

Commissie bezwaar, beroep en klachten

Jaarverslag 2025

Commissie bezwaar, beroep en klachten

Jaarverslag 2025

Datum: 2 maart 2026

Auteur: Secretarissen van de commissie bezwaar, beroep en klachten

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Voorwoord	5
1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten	7
1.1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten	7
1.2. Secretarissen van de commissie bezwaar, beroep en klachten	7
2. Bezwaarschriften	8
2.1. Ingekomen bezwaarschriften	8
2.2. Ingetrokken bezwaarschriften	8
2.3. Advisering	8
2.4. Beslissingen op bezwaar	9
2.5. Beslistermijn	9
2.6. Overig: heffings- en invorderingsambtenaar provinciale belastingen	10
3. Administratief beroepschriften	11
4. Klachten	11
4.1. Inleiding	11
4.2. Ingekomen klachten	11
4.3. Conclusie klachtbehandeling	11
5. Bevindingen en aanbevelingen	12
Colofon	14

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag over 2025 van de commissie bezwaar, beroep en klachten van de Provincie Zeeland. Dit verslag heeft betrekking op alle bezwaar- en administratief beroepschriften en klachten die Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten of de commissaris van de Koning hebben afgehandeld.

Met het jaarverslag legt de commissie verantwoording af over de wijze van behandelen (horen en adviseren) van bezwaarschriften, administratief beroepschriften en klachten. Het jaarverslag biedt tevens de mogelijkheid de belangrijkste bevindingen nog eens onder uw aandacht te brengen. De missie van de commissie is om, vanuit haar onafhankelijke en adviserende rol, recht te doen aan de grieven van de burger en een bijdrage te leveren aan de verdere verbetering van de kwaliteit van de provinciale besluitvorming. Het recht doen bestaat daarbij voor de commissie niet enkel uit een juridische beoordeling van de bezwaren van een burger tegen een besluit of van een klacht van een burger over een gedraging van het provinciaal bestuur. De commissie tracht, indien de zaak daartoe een mogelijkheid biedt, met partijen tot een oplossing van het geschil te komen door onduidelijkheden bij bezwaarmaker of klager weg te nemen, dan wel partijen al dan niet door het geven van een (onderzoeks)opdracht een handvat te bieden om het geschil te beslechten.

In 2025 viel de commissie een aantal zaken op. In de eerste plaats behandelde de commissie meerdere zaken waarbij Gedeputeerde Staten voor de verdeling van de subsidie kozen voor een tenderprocedure. De commissie is verheugd dat de Provincie veel moeite steekt in het zo goed mogelijk informeren van de subsidieaanvragers over het aanvraagproces. Dit voorkomt dat onjuiste en onvolledige aanvragen worden ingediend en subsidieaanvragen om die reden worden afgewezen.

In de tweede plaats viel de afhandeling van verzoeken op grond van de Wet open overheid (Woo) in negatieve zin op. Weliswaar gaat het om enkele zaken, en is het te vroeg om te spreken van een trend, maar het is de commissie opgevallen dat de behandeling van de Woo-verzoeken, waarover zij heeft geadviseerd, onzorgvuldig is geweest met incomplete en onzorgvuldige besluitvorming tot gevolg. Dit klemmt te meer, omdat het bij dit type zaken vaker dan in andere zaken gaat om aangelegenheden waarbij het vertrouwen in de overheid onder druk staat. De commissie vraagt hiervoor dan ook bijzondere aandacht.

Tot slot nog een persoonlijk woord. Aan alles komt een einde en zo ook aan mijn commissiewerk. Na twaalf jaar kijk ik terug op een erg leuke en leerzame tijd met een grote diversiteit aan zaken. Sommige daarvan met een typisch Zeeuws karakter, zoals het snijden van zeegroenten. Ik wil mijn collega-commissieleden en de ambtelijk secretarissen hartelijk danken voor de fijne samenwerking en het plezier. De secretarissen wil ik in het bijzonder danken voor het vele werk dat zij voor de commissie verzetten en het zijn van een vaste factor met veel kennis van zaken.

Een speciaal woord van dank voor gedeputeerde Harry van der Maas die altijd oog heeft gehad voor de bijdrage van een onafhankelijke commissie aan de kwaliteit van de provinciale besluitvorming. Onze gesprekken naar aanleiding van de jaarverslagen waren niet altijd gemakkelijk, maar altijd open en met respect voor beider rol.

De voorzitter,
de heer mr. ir. Mark de Hek

1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten

1.1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten

In het Procedurebesluit bezwaar, beroep en klachten provincie Zeeland 2015 is geregeld dat de behandeling (horen en adviseren) van bezwaarschriften, administratief beroepschriften en klachten wordt opgedragen aan een commissie. De commissie bestaat uit leden die geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten (hierna: GS) of de commissaris van de Koning.

De commissie bestond in 2025 uit:

Voorzitters:

de heer mr. ir. M. de Hek
de heer mr. J.W. Kempers (plaatsvervangend)
de heer mr. F. van Laanen (plaatsvervangend)

Leden:

de heer C.L. van Dis MBA
mevrouw mr. H.C. Fraaij
de heer mr. J. Geelhoed
mevrouw mr. I.M. Ludwig

1.2. Secretarissen van de commissie bezwaar, beroep en klachten

Het secretariaat van de commissie bestond in 2025 uit de volgende (ambtelijk) secretarissen:

[REDACTED]
[REDACTED]

Daarnaast is een beroep gedaan op een externe jurist om als secretaris op te treden.

2. Bezwaarschriften

2.1. Ingekomen bezwaarschriften

Indien een belanghebbende het niet eens is met een besluit, kan deze bezwaar maken. In dat geval heroverweegt het bestuursorgaan het bestreden besluit.

In 2025 zijn in totaal 58 bezwaarschriften ontvangen, waaronder 13 bezwaarschriften gericht tegen hetzelfde besluit. Alle bezwaarschriften zijn gericht tegen besluiten van GS.

Jaar	2022	2023	2024	2025
Aantal ingediende bezwaarschriften	34	32	100	58

Figuur 1: Aantal ingediende bezwaarschriften per jaar. Van de in 2024 ingekomen 100 bezwaarschriften, zijn er 45 vrijwel identieke bezwaarschriften gericht tegen hetzelfde besluit.

2.2. Ingetrokken bezwaarschriften

In 2025 zijn in totaal 23 bezwaarschriften ingetrokken vanwege:

- Nieuwe/gewijzigde besluitvorming (3)
- Toelichting op bestreden besluit en bespreking bezwaar door behandelend ambtenaar met bezwaarmaker; besluit is in stand gebleven (10)
- Geen belang meer bij behandeling bezwaar (9)
- Erkenning bezwaarmaker te laat ingediend bezwaar (1)

2.3. Advisering

De commissie hoort in beginsel 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.

In 2025 zijn 59 bezwaarschriften tijdens een hoorzitting behandeld. Daarvan zijn 45 bezwaarschriften gevoegd (gelijktijdig) behandeld omdat zij tegen hetzelfde besluit (omgevingsvergunning populatiebeheer ganzen) zijn gericht. De commissie heeft 14 adviezen aan GS uitgebracht, waarvan 1 advies naar aanleiding van voornoemde gevoegde behandeling. Verder heeft de commissie bij de behandeling van 1 bezwaarschrift afgezien van het horen en GS geadviseerd het bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren.

Totaal	Dictum advies commissie	Aantal
15	Ontvankelijk, ongegrond	8
	Ontvankelijk, gegrond, primair besluit herroepen	2
	Niet-ontvankelijkheid nader motiveren, deels gegrond/ongegrond, primair besluit herroepen (gevoegde behandeling 45 bezwaarschriften)	1

	Ontvankelijk, deels gegrond/ongegrond, primair besluit herroepen	2
	Niet-ontvankelijk (advies na hoorzitting)	1
	Niet-ontvankelijk (advies zonder hoorzitting)	1

Figuur 2: Dictum uitgebrachte adviezen in 2025

2.4. Beslissingen op bezwaar

In totaal werden in 2025 65 bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar afgehandeld, waaronder voornoemde 45 gevoegd behandelde bezwaarschriften en nog 7 bezwaarschriften waarover de commissie in 2024 heeft geadviseerd. Begin 2026 is nog 1 beslissing op bezwaar genomen, waarover de commissie in 2025 heeft geadviseerd.

De 65 beslissingen op bezwaar hadden betrekking op besluiten van GS over diverse onderwerpen.

Onderwerp bestreden besluit	Aantal bezwaren
Afwijzing handhavingsverzoek	2
Omgevingsvergunning flora- en fauna-activiteit populatiebeheer ganzen	45 (tegen 1 besluit)
Omgevingsvergunning flora- en fauna-activiteit inventarisatieonderzoek voorkomende flora en fauna	1
Omgevingsvergunning flora- en fauna-activiteit vernielen zomerverblijf gewone dwergvleermuis	1
Omgevingsvergunning flora- en fauna-activiteit beheer damherten	1
Omgevingsvergunning voor een omgevingsplanactiviteit	3 (tegen 1 besluit)
Verzoek Wet open overheid	2
Last onder dwangsom	4
Afwijzing subsidieaanvraag	6

Figuur 3: Aantallen afgehandelde bezwaarschriften in 2025, uitgesplitst per onderwerp van het bestreden besluit

De commissie geeft een niet bindend advies. Het bestuursorgaan bepaalt dus zelf hoe het met de adviezen van de commissie omgaat. GS hebben bijna alle adviezen van de commissie opgevolgd. In een zaak over de Wet open overheid gaven GS gedeeltelijk geen gevolg aan het advies van de commissie, waardoor in de beslissing op bezwaar een motivering ontbrak ten aanzien van de toegepaste weigeringsgrond voor het openbaar maken van processtukken. Het advies over de 45 bezwaren gericht tegen de omgevingsvergunning populatiebeheer ganzen hebben GS deels niet opgevolgd waar het gaat over de onderbouwing van de noodzakelijkheid van de activiteit.

2.5. Beslistermijn

Artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat binnen 12 weken na afloop van de bezwaartermijn een beslissing op het ingediende bezwaar moet worden genomen. Het artikel biedt tevens de mogelijkheid om de beslissing op bezwaar met ten hoogste 6 weken te verdagen. Daarna is alleen nog verder uitstel mogelijk wanneer - kort gezegd - alle belanghebbenden daarmee instemmen.

Van de 65 beslissingen op bezwaar die GS in 2025 namen, zijn er 3 binnen de beslistermijn van 12 weken genomen; 9 binnen de verdagingstermijn en 3 daarbuiten, maar met instemming van belanghebbenden. In 5 zaken is, met een beperkte overschrijding van 9-13 dagen, buiten de uiterlijke beslistermijn besloten wegens het kerstreces. In de zaak waar 45 bezwaarschriften gevoegd zijn behandeld, hebben GS te laat op de bezwaarschriften besloten vanwege de omvang en complexiteit van de zaak en de daarmee gepaard gaande zorgvuldige voorbereiding van zowel het advies van de commissie als de beslissingen op de bezwaren.

2.6. Overig: heffings- en invorderingsambtenaar provinciale belastingen

In 2025 zijn 3 bezwaarschriften binnengekomen die gericht waren tegen besluiten van de heffings- en invorderingsambtenaar van de Provincie Zeeland (afdelingsmanager Financiën). De commissie heeft geen rol in de behandeling van deze zaken. Desondanks wil zij deze bezwaren niet onbenoemd laten, omdat haar secretarissen bij de behandeling ondersteuning hebben geleverd.

3. Administratief beroepschriften

Wanneer een belanghebbende administratief beroep instelt, nemen GS de beslissing op het administratief beroep in plaats van het bestuursorgaan dat het bestreden nam (bijv. gemeente of waterschap). De wet- en regelgeving waarin nog administratief beroep openstaat, is tegenwoordig zeer gering.

Er is in 2025 geen administratief beroep ingesteld.

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 deze bejegeningssklachten. De eisen waaraan een goede klachtbehandeling dient te voldoen, zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

4.2. Ingekomen klachten

In 2025 is een klacht ingediend over een vermeend onbehoorlijke gedraging van een ambtenaar werkzaam onder de verantwoordelijkheid van GS. Na het maken van afspraken, is deze klacht ingetrokken. Er is daarnaast een klacht ingediend over de toegepaste procedure bij een zienswijze. Naar aanleiding van deze klacht heeft constructief overleg plaatsgevonden over de door klager aangedragen verbeterpunten.

	2023	2024	2025
Werkvoorraad 1 januari	0	1	2
Aantal ingediende klachten	2	2	2
Aantal klachten direct ingetrokken/doorgezonden	0	0	
Aantal klachten afgedaan door / ingetrokken na bemiddeling vakafdeling	1	0	2
Aantal afdoeningen van klachten door het bestuursorgaan na advisering door de commissie	0	1	2
Werkvoorraad 31 december	1	2	0

Figuur 4: Afhandeling bejegeningssklachten 2023, 2024 en 2025

4.3. Conclusie klachtbehandeling

Begin 2025 zijn ter zitting 2 klachten behandeld. Deze klachten gingen over de wijze van behandeling van meldingen met betrekking tot verkeersshinder. De commissie concludeerde dat de medewerkers geen onbehoorlijk gedrag kon worden verweten en adviseerde GS om de klacht ontvankelijk en ongegrond te verklaren. Wel heeft de commissie GS in overweging gegeven om in reacties aan burgers voortaan een telefoonnummer en/of een contactpersoon op te nemen van het meldpunt klachten infrastructuur, zodat deze reacties minder onpersoonlijk overkomen en om te werken met een vast aanspreekpunt.

5. Bevindingen en aanbevelingen

Proceshouding

In het vorige jaarverslag heeft de commissie een aantal aanbevelingen gedaan met betrekking tot het aanvraagproces voor subsidies waarbij voor de verdeling gebruik wordt gemaakt van een tendersystematiek. De commissie ziet in de procesdossiers en ter zitting in het afgelopen jaar de intensieve pogingen van behandelend ambtenaren om aanvragers op een doelmatige en rechtmatige wijze door het aanvraagproces heen te loodsen en spreekt haar waardering hiervoor uit. Gelet op de voor bezwaarmaker vaak teleurstellende consequenties bij het indienen van een onjuiste aanvraag, vraagt de commissie hier blijvend aandacht voor te houden.

Ook complimenteert de commissie GS met de proceshouding van hun vertegenwoordigers tijdens de behandeling van twee klachten begin 2025. Ter zitting toonden de vertegenwoordigers van GS een open en empathische houding richting klagers. Dit geldt overigens in de regel voor de houding van personen die voor GS bij de commissie verschijnen.

Woo-verzoeken

Het valt de commissie op dat bij de behandeling van Woo-zaken soms gaandeweg de besluitvormings- of bezwaarprocedure, bij een nadere zoekslag, alsnog stukken worden aangetroffen die bij de eerste zoekslag niet zijn gevonden. De commissie vraagt aandacht voor de wijze van uitvoeren van de zoekslagen en het inzichtelijk maken van welke documenten, met (indien aan de orde) de daarbij van toepassing geachte weigeringsgronden, de zoekslag heeft opgeleverd om zodoende incomplete en onzorgvuldige besluitvorming te voorkomen.

Tevens valt het de commissie op – ook met een schuin oog naar 2024 – dat GS in primaire Woo-besluiten niet altijd alle onderdelen van gevraagde stukken terecht of met de juiste motivering of de juiste weigeringsgrond weigeren. Dit leidt tot (begrijpelijke) ergernis bij bezwaarmakers. Dit klemmt te meer omdat het bij openbaarheidszaken vaker dan in andere zaken gaat om aangelegenheden waarbij het vertrouwen in de overheid onder druk staat.

Een ander gevolg is dat de commissie zich in detail zelf een oordeel moet vormen over het weigeren van woorden en passages of aan GS algemene adviezen moet meegeven over hoe het werk over te doen. De commissie benadrukt dat de afhandeling van Woo-verzoeken moet zijn gericht op een juiste en volledige beoordeling ten behoeve van een zorgvuldige primaire besluitvorming.

Elektronische weg opengesteld

Per 1 januari 2026 heeft het provinciebestuur de elektronische weg opengesteld voor het indienen van bezwaarschriften en klachten. Naast indiening per post, kan nu tevens, door in te loggen met DigiD (burger) of eHerkenning (organisatie), een specifiek webformulier worden ingevuld en ingediend.

Werving commissieleden in 2026

Op 15 mei 2026 eindigt de maximale zittingstermijn (12 jaar) van de voorzitter, dhr. mr. ir. M. de Hek. Per 1 oktober 2026 eindigt ook voor mw. mr. H.C. Fraaij de maximale zittingstermijn. In het voorjaar van 2026 wordt gestart met het werven van nieuwe commissieleden.

Colofon

Tekst

Provincie Zeeland

Commissie bezwaar, beroep en klachten

Contact

bezwaarenberoep@zeeland.nl

www.zeeland.nl

