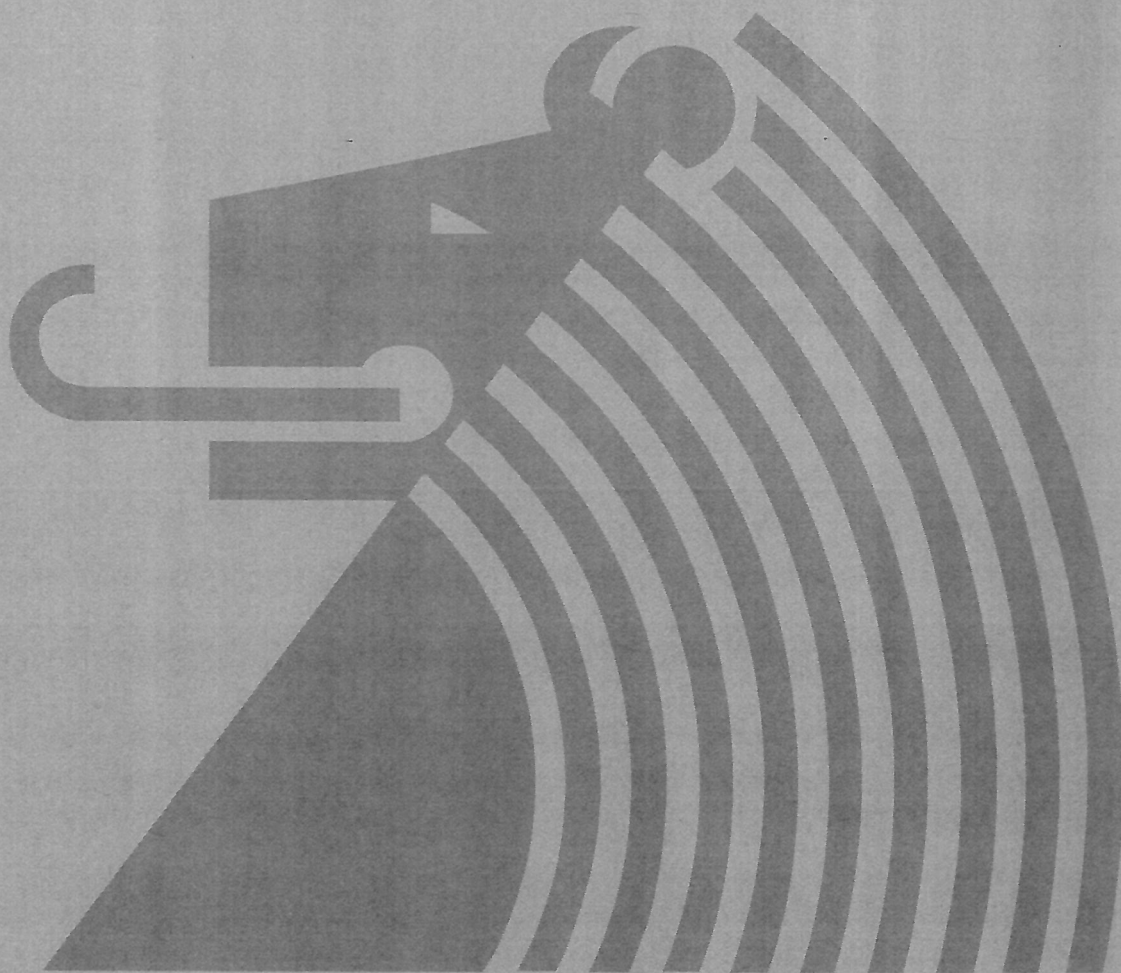


Jaarverslag 2014

Commissies voor bezwaar-, beroep- en klaagschriften



**JAARVERSLAG 2014
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. 07/04/2015**

JAARVERSLAG 2014
COMMISSIES VOOR BEZWAAR,
BEROEP EN KLAAGSCHRIFTEN

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING VAN DE FEITEN.....	6
ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	6
INLEIDING	8
HOOFDSTUK 1 SAMENSTELLING COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN	9
1.1. SAMENSTELLING COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN ALGEMENE KAMER PER 1 JANUARI 2014	9
1.2. SAMENSTELLING COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN PERSONELE KAMER PER 1 JANUARI 2014	9
1.3. SAMENSTELLING SECRETARIAAT COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN PER 1 JANUARI 2014	9
HOOFDSTUK 2 BEZWAARSCHRIFTEN	10
2.1. ALGEMENE KAMER.....	10
2.2. PERSONELE KAMER	16
2.3. ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	18
HOOFDSTUK 3 ADMINISTRATIEVE BEROEPSCHRIFTEN.....	20
3.1. SAMENSTELLING BESLISCOMMISSIE BEROEPSCHRIFTEN PER 1 JANUARI 2014	20
3.2. AANTALLEN BEROEPSCHRIFTEN	20
HOOFDSTUK 4 KLACHTEN.....	21
4.1. INLEIDING	21
4.2. AANTALLEN KLACHTEN	21
HOOFDSTUK 5 TERUG- EN VOORUITBLIK	22
5.1. TERUGBLIK OP DE GEBEURTENISSEN IN 2014	22
5.2. VOORUITBLIK OP HET KOMENDE JAAR	22

Samenvatting van de feiten

- De totale werkvoorraad per 1 januari 2014 bedroeg **19** bezwaarschriften (14 ter behandeling in de Algemene kamer en 5 ter behandeling in de Personele kamer).
- In 2014 werden in totaal **34** bezwaarschriften ingediend (33 ter behandeling in de Algemene kamer en 1 ter behandeling in de Personele kamer).
- In 2014 werden in totaal **23** bezwaarschriften ingetrokken (20 van de Algemene kamer en 3 van de Personele kamer).
- In totaal werden in 2014 **15** bezwaarschriften afgehandeld met een beslissing op bezwaar (14 bezwaarschriften van de Algemene kamer en 1 van de Personele kamer).
- Er werden geen bezwaarschriften doorgezonden aan rechterlijke instanties.
- De totale werkvoorraad per 1 januari 2015 is **15** bezwaarschriften (13 ter behandeling in de Algemene kamer en 2 ter behandeling in de Personele kamer). Ten opzichte van de werkvoorraad per 1 januari 2014 is dit een afname van 4 bezwaarschriften.
- De commissie heeft in totaal **15** adviezen over 15 bezwaarschriften uitgebracht. De commissie adviseerde **73%** van het totaal aantal bezwaarschriften ontvankelijk te verklaren. Van het totaal aantal adviezen over de ontvankelijke bezwaren (11) luidde **72%** ongegrond, **18%** gedeeltelijk gegrond/ongegrond en **10%** gegrond.
- Eén advies van de commissie werd niet overgenomen door gedeputeerde staten. In totaal werden 5 beroepschriften ingediend tegen beslissingen op bezwaar. Dit betreft **33%** van het totale aantal beslissingen op bezwaar (15).
- 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. In totaal werden **12** van de 15 bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn van 18 weken afgehandeld; derhalve **80%**. Er werden **3** bezwaarschriften buiten deze wettelijke termijn afgehandeld; derhalve **20%**. In deze bezwaarprocedures stemden de bezwaarden niet in met (verder) uitstel.
- 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.
- De commissie bezwaarschriften heeft naast haar advisering aan gedeputeerde staten in 2014 over **3** bezwaarschriften tegen besluiten van het dagelijks bestuur van RUD-Zeeland op personeelsgebied advies uitgebracht. Deze werden door het bestuur opgevolgd. De bezwaren werden tijdig afgehandeld. Er is tegen 2 beslissingen op bezwaar beroep bij de rechtbank ingesteld. De rechter verklaarde beide beroepen ongegrond. Tegen één uitspraak is inmiddels hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep ingediend.

Algemene conclusies en aanbevelingen

- **Over de werkvoorraad.**

De totale werkvoorraad per 1 januari 2014 bedroeg **19** bezwaarschriften (14 voor de Algemene kamer en 5 voor de Personele kamer). Op 31 december 2014 is de werkvoorraad van de Algemene kamer licht gedaald (naar 13) en die van de Personele kamer ook licht gedaald (naar 2). De totale werkvoorraad per 1 januari 2015 is **15** bezwaarschriften.

- **Over het aantal ingediende bezwaarschriften.**

In 2014 werden nagenoeg evenveel bezwaarschriften voor de Algemene kamer ontvangen als in 2013 (33 in 2014 en 34 in 2013). Het aantal ingediende bezwaren tegen personeelsbesluiten is in vergelijking met 2013 sterk afgenomen (1 in 2014 en 23 in 2013). Die afname was te voorzien omdat in 2014 geen reorganisatiebesluiten meer aan de orde waren zoals in 2013.

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

Het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar in 2014 is ten opzichte van 2013 stevig gedaald (15 in 2014 en 40 in 2013). Per kamer kan opgemerkt worden dat het aantal afgehandelde bezwaarschriften van de Personele kamer ten opzichte van 2013 het sterkst gedaald is (van 10 naar 1). Het aantal beslissingen op bezwaar van de Algemene kamer is gehalveerd ten opzichte van 2013 (14 in 2014 en 26 in 2013).

Er werden in 2014 bij de Algemene kamer evenveel bezwaarschriften ingetrokken als in 2013 (20). Er werden in 2014 minder bezwaarschriften bij de Personele kamer ingetrokken (10 in 2013 en 3 in 2014).

- **Over de termijnen.**

De behandelduur in 2014 van de bezwaarschriften op het gebied van algemene zaken is ten opzichte van 2013 gedaald (de bruto doorlooptijd is gedaald met 4 weken en de netto doorlooptijd is gedaald met 2 weken). De behandelduur van de personele zaken in 2014 is ten opzichte van 2013 (bruto gezien) gelijk gebleven (17 weken). De netto doorlooptijd in 2014 is ten opzichte van 2013 gestegen (van 14 naar 17). In de Algemene kamer werden drie bezwaarschriften buiten de wettelijke termijn afgehandeld (21%). In 2013 werden wel alle bezwaarschriften tijdig afgehandeld.

In de Personele kamer werden de afgehandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Aanbevelingen

De commissie is tevreden over de werkwijze en de resultaten van de werkzaamheden in 2014. De samenwerking binnen de commissie en tussen de commissie en het ambtelijk apparaat is plezierig en constructief. De instroom van de nieuwe leden is goed verlopen.

Het startpunt van de bezwaarprocedure is het tegen een besluit ingediende bezwaarschrift. Een bezwaarschrift is echter niet het startpunt van het contact tussen bestuursorgaan en burger of instelling. Doorgaans is er voorafgaand aan het primaire besluit ook al contact met de burger/instelling. Verondersteld kan worden dat naarmate het besluit beter is afgestemd op het verzoek van de aanvrager of nader persoonlijk is toegelicht aan de burger/instelling de kans dat tegen het besluit bezwaar wordt gemaakt, afneemt. Gelet op het grote aantal intrekkingen (45% van het aantal ingekomen bezwaarschriften) verdient het aanbeveling juist in de voorbereiding van het primaire besluit te investeren zodat daarmee bezwaren kunnen worden voorkomen. Het is de commissie bekend dat hierin al veel is geïnvesteerd en zij juicht dit toe.

Het is de commissie opgevallen dat er niet alleen in de primaire fase maar ook in de bezwaarfase een tendens is dat ambtenaren vaker persoonlijk contact met bezwaarden opnemen. Dit kan er toe leiden dat bezwaarmaker en het bestuur met elkaar in gesprek gaan om te bezien of ze een oplossing kunnen vinden voor het probleem dat aanleiding was voor het maken van bezwaar. Door middel van het toepassen van mediationvaardigheden kunnen geschillen voortijdig worden opgelost en komt het niet tot behandeling van een bezwaar en wordt de commissie dus niet ingeschakeld. De commissie bezwaarschriften vindt het van belang dat de burgers/instellingen op een snelle en eenvoudige manier een geschil met de provincie kunnen beëindigen en hoopt dat het direct contact met de bezwaarmaker en andere direct betrokkenen nog meer toeneemt.

Inleiding

Dit is het negentiende 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 van de provincie Zeeland met een beslissing op bezwaar, een besluit op administratief beroep of advies op een klacht of via een informeel traject zijn afgehandeld in de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014, als ook de in 2014 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 aan verdere verbetering van de kwaliteit van provinciale besluiten.

De samenstelling van de commissie bezwaarschriften in 2014 is vermeld in Hoofdstuk 1.

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

In Hoofdstuk 3 komt de besliscommissie beroepschriften aan bod. Deze commissie heeft in 2014 wederom geen werkzaamheden verricht.

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 2014

De Algemene kamer van de commissie bestond in 2014 uit:

Voorzitters:

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

Leden:

mevrouw mr. M.L. Bosman-Schouten;
mevrouw A.C. de Bruijn;
mevrouw mr. H.C. Fraaij (per oktober);
de heer mr. M. de Hek (per juli); en
de heer mr. L. de Kok.

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 2014

De Personele kamer van de commissie bestond in 2014 uit:

Voorzitters:

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

Leden:

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

1.3. Samenstelling secretariaat commissie bezwaarschriften per 1 januari 2014

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

mevrouw N.M. de Bruijne;
mevrouw J.A. de Feijter;
mevrouw J.M. Ton-Mulder; en
mevrouw mr. E.P. van der Zee.

Verder werd een jurist ingehuurd van USG Legal te Utrecht en een juriste van Bureau Maandag te Purmerend.

Hoofdstuk 2 Bezwaarschriften

2.1. Algemene kamer

2.1.1. Werkvoorraad en ingekomen bezwaarschriften in 2014

De werkvoorraad bedroeg op 1 januari 2014 **14** bezwaarschriften.

In 2014 werden in totaal **33** bezwaarschriften ontvangen. Er waren 32 bezwaarschriften gericht tegen besluiten van gedeputeerde staten en er was één bezwaarschrift gericht tegen een besluit van de commissaris van de Koning.

Per 1 januari 2014 bestaat de gemeenschappelijke regeling Regionale Uitvoeringsdienst Zeeland (RUD Zeeland). Gedeputeerde staten hebben in een mandaatbesluit hun bevoegdheden die horen bij de opdrachtverlening aan RUD Zeeland ten aanzien van vergunningverlening, handhaving en toezicht nader uitgewerkt. In een algemeen mandaat zijn uitzonderingen geformuleerd. Zo geldt het mandaat niet voor de bevoegdheid tot het beslissen op bezwaarschriften. Wel mag de directeur namens gedeputeerde staten een verweerschrift uitbrengen. De Algemene wet bestuursrecht laat niet toe dat mandaat wordt verleend tot het beslissen op een bezwaarschrift ingeval de gemandateerde zelf het besluit waartegen het bezwaar zich richt krachtens mandaat heeft genomen. Met ingang van dit verslagjaar bevatten de tabellen zodoende aantallen van de gemeenschappelijke regeling RUD Zeeland. Er werden 14 bezwaarschriften tegen besluiten van gedeputeerde staten die waren voorbereid door RUD Zeeland ontvangen.

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 2014 is geen verzoek om de bezwaarfase over te slaan, ontvangen.

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

Jaar	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ingediend Algemene kamer	46	61	40	57	34	33

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

2.1.2. Afgehandelde bezwaarschriften in 2014

Er werden **geen** bezwaarschriften doorgezonden.

In totaal werden **14** bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar afgehandeld.

Er werden in totaal **20** bezwaarschriften ingetrokken. De onderverdeling is als volgt:

- in **12** bezwaarschriftprocedures (**60%** van het totale aantal intrekkingen) werd ambtshalve na telefonisch contact of tijdens een overleg met bezwaarde (met de inzet van mediation-vaardigheden) op basis van nieuwe of juistere informatie in het bezwaarschrift een voor bezwaarmaker positief besluit genomen en daarmee werd tegemoet gekomen aan de bezwaren;
- in **6** bezwaarprocedures (**30%** van het totaal aantal intrekkingen) gaf bezwaarde op eigen initiatief of desgevraagd (vanwege bijvoorbeeld een onverschoonbare termijnoverschrijding) aan dat het bezwaar buiten behandeling kon blijven; en
- naar aanleiding van **2** bezwaarschriften (**10%** van het totaal aantal intrekkingen) 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.

Van de 33 in 2014 ingediende bezwaarschriften werden 15 bezwaarschriften in 2014 weer ingetrokken. Dit is 45 % van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften in 2014.

Uit de onderverdeling blijkt dat ambtenaren persoonlijk contact zoeken met bezwaarmakers. Dit kan er toe leiden dat bezwaarmaker en het bestuur met elkaar in gesprek gaan om te bezien of ze een oplossing kunnen vinden voor het probleem dat aanleiding was voor het maken van bezwaar.

2.1.3. Werkvoorraad per 1 januari 2015

De werkvoorraad bedraagt per 1 januari 2015 **13** bezwaarschriften.

Werkvoorraad 1-1-2014	Ingekomen in 2014	Doorgezonden in 2014	Ingetrokken in 2014	Afgehandeld in 2014	Werkvoorraad 1-1-2015
14	33(+)	0 (-)	20 (-)	14 (-)	13

Figuur 2: Berekening werkvoorraad per 1-1-2015 (Algemene kamer)

2.1.4. Afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing per afdeling in 2014

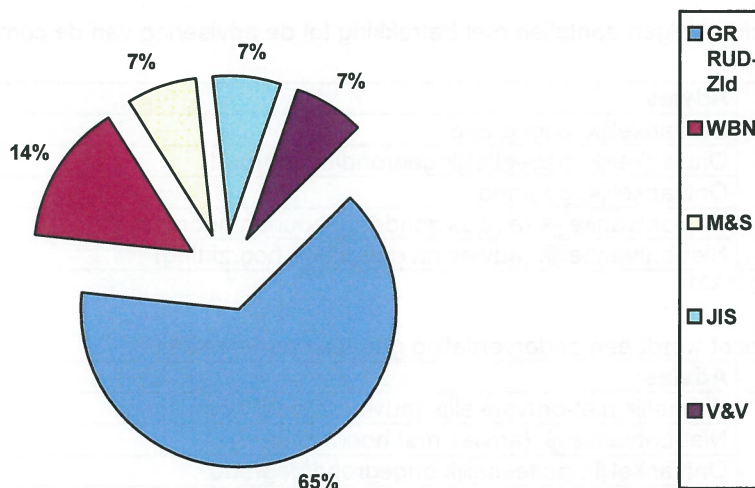
In de tabel hieronder volgt een onderverdeling van de aantallen afgehandelde bezwaarschriften per afdeling.

Afdeling	
Gemeenschappelijke regeling RUD Zeeland (GR RUD Zld)	9
Water, Bodem, Natuur (Werkveld Beleid) (WBN)	2
Juridisch, Inkoop en Subsidies (Werkveld Services) (JIS)	1
Verkeer & Vervoer (Werkveld Beleid) (V&V)	1
Mobiliteit & Samenleving (Werkveld Beleid) (M&S)	1

Figuur 3: Aantallen afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2014

Grafisch ziet dit er als volgt uit.

Percentages afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2014



Grafiek 1: Afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2014

2.1.5. Verdeling naar onderwerp

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

Afdeling	Onderwerp	Aantal
V&V	Gunning concessie dienstregeling OV	1
WBN	Vergunning Natuurbeschermingswet 1998 voor zeegroente snijden	1
	Vergunning Natuurbeschermingswet 1998 voor zenderonderzoek zeehonden	1
JIS	Afrekening subsidie	1
M&S	Afwijzen verzoek subsidie en beëindigen subsidierelatie	1
GR RUD Zld	Afwijzen verzoek handhaving	3
	Weigeren generieke TUG-ontheffing	1
	Beschikking bodemsanering	1
	Opleggen last onder dwangsom (incl. invorderen)	4

Figuur 4: Verdeling onderwerpen afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2014

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 10 hoorzittingen plaats.

De commissie heeft in totaal 14 adviezen naar aanleiding van 14 bezwaarschriften uitgebracht.

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

Totaal 14	Advies	Aantal
	Ontvankelijk, ongegrond	7
	Ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond/ongegrond	2
	Ontvankelijk, gegrond	1
	Niet-ontvankelijk (advies zonder gehouden hoorzitting)	2
	Niet-ontvankelijk (advies na gehouden hoorzitting)	2

Figuur 5: Totale advisering in 2014

In onderstaand overzicht wordt een onderverdeling gemaakt per afdeling.

Afdeling	Advies	Aantal
GR RUD-Zld	Kennelijk niet-ontvankelijk (advies zonder hoorzitting)	1
	Niet-ontvankelijk (advies met hoorzitting)	1
	Ontvankelijk, gedeeltelijk ongegrond/gegrond	1
	Ontvankelijk, ongegrond	5
	Ontvankelijk, gegrond	1
JIS	Kennelijk niet-ontvankelijk (advies zonder hoorzitting)	1
M&S	Ontvankelijk, ongegrond	1
V&V	Niet ontvankelijk (advies met hoorzitting)	1
WBN	Ontvankelijk (gedeeltelijk gegrond/ongegrond)	1
	Ontvankelijk, ongegrond	1

Figuur 6: Verdeling advisering commissie per afdeling in 2014

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 niet 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	13
Contrair	1
Totaal	14

Figuur 7: Overzicht beslissingen op bezwaar in 2014

2.1.8 Beroep tegen beslissing op bezwaar

In de volgende tabel worden beroepsprocedures tegen de beslissingen op de bezwaarschriften uit 2014 per afdeling weergegeven.

Afdeling	Onderwerp	Besluit bestuursorgaan	Uitspraak in beroep
GR RUD-Zld	Weigeren generieke TUG-ontheffing	Conform advies commissie, ontvankelijk en ongegrond	Gegron.
	Beschikking bodemsanering	Conform advies commissie, niet-ontvankelijk	Nog niet bekend.
	Afwijzen verzoek handhaving toepassen AVI-bodemassen	Contrair advies commissie, ontvankelijk, gegrond	Nog niet bekend.
	Afwijzen verzoek handhaving Landschapsverordening Zeeland	Conform advies commissie, ontvankelijk en ongegrond	Nog niet bekend.
	Afwijzen verzoek handhaving munitiedump Oosterschelde	Conform advies commissie, ontvankelijk en ongegrond	Nog niet bekend.

Figuur 8: Beroepsprocedures tegen beslissingen op bezwaarschriften per afdeling in 2014

In totaal werden **5** beroepschriften ingediend tegen de beslissingen op de 14 afgehandelde bezwaarschriften. Dit betreft 36% 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 indientermin 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 2014 werden geen ingebrekestellingen ingediend ten aanzien van bezwaarschriften.

In totaal werden **11** van de 14 bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn van 18 weken afgehandeld; derhalve **79%**.

Er werden **3** bezwaarschriften buiten deze wettelijke termijn afgehandeld; derhalve **21%**. In deze bezwaarprocedures stemden de bezwaarden niet in met (verder) uitstel.

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 2014 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 2014 3 bezwaarschriften niet tijdig afgehandeld. Hieronder treft u een onderverdeling van de oorzaken.

Verschoonbaar (2 bezwaarprocedures):

Oorzaken:

- vertraging in besluit op bezwaar, vanwege complexiteit van de zaak te wijten aan gedeputeerde staten (1); en
- hoorzitting later gepland in verband met gecombineerde behandeling met andere zaken en complexiteit in de advisering, te wijten aan de commissie.

Niet verschoonbaar (1 bezwaarprocedure):

Oorzaken:

- vertraging in opstellen verweerschrift vanwege kerstreces te wijten aan gedeputeerde staten (1);

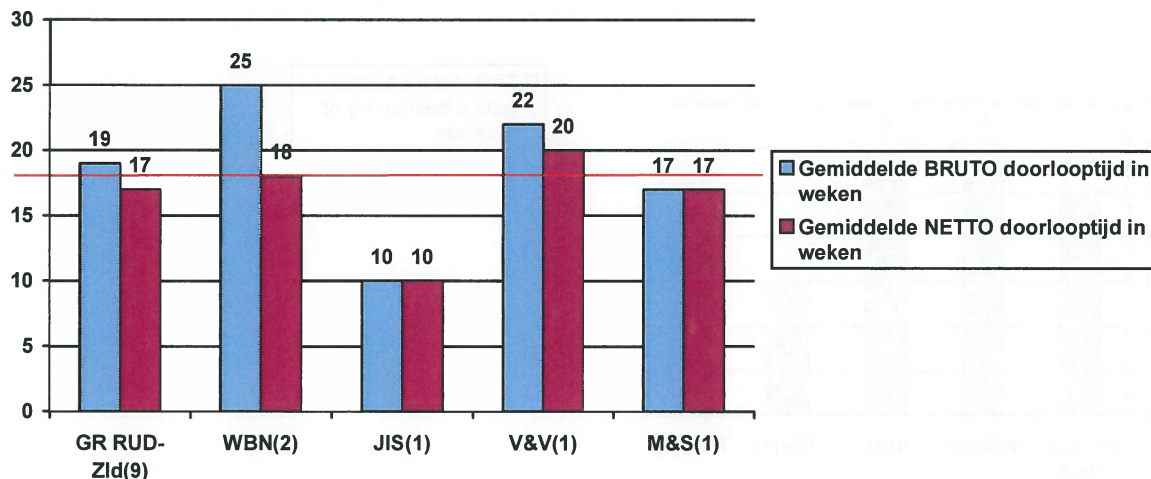
2.1.9.2. Gemiddelde doorlooptijd

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.

De *gemiddelde netto doorlooptijd* van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg 17 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 afdeling grafisch weergegeven. De rode lijn geeft de wettelijke termijn van 18 weken aan.

Gemiddelde doorlooptijd in weken afhandeling bezwaarschriften per afdeling in 2014



Grafiek 2: Gemiddelde doorlooptijd in weken afhandeling bezwaarschriften per afdeling in 2014

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 12 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 2013 was dit ook 5 weken.

2.1.9.4. Advisering commissie

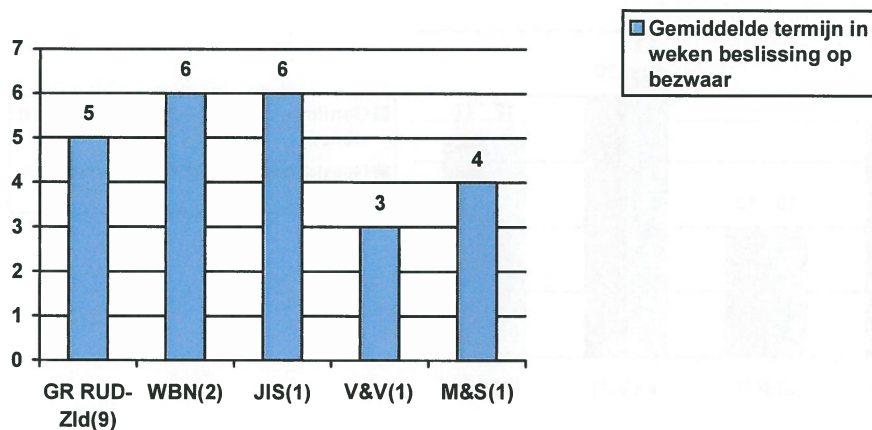
De gemiddelde duur om een conceptadvies van de commissie te vervaardigen bedroeg **2** weken. De commissie stelde gemiddeld **1** week na de ontvangst van het conceptadvies de definitieve adviezen vast.

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 afdeling weergegeven.

Gemiddelde duur in weken besluitvorming op bezwaar na ontvangst advies per afdeling in 2014



Grafiek 3: Gemiddelde duur in weken besluitvorming op bezwaarschrift na ontvangst advies per afdeling in 2014

2.2. Personele kamer

2.2.1. Ingediende bezwaarschriften

De werkvoorraad bedroeg op 1 januari 2014 5 bezwaarschriften.

In 2014 werd 1 bezwaarschrift ingediend tegen een besluit van gedeputeerde staten.

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

Jaar	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ingediend Personele kamer	9	7	6	13	23	1

Figuur 9: Aantallen ingediende bezwaarschriften door de jaren heen (Personele kamer)

2.2.2. Afgehandelde bezwaarschriften

In 2014 werden 3 bezwaarschriften ingetrokken.

Er werden geen bezwaarschriften doorgezonden naar bijvoorbeeld rechterlijke instanties.

In totaal werd 1 bezwaarschrift afgehandeld met een beslissing op bezwaar.

2.2.3. Werkvoorraad per 1 januari 2015

De werkvoorraad bedraagt per 1 januari 2015 2 bezwaarschriften.

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

Werkvoorraad 1-1-2014	Ingekomen in 2014	Ingetrokken in 2014	Afgehandeld in 2014	Werkvoorraad 1-1-2015
5	1 (+)	3 (-)	1 (-)	2

Figuur 10: Berekening werkvoorraad per 1-1-2014 (Personele kamer)

2.2.4. Afgehandeld bezwaarschrift met een beslissing op bezwaar

Het afgehandelde bezwaarschrift is gericht tegen een besluit dat is voorbereid door de afdeling Personeel en Organisatie en betrof reorganisatieontslag. De commissie heeft bezwaarde gehoord en een advies uitgebracht aan gedeputeerde staten. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen. Er werd geen beroep tegen de beslissing op bezwaar ingesteld. De doorlooptijd van het afgehandelde bezwaarschrift bedroeg 17 weken. Het bezwaarschrift werd zodoende binnen de wettelijke termijn (18 weken) afgehandeld.

2.2.5. Inschakeling door Gemeenschappelijke regeling RUD Zeeland (GR RUD-Zld)

Bij brief van 31 januari 2014 heeft het dagelijks bestuur van de GR RUD-Zld gevraagd of voor de behandeling van bezwaarschriften die zij ontvangen tegen hun besluiten aangaande de rechtspositie van ambtenaren werkzaam bij de RUD Zeeland kan worden aangesloten bij de commissie bezwaarschriften van de Provincie Zeeland. Dit vanwege het feit dat de rechtspositie van deze ambtenaren dezelfde is als die van de provincieambtenaren en omdat het dagelijks bestuur zelf geen bezwaarschriftencommissie heeft ingesteld. Zij hecht waarde aan een objectieve en onafhankelijke behandeling van bezwaarschriften en zij heeft de wens om deze procedure door een externe commissie af te laten wikkelen.

Gedeputeerde staten hebben het verzoek gehonoreerd met ingang van 15 maart 2014, onder de volgende voorwaarden:

- a) dienstverlening op basis van een kostendekkend tarief;
- b) bij wijze van proef voor de duur van een jaar (na een jaar evalueren) en;
- c) in geval van een groot aantal te behandelen bezwaarschriften, dan wel in geval van onvoorziene omstandigheden, wordt, in overleg met de RUD, besloten om al dan niet externe capaciteit in te huren voor de ondersteuning van de bezwaarschriftencommissie.

De commissie heeft in 2014 3 bezwaarschriften tegen besluiten van het dagelijks bestuur van RUD-Zld op een hoorzitting behandeld. Zij heeft 3 adviezen uitgebracht en deze werden door het bestuur opgevolgd. De bezwaren werden tijdig afgehandeld. Er is tegen 2 beslissingen op bezwaar beroep bij de rechtbank ingesteld. De rechter verklaarde beide beroepen ongegrond. Tegen één uitspraak is inmiddels hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep ingediend.

2.3. Algemene conclusies en aanbevelingen

- **Over de werkvoorraad.**

De totale werkvoorraad per 1 januari 2014 bedroeg **19** bezwaarschriften (14 voor de Algemene kamer en 5 voor de Personele kamer). Op 31 december 2014 is de werkvoorraad van de Algemene kamer licht gedaald (naar 13) en die van de Personele kamer ook licht gedaald (naar 2). De totale werkvoorraad per 1 januari 2015 is **15** bezwaarschriften.

- **Over het aantal ingediende bezwaarschriften.**

In 2014 werden nagenoeg evenveel bezwaarschriften voor de Algemene kamer ontvangen als in 2013 (33 in 2014 en 34 in 2013). Het aantal ingediende bezwaren tegen personeelsbesluiten is in vergelijking met 2013 sterk afgenomen (1 in 2014 en 23 in 2013). Die afname was te voorzien omdat in 2014 geen reorganisatiebesluiten meer aan de orde waren zoals in 2013.

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

Het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar in 2014 is ten opzichte van 2013 stevig gedaald (15 in 2014 en 40 in 2013). Per kamer kan opgemerkt worden dat het aantal afgehandelde bezwaarschriften van de Personele kamer ten opzichte van 2013 het sterkst gedaald is (van 10 naar 1). Het aantal beslissingen op bezwaar van de Algemene kamer is gehalveerd ten opzichte van 2013 (14 in 2014 en 26 in 2013).

Er werden in 2014 bij de Algemene kamer evenveel bezwaarschriften ingetrokken als in 2013 (20). Er werden in 2014 minder bezwaarschriften bij de Personele kamer ingetrokken (10 in 2013 en 3 in 2014).

- **Over de termijnen.**

De behandelduur in 2014 van de bezwaarschriften op het gebied van algemene zaken is ten opzichte van 2013 gedaald (de bruto doorlooptijd is gedaald met 4 weken en de netto doorlooptijd is gedaald met 2 weken). De behandelduur van de personele zaken in 2014 is ten opzichte van 2013 (bruto gezien) gelijk gebleven (17 weken). De netto doorlooptijd in 2014 is ten opzichte van 2013 gestegen (van 14 naar 17). In de Algemene kamer werden drie bezwaarschriften buiten de wettelijke termijn afgehandeld (21%). In 2013 werden wel alle bezwaarschriften tijdig afgehandeld.

In de Personele kamer werden de afgehandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Ogenschoijnlijk was 2014 een betrekkelijk rustig jaar als alleen naar de cijfers wordt gekeken, 14 afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar in de Algemene kamer. Sinds 2011 is het aantal afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar in de Algemene kamer ongeveer 25. Als ook de inhoud nader wordt bekeken, kan bij een paar zaken even worden stilgestaan.

Dit verslagjaar kwamen diverse handhavingprocedures ten aanzien van de failliete fosforfabriek Thermphos bij de commissie. Gedeputeerde staten waren van mening dat de aangestelde curatoren vanuit hun bijzondere gezagspositie verantwoordelijk zijn voor de naleving van milieuverplichtingen. Toen bepaalde afvalstoffen niet meer ingezet konden worden in het productieproces omdat de bedrijfsactiviteiten zijn beëindigd, was er voor de opslag daarvan geen vergunning verleend en moesten deze daarom verwijderd worden. Gedeputeerde staten hadden hiervoor een last onder dwangsom opgelegd. Er werden daarna nog voor diverse geconstateerde overtredingen lasten onder dwangsom opgelegd. De bezwaren daartegen werden uiteindelijk niet inhoudelijk behandeld omdat in het najaar van 2014 alle partijen de sanering van het terrein overeenkwamen op onder andere de voorwaarde dat alle lopende bezwaarprocedures werden ingetrokken.

Gedeputeerde staten zijn eind 2013 een Europese aanbestedingsprocedure gestart ter zake de concessie voor het openbaar vervoer over de weg in de periode van 2015-2024. In april 2014 waren zij voornemens de concessie te gunnen aan Connexxion Openbaar Vervoer BV, onder de opschortende voorwaarde dat er geen bezwaar werd ingediend. Een andere partij die had ingeschreven, Syntus BV, kon zich niet met het voornemen verenigen. Het ingediende bezwaar werd echter niet ontvankelijk verklaard omdat het niet

gericht was tegen een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb, nu een enkel voornemen niet gericht is op rechtsgevolg.

Op 1 augustus 2014 hebben gedeputeerde staten definitief besloten om de concessie aan Connexxion Openbaar Vervoer N.V. te gunnen. Syntus BV dient tegen dit besluit wederom bezwaar in en is van mening dat de provincie heeft nagelaten te waarborgen dat sprake is van een "level playing field" tussen inschrijvers. Dat brengt mee dat de aanbestedingsprocedure niet voldoet aan de eisen die volgen uit de algemene beginselen van aanbestedingsrecht, in het bijzonder het gelijkheidsbeginsel, die aan een dergelijke procedure gesteld mogen worden. De aanbestedingsprocedure is volgens Syntus BV als zodanig onrechtmatig. De provincie zal de concessie opnieuw moeten aanbesteden.

In een zitting die maar liefst vier uur duurde, brachten drie aanbestedingsadvocaten de belangen van hun cliënten voor het voetlicht. De bezwaarprocedure leverde dusdanige vertraging op, zodat de beoogde ingangsdatum van 14 december 2014 moest worden uitgesteld tot 1 maart 2015. Uiteindelijk verklaarden gedeputeerde staten het bezwaar ongegrond.

Aanbevelingen

De commissie is tevreden over de werkwijze en de resultaten van de werkzaamheden in 2014. De samenwerking binnen de commissie en tussen de commissie en het ambtelijk apparaat is plezierig en constructief. De instroom van de nieuwe leden is goed verlopen.

Het startpunt van de bezwaarprocedure is het tegen een besluit ingediende bezwaarschrift. Een bezwaarschrift is echter niet het startpunt van het contact tussen bestuursorgaan en burger of instelling. Doorgaans is er voorafgaand aan het primaire besluit ook al contact met de burger/instelling. Verondersteld kan worden dat naarmate het besluit beter is afgestemd op het verzoek van de aanvrager of nader persoonlijk is toegelicht aan de burger/instelling de kans dat tegen het besluit bezwaar wordt gemaakt, afneemt. Gelet op het grote aantal intrekkingen (45% van het aantal ingekomen bezwaarschriften) verdient het aanbeveling juist in de voorbereiding van het primaire besluit te investeren zodat daarmee bezwaren kunnen worden voorkomen. Het is de commissie bekend dat hierin al veel is geïnvesteerd en zij juicht dit toe.

Het is de commissie opgevallen dat er niet alleen in de primaire fase maar ook in de bezwaarfase een tendens is dat ambtenaren vaker persoonlijk contact met bezwaarden opnemen. Dit kan er toe leiden dat bezwaarmaker en het bestuur met elkaar in gesprek gaan om te bezien of ze een oplossing kunnen vinden voor het probleem dat aanleiding was voor het maken van bezwaar. Door middel van het toepassen van mediationvaardigheden kunnen geschillen voortijdig worden opgelost en komt het niet tot behandeling van een bezwaar en wordt de commissie dus niet ingeschakeld. De commissie bezwaarschriften vindt het van belang dat de burgers/instellingen op een snelle en eenvoudige manier een geschil met de provincie kunnen beëindigen en hoopt dat het direct contact met de bezwaarmaker en andere direct betrokkenen nog meer toeneemt.

Hoofdstuk 3 ADMINISTRATIEVE BEROEPSCHRIFTEN

3.1. Samenstelling besliscommissie beroepschriften per 1 januari 2014

De besliscommissie beroepschriften bestond in 2014 uit:

Voorzitter:

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

Leden:

mevrouw mr. M.L. Bosman-Schouten;
mevrouw A.C. de Bruijn;
de heer mr. T.L.J. Drouen;
mevrouw mr. H.C. Fraaij (per oktober);
de heer mr. M. de Hek (per juli);
de heer mr. L. de Kok; 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.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ingekomen	0	2	0	0	1	0	0	0	0
Afgehandeld	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Ingetrokken	0	0	0	0	0	0	2	0	0

Figuur 15: Beroepschriften in aantallen

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.

Gedeputeerde staten hebben gekozen om voor de behandeling van klachten die tegen hen zijn gericht een klachtencommissie in te schakelen. Deze commissie behandelt geen klachten die gericht zijn tegen gedragingen van andere bestuursorganen.

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 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 2014 bedroeg 0 klachten. In 2014 is één klacht bij gedeputeerde staten ingediend. Deze werd informeel behandeld en ingetrokken.

De werkvoorraad per 31 december 2014 bedraagt wederom 0.

Ten opzichte van de afhandeling van klachten in 2013 levert de afhandeling van klachten in 2014 het volgende beeld op:

	2013	2014
Werkvoorraad op 1 januari	0	0
Aantal ingediende klachten	0	1
Aantal klachten direct ingetrokken/doorgezonden	0	0
Aantal klachten afgedaan door / ingetrokken na bemiddeling vakafdeling	0	1
Totaal:	0	0
Gehanteerde wettelijke termijn in weken	10 + 4	10 + 4
Aantal klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn	0	0
Aantal klachten afgehandeld buiten de wettelijke termijn	0	0
Aantal klachten buiten behandeling gelaten	0	0
Aantal beslissingen op klachten / anderszins afgehandelde klachten	0	0

Figuur 16: Afhandeling klachten gedeputeerde staten (bejegeningklachten) 2013 en 2014

Hoofdstuk 5 Terug- en vooruitblik

5.1. Terugblik op de gebeurtenissen in 2014

Personele aangelegenheden

Het lidmaatschap van mevrouw mr. G. Sepers liep per 1 januari 2014 af. Zij had in verband met een nieuwe baan niet de wens te worden herbenoemd voor een nieuwe periode van vier jaar.

In juli 2014 is de heer mr. M. de Hek voor een periode van vier jaar benoemd. Hij is werkzaam als senior jurist bij de directie Telecom, Vervoer en Post bij de Autoriteit Consument en Markt.

In oktober 2014 is mevrouw mr. H.C. Fraaij benoemd voor een periode van vier jaar. Zij is werkzaam als senior jurist bij rechtbank Rotterdam (team Handel).

In de zomer- en herfstvakantie is ten behoeve van de ondersteuning van de commissie externe inhuur van USG Legal ingeroepen. Voor een aanbestedingskwestie is specifieke kennis van Bureau maandag ingeroepen.

De teamsamenstelling van het secretariaat is teruggebracht naar drie vaste secretarissen met ondersteuning van een senior-jurist.

Overig

In januari 2014 hebben alle secretarissen de cursus Actualiteiten Algemene wet bestuursrecht van Vijverberg Juristen gevolgd.

Op 20 mei 2014 heeft de plenaire vergadering van de commissie plaats gevonden en werd het Jaarverslag 2013 vastgesteld. De voorzitters van de commissie hebben in juli 2014 het Jaarverslag 2013 in een gesprek toegelicht aan de werkveldmanager Services, de heer W-J. Lenselink.

Begin september 2014 hebben de secretarissen een tweedaagse on-the-job training mediationvaardigheden van Stuut Training, coaching en bemiddeling gevolgd.

Twee secretarissen hebben op 15 april 2014 de jaarlijkse vergadering van Zeeuwse gemeentelijke klachtencoördinatoren bijgewoond. De heer Prins van Bureau Nationale ombudsman heeft een uitgebreide toelichting op zijn werkzaamheden gegeven.

5.2. Vooruitblik op het komende jaar

De nieuwe regelgeving voor bezwaar- en beroepschriften en klachten zal begin 2015 worden vastgesteld. Directe aanleiding voor de herziening is het feit dat de regelgeving niet op alle onderdelen aansluit op het dualisme. Daarnaast heeft het vorige college van gedeputeerde staten al aangegeven de zittingstermijn van leden te willen maximaliseren op 12 jaar. Ook wenste zij voortaan zelf de voorzitters te benoemen.

In het nieuwe procedurebesluit wordt uitgegaan van één adviescommissie belast met de behandeling van bezwaar-, beroep- en klaagschriften van alle drie de bestuursorganen. Er zal derhalve geen aparte adviescommissie meer voor bezwaren gericht tegen besluiten van provinciale staten zijn. Daarnaast zal er geen besliscommissie meer zijn, maar een adviescommissie voor beroepschriften gericht aan gedeputeerde staten en de commissaris van de Koning. Tot slot zal er ook bij klachten gericht aan provinciale staten en de commissaris van de Koning voortaan een adviescommissie worden ingeschakeld. De huidige voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en leden worden aangemerkt als voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en leden van de commissie op grond van het nieuwe procedurebesluit.

De nieuwe regelgeving heeft tot gevolg dat aan het einde van 2015, er voor een aantal leden geen herbenoeming meer kan plaatsvinden. De heren Zigenhorn en De Kok en mevrouw Helwig-van Elsäcker

zullen om die reden eind 2015 afscheid nemen als voorzitter respectievelijk leden van de commissie. Dit betekent dat het aankomende jaar zal moeten worden nagedacht over de invulling van deze posities.

Per 1 maart 2015 zal Dienst Landelijk Gebied (DLG) worden opgeheven. Het grootste deel van de taken van DLG wordt overgenomen door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland en de provincies. Het betreft voor de provincie veelal gebiedsontwikkelingsprojecten en natuurontwikkeling. Naar verwachting zullen op dit gebied bezwaarschriften worden ontvangen.

Vanuit het interne Programma organisatieontwikkeling 'dat doen we, samen voor Zeeland' zullen alle klanten (externe relaties met wie direct contact is geweest sinds de reorganisatie van 1 januari 2013, dus ook met bezwaarmakers) gevraagd worden om een digitale enquête in te vullen over de dienstverlening van de provincie Zeeland. Doel is bewustwording te creëren van wat er al goed gaat en wat beter kan in onder andere de omgang met bezwaarmakers en klagers.

Een marketingadviesbureau voert het klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten worden verwacht in april 2015.

