanaf de dag na de uiterlijke wettelijke indientermijn van het bezwaarschrift en het verzenden van de beslissing op het bezwaarschrift door het bestuursorgaan), de gemiddelde duur om een verweerschrift op te stellen en de gemiddelde termijn van de besluitvorming op het bezwaar na de hoorzitting, berekend.

2.2.11.1. Bezwaarschrift

De gemiddelde *doorlooptijd* van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg **17** weken.

2.2.11.2. Verweerschrift

Er werden 4 verweerschriften aangeleverd bij de commissie. De gemiddelde duur voor het opstellen van een verweerschrift bedroeg **8** weken.

2.2.11.3. Advisering commissie

Er zijn 5 adviezen over zes bezwaarschriften door de commissie gegeven. De gemiddelde duur om een conceptadvies van de commissie te vervaardigen bedroeg **1** week. De commissie stelde gemiddeld **2 weken** na de ontvangst van het conceptadvies de definitieve adviezen vast. Gemiddeld bracht de commissie **3** weken na de hoorzitting een definitief advies uit.

2.2.11.4. Beslissing op bezwaar

De gemiddelde duur van de besluitvorming, gerekend vanaf de ontvangst van het advies van de commissie tot het verzenden van het besluit op bezwaar, bedroeg **4** weken.

2.3. Algemene conclusies en aanbevelingen

De commissie trekt in deze laatste paragraaf van hoofdstuk 2 over de onderstaande onderwerpen de volgende conclusies:

- **Over de werkvoorraad.**

De totale werkvoorraad per 1 januari 2012 was 19 bezwaarschriften (16 voor de Algemene kamer en 3 voor de personele kamer). De werkvoorraad voor de Algemene kamer is wat opgelopen en bedraagt per 1 januari 2013 29 bezwaarschriften. De werkvoorraad voor de personele kamer per 1 januari 2013 is verdubbeld. De werkvoorraad per 1 januari 2013 is zes bezwaarschriften.

- **Over het aantal ingediende bezwaarschriften.**

In 2012 werden weer wat meer bezwaarschriften voor de Algemene kamer ontvangen dan in 2011 (40 in 2011 en 57 in 2012). Het aantal ingediende bezwaren tegen personeelsbesluiten is in vergelijking met 2011 verdubbeld (13 in 2012 en 6 in 2011).

- **Over het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing en het totaal aantal ingetrokken bezwaarschriften.**

Het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften in 2012 is ten opzichte van de jaren 2010 en 2011 gelijk gebleven. (32 in 2012, 31 in 2011, 35 in 2010). Per kamer kan opgemerkt worden dat het aantal afgehandelde bezwaarschriften van de Algemene kamer ten opzichte van 2010 ook ongeveer gelijk gebleven is (26 in 2012 en 25 in 2011) maar van de personele kamer is gelijk gebleven aan 2011. (beide jaren 6).

Er werden in 2012 bij de Algemene kamer ongeveer evenveel bezwaarschriften ingetrokken als in 2011 en 2010 (21 in 2012, 23 in 2011 en 25 in 2010). In 2012 werden weer wel bezwaarschriften ingetrokken (4), in 2011 werden geen personele bezwaren ingetrokken en in 2010 werden 9 bezwaarschriften ingetrokken.

- **Over de termijnen.**

De behandelduur in 2012 van de bezwaarschriften op het gebied van algemene zaken is ten opzichte van 2011 gedaald (de bruto doorlooptijd is gedaald met twee weken en de netto doorlooptijd is gedaald met twee weken). De behandelduur van de personele zaken in 2012 is ten opzichte van 2011 toegenomen (doorlooptijd van 16 naar 17 weken).

Zowel in de Algemene kamer als in de personele kamer werden alle afgehandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgedaan, dan wel werd deze termijn met instemming van partijen overschreden.

Aanbevelingen

Op voorhand merkt de commissie op dat de behandelde bezwaarschriften door de personele kamer zo divers zijn, dat daar moeilijk algemene aanbevelingen aan te verbinden zijn.

Wat zowel voor de algemene kamer als voor de personele kamer geldt, is dat de commissie vindt dat bezwaarschriften tijdig moeten worden afgehandeld. De commissie beveelt aan –mede op de vergaderloze zomerperiode van gedeputeerde staten- om aandacht te blijven besteden aan de wettelijke beslistermijnen om te voorkomen dat op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen dwangsommen worden verbeurd.

Voor zover nodig verwijst de commissie naar het bepaalde in artikel 3:49 van de Algemene wet bestuursrecht. Deze bepaling biedt de mogelijkheid voor de motivering van de beslissing op bezwaar te verwijzen naar het door de commissie uitgebrachte advies. Verwijzing naar het advies kan in belangrijke mate bijdragen aan de tijdige afdoening van het bezwaar.

Hoofdstuk 3 BEROEPSCHRIFTEN

3.1. Samenstelling besliscommissie beroepschriften per 1 januari 2012

De besliscommissie beroepschriften bestond in 2012 uit:

Voorzitter:

de heer drs. G.R.J. van Heukelom, gedeputeerde juridische zaken.

Leden:

mevrouw A.C. de Bruijn;
de heer mr. T.L.J. Drouen;
de heer mr. L. de Kok;
mevrouw mr. M.L. Bosman;
mevrouw mr. G. Sepers; en
de heer mr. J.H.F. Zigenhorn.

Voor de samenstelling van het secretariaat van deze commissie wordt verwezen naar pagina 9.

3.2. Aantallen beroepschriften

Er zijn in het verslagjaar geen beroepschriften ontvangen.

In onderstaande tabel is te zien hoeveel beroepschriften in de voorgaande jaren werden ingediend, afgehandeld of ingetrokken.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ingekomen	2	0	0	2	0	0	1	0	0
Afgehandeld	1	1	0	1	0	0	1	0	0
Ingetrokken	1	0	0	0	0	0	0	0	2

Figuur 16: Beroepschriften in aantallen

3.3. Werkzaamheden besliscommissie

In 2010 besloot de commissie beroepschriften een beroepschrift van een inwoner te Kloetinge (appellant) tegen een besluit van de gemeenteraad van Goes tot afwijzing van een verzoek van appellant tot onttrekking aan het openbaar verkeer van een wandelpad te Kloetinge op grond van de Wegenwet ongegrond te verklaren.

Appellant heeft tegen dit besluit van de commissie beroep ingesteld bij de rechtbank Middelburg. Het beroep is in mei 2011 behandeld. De vertegenwoordigers van de besliscommissie hebben ter zitting verweer gevoerd.

De rechtbank te Middelburg deelde de conclusie van de besliscommissie dat het besluit van de raad in stand kan blijven en verklaarde het beroep ongegrond.

De appellant heeft vervolgens hoger beroep ingesteld bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. De behandeling hiervan heeft in juni 2012 plaats gevonden. Een vertegenwoordiger van de besliscommissie is ter zitting verschenen. De afdeling heeft het hoger beroep ongegrond verklaard en de aangevallen uitspraak van de rechtbank Middelburg is bevestigd.

De twee beroepschriften ingekomen in 2007 zijn door appellanten ingetrokken in 2012.

Er zijn per 31 december 2012 geen beroepschriften meer in de werkvoorraad van de besliscommissie. Er lopen ook geen beroepsprocedures meer tegen besluiten van de besliscommissie.

Hoofdstuk 4 Klachten

4.1. Inleiding

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop hij door een (ambtenaar werkzaam onder verantwoordelijkheid van een) bestuursorgaan wordt behandeld. Het bestuursorgaan dient zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van de klacht. De eisen waaraan een goede klachtbehandeling dient te voldoen, zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Bij ontvangen klachten wordt in beginsel altijd eerst geprobeerd om tot een minnelijke oplossing te komen met de klager. Dit gebeurt door middel van een (telefoon)gesprek tussen de klager en de een vertegenwoordiger van de vakafdeling en/of de secretaris van de klachtencommissie. In de praktijk blijkt vaak dat de klager na zo'n gesprek zijn klacht voldoende behandeld vindt. Verdere klachtbehandeling kan in dat geval achterwege blijven en de klachtencommissie hoeft dan dus ook niet te worden ingeschakeld om partijen te horen en advies uit te brengen.

Indien de klager het niet eens is met de beslissing op of de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan, dan kan hij met zijn klacht terecht bij de Nationale Ombudsman.

Voor de samenstelling van de klachtencommissie wordt verwezen naar hoofdstuk 1 onder 1.1.

4.2. Aantallen klachten

De werkvoorraad op 1 januari 2012 bedroeg 0 klachten. In 2012 zijn 3 klachten bij gedeputeerde staten ingediend. Deze klachten werden in 2012 afgehandeld. De werkvoorraad per 31 december 2012 bedraagt wederom 0.

Ten opzichte van de afhandeling van klachten in 2011 levert de afhandeling van klachten in 2012 het volgende beeld op:

	2011	2012
Werkvoorraad op 1 januari	0	0
Aantal ingediende klachten	2	3
Aantal klachten direct ingetrokken/doorgezonden	0	1
Aantal klachten afgedaan door / ingetrokken na bemiddeling vakafdeling	0	1
Totaal:	2	1
Gehanteerde wettelijke termijn in weken	10 + 4	10 + 4
Aantal klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn	1	1
Aantal klachten afgehandeld buiten de wettelijke termijn	0	0
Aantal klachten buiten behandeling gelaten	1	0
Aantal beslissingen op klachten / anderszins afgehandelde klachten	2	1

Figuur 17: Afhandeling klachten gedeputeerde staten (bejegeningsklachten) 2011 en 2012

Hieronder volgt een beschrijving van de behandeling van de klachten in 2012.

Een mevrouw uit Kruijningen heeft het formulier Klacht gedraging ambtenaar/bestuurder van de provincie Zeeland op de website www.zeeland.nl ingevuld. Ze klaagt over een gedraging van een ambtenaar in dienst van de gemeente Reimerswaal en ze verzoekt een parkeerboete die deze ambtenaar heeft uitgeschreven kwijt te schelden. De klachtencommissie is niet bevoegd haar klacht, nu deze gaat over een gedraging van een ambtenaar van de gemeente Reimerswaal, te behandelen. Om deze reden heeft de secretaris het klachtformulier aan de gemeente doorgezonden.

Een klacht van een meneer uit Biervliet richt zich tegen het handelen van een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) van de provincie Zeeland en de gevolgde procedure ten aanzien van de verdenking van het illegaal kappen van bomen op een dijk.

Zijn klacht komt er op neer dat hij het onbehoorlijk en onnodig vindt dat proces-verbaal is opgemaakt zonder vooraf contact op te nemen met betrokkene en dus zonder hem te horen. Veel ellende en moeite had bespaard kunnen blijven, wanneer alvorens het proces-verbaal van bevindingen werd doorgestuurd naar de politie, hem eerst gevraagd was naar de oorzaak van de gevelde bomen. Dan had hij direct kunnen uitleggen, dat het om dode bomen ging en niet om 'gevelde' bomen. De oorzaak daarvan is dat de paarden van zijn dochter de bomen aanvreten. Daardoor zijn de bomen doodgegaan.

Op de vraag of hij nog telefonisch benaderd wil worden door de afdeling handhaving over de procedure en de gang van zaken en op de vraag of hij persoonlijk een gesprek wenst op het provinciehuis, laat hij weten dat dat niet nodig is. Hij wil verder niet dat de klacht nog inhoudelijk behandeld wordt. Hij wil graag dat dit intern besproken en afgehandeld wordt en gaat ervan uit dat op deze wijze de boodschap wel doorgekomen is. De klacht is hiermee afgehandeld.

Een klacht betrof het project Waterdunen. Klagers hebben een akkerbouwbedrijf, alsmede een perceel grond, gelegen in het plangebied. In 2011 hadden zij geklaagd over de handelwijze van de provincie in het project. De klachten hadden toen voornamelijk betrekking op het ambtelijk handelen met betrekking tot de voorbereiding en uitvoering van provinciale besluiten van een gedeputeerde, medewerkers van het projectbureau Waterdunen en medewerkers van de statengriffie. In mei 2012 hebben klagers zich gericht tot de Nationale ombudsman met een reactie op de afdoeningsbrief van gedeputeerde staten naar aanleiding van die klachtbehandeling in 2011, maar ook met nieuwe klachten. Op advies van de Nationale Ombudsman hebben klagers de brief van mei 2012 doorgezonden ter behandeling aan gedeputeerde staten omdat in de bijlage genaamd 'overzicht van de contacten met de provincie vanaf 6 maart 2012' nieuwe klachten ten aanzien van gedeputeerde staten werden vermeld. Deze klachten dienen eerst intern te worden behandeld. Zowel de formele als de informele behandeling heeft plaats gevonden. De waarnemend directeur van de directie Ruimte, Milieu en Water heeft na overleg met het afdelingshoofd Gebiedsontwikkeling gepoogd in een gesprek met klagers op 3 juli 2012 te Middelburg tot een oplossing te komen. Doel van het gesprek was om begrip te laten zien voor de grieven van klagers en begrip te vragen voor het handelen van betrokken om op deze manier de zaak constructief af te ronden. Het gesprek niet heeft geleid tot het wegnemen van de grieven en tot intrekking van de klacht, zodat formele behandeling dient te volgen.

De commissie heeft op 21 augustus 2012 een hoorzitting gehouden.

De commissie heeft de klachten van klagers opgevat als een signaal richting gedeputeerde staten dat klachtbehandeling leerpunten voor de ambtelijke organisatie in het kader van verbetering van de dienstverlening bevat en bijdraagt aan de professionaliteit waardoor bereikt wordt dat andere burgers niet hetzelfde zullen overkomen. De commissie geeft aan dat het de wens van klagers is dat gedeputeerde staten de aanbeveling in deze klachtbehandeling ook daadwerkelijk oppakken en dat hierdoor de dienstverlening zal verbeteren.

De commissie heeft ook de behoefte gevoeld een advies te geven aan de klagers. De commissie geeft aan dat duidelijke afspraken zijn gemaakt over de communicatie en adviseert klagers zich daaraan te houden om onduidelijkheden niet te laten ontstaan.

4.3. Behandelduur

Klachten dienen binnen zes weken of – in het geval de klachtencommissie wordt ingeschakeld - binnen tien weken na ontvangst van de klacht te worden afgehandeld. Het bestuursorgaan kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen.

Alle klachten werden tijdig afgehandeld.

Hoofdstuk 5 Terug- en vooruitblik

5.1. Terugblik op de gebeurtenissen in 2012

Personele wisselingen

Eind 2012 heeft het secretariaat afscheid genomen van twee collega's.

Mevrouw G. Sepers heeft eind 2012 aangegeven dat zij een cursus in het buitenland voor haar werk zal volgen en zij heeft gevraagd of zij in 2013 'slapend' lid van de commissie kan zijn. De voorzitter heeft haar verzoek gehonoreerd.

Opleidingen en bijeenkomsten

Het secretariaat volgde de cursus Actualiteiten ambtenarenrecht in het voorjaar van 2012.

Enkele secretarissen hebben in september 2012 in het provinciehuis te Utrecht een informele bijeenkomst met secretarissen van de andere provincies bijgewoond. Er werden onder andere ervaringen over de inzet van mediationvaardigheden en Het Nieuwe Werken uitgewisseld en er werd een projectbezoek gebracht aan voormalig Vliegveld Soesterberg.

5.2. Vooruitblik op het komende jaar

Personeelsbezwaren

In 2013 wordt een toename van personele bezwaren verwacht.

Regelgeving

De herziening van de Verordening bezwaar en beroepschriften 2000 zal in 2013 worden afgerond.

Digitalisering

Het zaakstelsel zal naar verwachting in januari 2014 in gebruik worden genomen. Het secretariaat zal betrokken zijn bij een pilot voor de bezwaarschriften en de administratieve beroepschriften.

