

Commissie bezwaar, beroep en klachten

Jaarverslag 2015

Commissie bezwaar, beroep en klachten

Jaarverslag 2015

Datum: 24 mei 2016
Auteur: Secretariaat commissie bezwaar, beroep en klachten
Versienummer: 1.0

Inhoudsopgave

Samenvatting van de feiten	6
Algemene conclusies en aanbeveling	6
Inleiding	9
Hoofdstuk 1 Samenstelling commissie bezwaarschriften	10
1.1. Samenstelling commissie bezwaarschriften Algemene kamer per 1 januari 2015	10
1.2. Samenstelling commissie bezwaarschriften Personele kamer per 1 januari 2015	10
1.3. Samenstelling secretariaat commissie bezwaarschriften per 1 januari 2015	10
Hoofdstuk 2 Bezwaarschriften	11
2.1. Algemene kamer	11
2.2. Personele kamer	18
2.3. Algemene conclusies en aanbeveling	20
Hoofdstuk 3 Administratieve beroepschriften	22
3.1. Samenstelling besliscommissie beroepschriften per 1 januari 2015	22
3.2. Aantallen beroepschriften	22
Hoofdstuk 4 Klachten	23
4.1. Inleiding	23
4.2. Aantallen klachten	23
Hoofdstuk 5 Terug- en vooruitblik	25
5.1. Terugblik op de gebeurtenissen in 2015	25
5.2. Vooruitblik op het komende jaar	26
Colofon	27

Samenvatting van de feiten

De totale werkvoorraad per 1 januari 2015 bedroeg 15 bezwaarschriften (13 ter behandeling in de Algemene kamer en 2 ter behandeling in de Personele kamer).

In 2015 werden in totaal 65 bezwaarschriften ingediend (50 ter behandeling in de Algemene kamer en 15 ter behandeling in de Personele kamer).

In 2015 werden in totaal 23 bezwaarschriften ingetrokken (19 van de Algemene kamer en 4 van de Personele kamer).

In totaal werden in 2015 27 bezwaarschriften afgehandeld met een beslissing op bezwaar (24 bezwaarschriften van de Algemene kamer en 3 van de Personele kamer).

Er werden 3 bezwaarschriften doorgezonden aan andere instanties.

De totale werkvoorraad per 1 januari 2016 is 27 bezwaarschriften (18 ter behandeling in de Algemene kamer en 9 ter behandeling in de Personele kamer). Ten opzichte van de werkvoorraad per 1 januari 2015 is dit een toename van 12 bezwaarschriften.

De commissie heeft in totaal 24 adviezen over 27 bezwaarschriften uitgebracht. De commissie adviseerde 50% van het totaal aantal bezwaarschriften ontvankelijk te verklaren. Van het totaal aantal adviezen over de ontvankelijke bezwaren (12) luidde 58% ongegrond en 42% gegrond.

Zes adviezen van de commissie werden niet overgenomen door gedeputeerde staten.

In totaal werden 6 beroepschriften ingediend tegen beslissingen op bezwaar. Dit betreft 22% van het totale aantal beslissingen op bezwaar (27).

In totaal werden 20 van de 27 bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn van 18 weken afgehandeld; derhalve 74%. Er werden 7 bezwaarschriften buiten deze wettelijke termijn afgehandeld; derhalve 26%.

De gemiddelde bruto doorlooptijd van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg 14 weken (Algemene kamer) en 16 weken (Personele kamer). In de gevallen waarin een termijnoverschrijding een verdedigbare 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 13 weken en bij de Personele kamer 16 weken.

Algemene conclusies en aanbeveling

Over de werkvoorraad

De totale werkvoorraad per 1 januari 2015 bedroeg 15 bezwaarschriften (13 voor de Algemene kamer en 2 voor de Personele kamer). Op 31 december 2015 is de werkvoorraad van de Algemene kamer licht gestegen (van 13 naar 18) en die van de Personele kamer flink gestegen (van 2 naar 9). De totale werkvoorraad per 1 januari 2016 is 27 bezwaarschriften.

Over het aantal ingediende bezwaarschriften

In 2015 werden weer wat meer bezwaarschriften voor de Algemene kamer ontvangen. (33 in 2014 en 50 in 2015). Het aantal ingediende bezwaren tegen personeelsbesluiten is in vergelijking met 2014 sterk toegenomen (1 in 2014 en 15 in 2015).

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 2015 is ten opzichte van 2014 gestegen (15 in 2014 en 27 in 2015). Per kamer kan opgemerkt worden dat het aantal afgehandelde bezwaarschriften van de Personele kamer ten opzichte van 2014 is gestegen van 1 naar 3. Het aantal beslissingen op bezwaar van de Algemene kamer is ten opzichte van 2014 gestegen (24 in 2015 en 14 in 2014).

Er werden in 2015 bij de Algemene kamer ongeveer evenveel bezwaarschriften ingetrokken als in 2014 (19 in plaats van 20). Er werden in 2015 ook ongeveer evenveel bezwaarschriften bij de Personele kamer ingetrokken (4 in 2015 en 3 in 2014).

Over de termijnen

De behandelduur in 2015 van de bezwaarschriften op het gebied van algemene zaken is ten opzichte van 2014 gedaald (de bruto doorlooptijd is gedaald met 5 weken en de netto doorlooptijd is gedaald met 3 weken).

De behandelduur van de personele zaken in 2015 is ten opzichte van 2014 gedaald met 1 week (van 17 naar 16 weken). Dit heeft voornamelijk te maken met het feit dat de helft van de afgehandelde bezwaren niet-ontvankelijk was.

In de Algemene kamer werden **7** bezwaarschriften buiten de wettelijke termijn afgehandeld (29%). In de Personele kamer werden de afgehandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Over de werkwijze

De commissie is tevreden over de werkwijze en de resultaten van de werkzaamheden in 2015. De samenwerking binnen de commissie en tussen de commissie en het ambtelijk apparaat is wederom plezierig en constructief geweest. Het jaar 2015 had meer activiteiten dan in 2014. Vooral in de maanden april, juli, augustus en september 2015 kwamen veel bezwaarschriften binnen. De gehouden hoorzittingen kenden een piek in de maanden september tot en met december 2015.

Aanbeveling

Het is de commissie opgevallen dat de ambtenaren steeds vaker persoonlijk contact zoeken met bezwaardenden. Dit heeft er toe geleid dat de secretarissen van de commissie in 2015 geen informele overleggen hebben geleid maar dat de ambtenaren dit op eigen initiatief hebben georganiseerd. De aanbevelingen uit de laatste jaarverslagen om bezwaarschriften op een andere wijze aan te pakken werpen vruchten af. Dit heeft als effect dat de complexere en gevoelige of principiële zaken voor de commissie overblijven om op een hoorzitting te behandelen.

Het is de commissie ook opgevallen dat veel meer dan in andere jaren geadviseerd werd om bezwaren niet ontvankelijk te verklaren en dus niet inhoudelijk te behandelen op een hoorzitting. Dit betroffen veelal zaken waarin bezwaarde: de gronden niet tijdig had ingediend, geen procesbelang meer had, problemen had met feitelijk handelen (bv belanghebbende besluit in het kader van de Flora- en faunawet en het niet indienen van een zienswijze en het digitaal bezwaar maken). De commissie verwacht niet dat deze trend zich doorzet.

Gedeputeerde staten volgden zes adviezen van de commissie (van de algemene kamer) niet op. Twee adviezen werden gedeeltelijk niet gevolgd (algemene kamer). Totaal is dit een derde van de beslissingen op bezwaar. Dit percentage is hoog in vergelijking met anderen jaren maar dit kan worden genuanceerd. Drie van de zes contraire besluiten op bezwaarschriften werden door de commissie als collectief in één advies behandeld. In één bezwaarprocedure werd na de advisering door de commissie naar aanleiding van nader onderzoek contrair besloten.

De commissie wil ten slotte aanbevelen in het voortraject van de besluitvorming te blijven investeren in het persoonlijk contact met de burger/instelling om het aantal bezwaarschriften zo veel mogelijk te voorkomen.

Inleiding

Dit is het twintigste jaarverslag van de commissie voor bezwaar, beroep en klachten 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 2015 tot en met 31 december 2015, als ook de in 2015 ingetrokken bezwaarschriften. Met dit verslag voldoet de commissie aan haar taak om jaarlijks verslag uit te brengen over haar werkzaamheden en andere feiten en ontwikkelingen. Deze verslaglegging biedt de commissie enerzijds de gelegenheid verantwoording af te leggen over de wijze waarop zij aan haar opdracht gestalte hebben gegeven. Anderzijds geeft dit de mogelijkheid de belangrijkste bevindingen nog eens onder de aandacht te brengen. Haar missie hierbij is het leveren van een bijdrage aan verdere verbetering van de kwaliteit van provinciale besluiten.

De samenstelling van de commissie bezwaarschriften in 2015 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 commissie beroepschriften aan bod. Deze commissie heeft in 2015 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 2015

De Algemene kamer van de commissie bestond in 2015 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;
de heer mr. M. de Hek; 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). Per 1 april 2015 treden de (plaatsvervangend) voorzitter en leden van de commissie bezwaarschriften treden ook op als (plaatsvervangend) voorzitter en leden van de commissie beroepschriften.

1.2. Samenstelling commissie bezwaarschriften Personele kamer per 1 januari 2015

De Personele kamer van de commissie bestond in 2015 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 2015

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 werden diverse interne juristen als secretaris ingeschakeld en werden externe juristen van USG Legal te Utrecht ingehuurd.

Hoofdstuk 2 Bezwaarschriften

1.1. Algemene kamer

1.1.1. Werkvoorraad en ingekomen bezwaarschriften in 2015

De werkvoorraad bedroeg op 1 januari 2015 **13** bezwaarschriften.

In 2015 werden in totaal **50** bezwaarschriften ontvangen. Er waren **48** bezwaarschriften gericht tegen besluiten van gedeputeerde staten en er was **1** bezwaarschrift gericht tegen een besluit van de commissaris van de Koning. Er was **1** bezwaarschrift gericht tegen een besluit van een gemeentelijk bestuursorgaan.

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

Jaar	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ingediend	61	40	57	34	33	50
Algemene kamer						

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

2.1.2. Afgehandelde bezwaarschriften in 2015

Er werden **2** bezwaarschriften doorgezonden.

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 2015 is één verzoek om de bezwaarfase over te slaan, ontvangen. Een ander bezwaarschrift richtte zich tegen een besluit van een gemeente.

In totaal werden **24** bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar afgehandeld.

Er werden in totaal **19** bezwaarschriften ingetrokken.

De bezwaarschriften werden om diverse redenen ingetrokken:

- Na een (telefonisch) gesprek, werd een nieuw besluit genomen. Dit leidde tot de oplossing van een probleem dat aanleiding was om bezwaar te maken (15);
- sommige bezwaarschriften waren niet bedoeld als bezwaar (2); en
- naar aanleiding van het bezwaar werd uit eigen beweging een nieuw besluit genomen door het bestuursorgaan (2).

Van de 50 in 2015 ingediende bezwaarschriften werden 13 bezwaarschriften in 2015 weer ingetrokken. Dit is **26%** van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften in 2015.

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 2016

De werkvoorraad bedraagt per 1 januari 2016 **18** bezwaarschriften.

Werkvoorraad 1-1-2015	Ingekomen in 2015	Door gezonden in 2015	Ingetrokken in 2015	Afgehandeld in 2015	Werkvoorraad 1-1-2016
13	50 (+)	2 (-)	19 (-)	24 (-)	18

Figuur 2: Berekening werkvoorraad per 1-1-2016 (Algemene kamer)

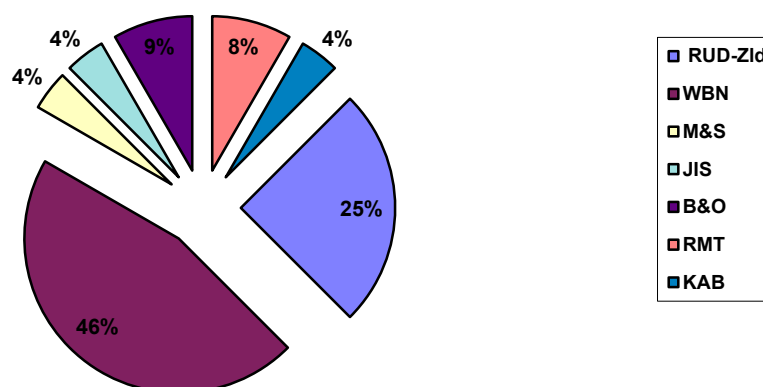
2.1.4. Afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing per afdeling in 2015

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

Afdeling	
Water, Bodem, Natuur (WBN)	11
Regionale Uitvoeringsdienst Zeeland (RUD-Zld)	6
Ruimte (RMT)	2
Beheer en onderhoud (B&O)	2
Mobiliteit & Samenleving (M&S)	1
Kabinet (KAB)	1
Juridisch, Inkoop en Subsidies (JIS)	1

Figuur 3: Aantallen afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2015

Grafisch ziet dit er als volgt uit.



Grafiek 1: Afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2015

2.1.5. Verdeling naar onderwerp

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

Afdeling	Onderwerp	Aantal
WBN	Ontheffing ex artikel 68 Flora en faunawet	8
	Niet openstellen elektronische weg voor bezwaar	1
	Subsidie SKNL	1
	Goedkeuring collectief agrarisch beheerplan	1
RUD-Zid	Omgevingsvergunning	3
	Machtiging ontgrondingenwet	2
	Dwangsombeschikking	1
RMT	Feitelijk handelen	2
B&O	Besluit nadeelcompensatie	1
	Ontheffing wegenverordening	1
KAB	Afwijzen verzoek inzage stukken Koninklijke onderscheiding	1
M&S	Subsidieverlening integrale kosten	1
JIS	Afwijzen verzoek verlenging termijn van betalingsregeling	1

Figuur 4: Verdeling onderwerpen afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2015

2.1.6. Advisering

De commissie hoort in beginsel 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 **9** hoorzittingen plaats.

De commissie heeft in totaal **22** adviezen naar aanleiding van **24** bezwaarschriften uitgebracht. De commissie heeft drie bezwaarschriften gezamenlijk behandeld en deze leidden tot één advies.

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

Totaal	Advies	Aantal
22	Ontvankelijk, ongegrond	5
	Ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond/ongegrond	0
	Ontvankelijk, gegrond	5
	Niet-ontvankelijk (advies zonder gehouden hoorzitting)	12
	Niet-ontvankelijk (advies na gehouden hoorzitting)	0

Figuur 5: Totale advisering in 2015

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	16
Contrair	6
Gedeeltelijk conform	2
Totaal	24

Figuur 6: Overzicht beslissingen op bezwaar in 2015

Drie van de zes contraire besluiten op bezwaarschriften werden door de commissie als collectief in één advies behandeld.

2.1.8. Beroep tegen beslissing op bezwaar

In de volgende tabel worden beroepsprocedures tegen de beslissingen op de bezwaarschriften uit 2015 per afdeling weergegeven.

Afdeling	Onderwerp	Besluit bestuursorgaan	Uitspraak in beroep
WBN	Ontheffingen ex artikel 68 Flora- en faunawet (grauwe gans/canadese gans)(2)	Contrair aan advies commissie, ontvankelijk en ongegrond	Ontvankelijk, gegrond.
	Ontheffing ex artikel 68 Flora- en faunawet (damhert)	Conform aan advies van de commissie, ontvankelijk en ongegrond	Ontvankelijk, gegrond.
	Ontheffing ex artikel 68 Flora- en faunawet (doden brandgans met geweer)	Gedeeltelijk conform aan advies van de commissie, ontvankelijk en gegrond	Nog niet bekend
	Ontheffing ex artikel 68 Flora- en faunawet (vangen brandgans)	Gedeeltelijk conform aan advies van de commissie, ontvankelijk en gegrond	Nog niet bekend
Beheer en onderhoud	nadeelcompensatieregeling	Conform aan advies van de commissie, ontvankelijk en gegrond	Nog niet bekend.

Figuur 7: Beroepsprocedures tegen beslissingen op bezwaarschriften per afdeling in 2015

In totaal werden **6** beroepschriften ingediend tegen de beslissingen op de 24 afgehandelde bezwaarschriften. Dit betreft **25%** 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 2015 werden **2** ingebrekestellingen ingediend ten aanzien van bezwaarschriften.

In totaal werden **17** van de 24 bezwaarschriften die met een beslissing op bezwaar binnen de wettelijke beslistermijn van 18 weken zijn afgehandeld; derhalve **71%**. Er werden **7** bezwaarschriften buiten deze wettelijke termijn afgehandeld; derhalve **29%**. 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 2015 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 en 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 2015 7 bezwaarschriften niet tijdig afgehandeld. Hieronder treft u een onderverdeling van de oorzaken aan:

Verschoonbaar (3 bezwaarprocedures):

Oorzaken:

- Afwachten nadere schriftelijke reactie op na de zitting overgelegde rapporten (nieuwe feiten en omstandigheden);
- Afwachten ontwikkelingen vergunningprocedure (2);

Niet-verschoonbaar (3 bezwaarprocedures):

Oorzaken:

- Vertraging in besluit op bezwaar vanwege hoge werkdruk (3);

Combinatie van verschoonbaar en niet-verschoonbaar (1 bezwaarprocedure):

Oorzaken:

- Vertraging in besluit op bezwaar vanwege kerstreces bestuursorgaan en complexiteit van de zaak in combinatie met onderzoek naar aanleiding van nieuwe feiten en omstandigheden.

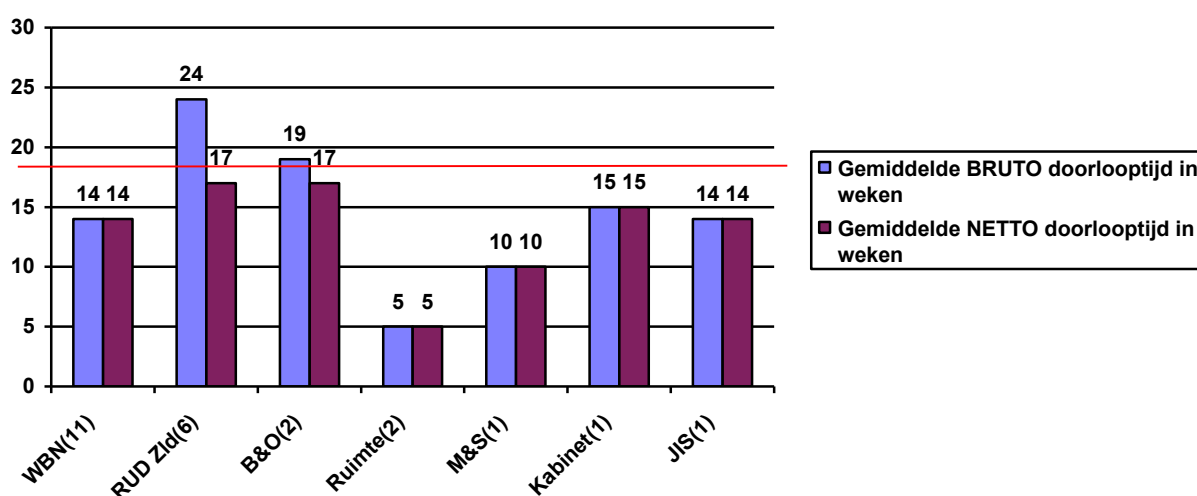
2.1.9.2. Gemiddelde doorlooptijd

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 14 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 **13** 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 2015



Grafiek 2: Gemiddelde doorlooptijd in weken afhandeling bezwaarschriften per afdeling in 2015

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 **8** 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 **6** weken. In 2014 was dit 5 weken.

2.1.9.4. Advisering commissie

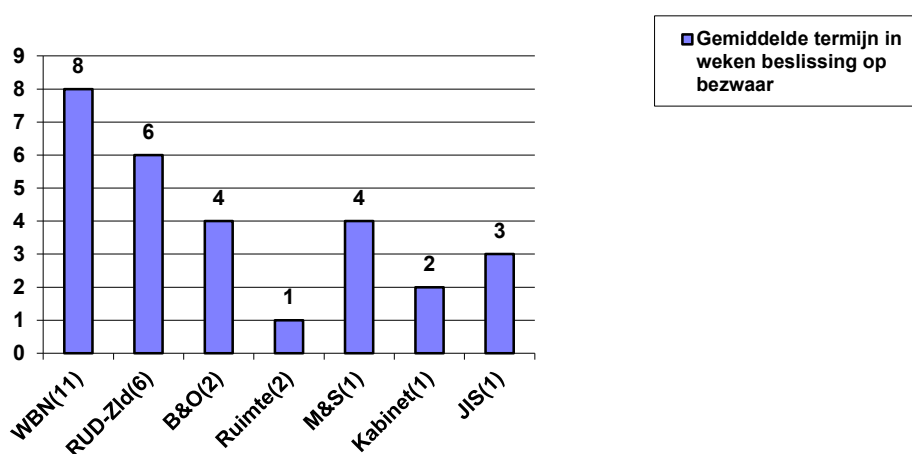
De gemiddelde duur om een conceptadvies van de commissie te vervaardigen bedroeg **2** weken. De commissie stelde gemiddeld **1** week na de ontvangst van het conceptadvies de definitieve adviezen vast.

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 **4** 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.



Grafiek 3: Gemiddelde duur in weken besluitvorming op bezwaarschrift na ontvangst advies per afdeling in 2015

1.2. Personele kamer

1.2.1. Ingediende bezwaarschriften

De werkvoorraad bedroeg op 1 januari 2015 **2** bezwaarschriften.

In 2015 werden **13** bezwaarschriften ingediend tegen een besluit van gedeputeerde staten. **Eén** bezwaarschrift was ingediend tegen een besluit van het dagelijks bestuur van RUD-Zeeland en **één** bezwaarschrift was ingediend tegen een besluit van het bestuur van ZB/Scoop.

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

Jaar	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ingediend	7	6	13	23	1	15

Figuur 8: Aantallen ingediende bezwaarschriften door de jaren heen (Personele kamer)

1.2.2. Afgehandelde bezwaarschriften

In 2015 werden **4** bezwaarschriften ingetrokken.

Er werd één bezwaarschrift doorgezonden naar een andere instantie.

In totaal werden **3** bezwaarschriften afgehandeld met een beslissing op bezwaar.

1.2.3. Werkvoorraad per 1 januari 2016

De werkvoorraad bedraagt per 1 januari 2016 **9** bezwaarschriften.

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

Werkvoorraad 1-1-2015	Ingekomen in 2015	Door- gezonden in 2015	Ingetrokken in 2015	Afgehandeld in 2015	Werkvoorraad 1-1-2016
2	15 (+)	1(-)	4 (-)	3 (-)	9

Figuur 9: Berekening werkvoorraad per 1-1-2016 (Personele kamer)

1.2.4. Afgehandeld bezwaarschrift met een beslissing op bezwaar

Eén afgehandeld bezwaarschrift is gericht tegen een besluit dat is voorbereid door de afdeling Personeel en Organisatie en betrof een disciplinaire maatregel. 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 **23** weken. De beslistermijn voor het bezwaarschrift werd met instemming van bezwaarde uitgesteld en daarmee tijdig afgehandeld.

1.2.5. Inschakeling door Gemeenschappelijke regeling RUD Zeeland (GR RUD-Zld) en Zeeuwse Bibliotheek

De commissie heeft in 2015 **1** bezwaarschrift tegen een besluit van het dagelijks bestuur van RUD-Zld op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft bezwaarde gehoord en een advies uitgebracht aan het bestuur van RUD Zeeland. Zij hebben dit advies overgenomen. Er werd geen beroep tegen de beslissing op bezwaar ingesteld.

In een bezwaarschriftprocedure van een medewerker van Zeeuwse Bibliotheek is wel een beslissing op bezwaar genomen, maar hierover is niet door de commissie geadviseerd.

De bezwaarschriften werden tijdig afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd bedroeg **16** weken.

1.3. Algemene conclusies en aanbeveling

Over de werkvoorraad

De totale werkvoorraad per 1 januari 2015 bedroeg **15** bezwaarschriften (13 voor de Algemene kamer en 2 voor de Personele kamer). Op 31 december 2015 is de werkvoorraad van de Algemene kamer licht gestegen (van 13 naar 18) en die van de Personele kamer flink gestegen (van 2 naar 9). De totale werkvoorraad per 1 januari 2016 is **27** bezwaarschriften.

Over het aantal ingediende bezwaarschriften

In 2015 werden weer wat meer bezwaarschriften voor de Algemene kamer ontvangen. (33 in 2014 en 50 in 2015). Het aantal ingediende bezwaren tegen personeelsbesluiten is in vergelijking met 2014 sterk toegenomen (1 in 2014 en 15 in 2015).

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 2015 is ten opzichte van 2014 gestegen (15 in 2014 en 27 in 2015). Per kamer kan opgemerkt worden dat het aantal afgehandelde bezwaarschriften van de Personele kamer ten opzichte van 2014 is gestegen van 1 naar 3. Het aantal beslissingen op bezwaar van de Algemene kamer is ten opzichte van 2014 gestegen (24 in 2015 en 14 in 2014).

Er werden in 2015 bij de Algemene kamer ongeveer evenveel bezwaarschriften ingetrokken als in 2014 (19 in plaats van 20). Er werden in 2015 ook ongeveer evenveel bezwaarschriften bij de Personele kamer ingetrokken (4 in 2015 en 3 in 2014).

Over de termijnen

De behandelduur in 2015 van de bezwaarschriften op het gebied van algemene zaken is ten opzichte van 2014 gedaald (de bruto doorlooptijd is gedaald met 5 weken en de netto doorlooptijd is gedaald met 3 weken).

De behandelduur van de personele zaken in 2015 is ten opzichte van 2014 gedaald met 1 week (van 17 naar 16 weken). Dit heeft voornamelijk te maken met het feit dat de helft van de afgehandelde bezwaren niet-ontvankelijk was.

In de Algemene kamer werden **7** bezwaarschriften buiten de wettelijke termijn afgehandeld (29%). In de Personele kamer werden de afgehandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Over de werkwijze

De commissie is tevreden over de werkwijze en de resultaten van de werkzaamheden in 2015. De samenwerking binnen de commissie en tussen de commissie en het ambtelijk apparaat is wederom plezierig en constructief geweest. Het jaar 2015 had meer activiteiten dan in 2014. Vooral in de maanden april, juli, augustus en september 2015 kwamen veel bezwaarschriften binnen. De gehouden hoorzittingen kenden een piek in de maanden september tot en met december 2015.

Aanbeveling

Het is de commissie opgevallen dat de ambtenaren steeds vaker persoonlijk contact zoeken met bezwaarden. Dit heeft er toe geleid dat de secretarissen van de commissie in 2015 geen informele overleggen hebben geleid maar dat de ambtenaren dit op eigen initiatief hebben georganiseerd. De aanbevelingen uit de laatste jaarverslagen om bezwaarschriften op een andere wijze aan te pakken werpen vruchten af. Dit heeft als effect dat de complexere en gevoelige of principiële zaken voor de commissie overblijven om op een hoorzitting te behandelen.

Het is de commissie ook opgevallen dat veel meer dan in andere jaren geadviseerd werd om bezwaren niet ontvankelijk te verklaren en dus niet inhoudelijk te behandelen op een hoorzitting. Dit betroffen veelal zaken waarin bezwaarde: de gronden niet tijdig had ingediend, geen procesbelang meer had, problemen had met feitelijk handelen (bv belanghebbende besluit i.k.v. Flora- en faunawet en het niet indienen van een zienswijze en het digitaal bezwaar maken). De commissie verwacht niet dat deze trend zich doorzet.

Gedeputeerde staten volgden zes adviezen van de commissie (van de algemene kamer) niet op. Twee adviezen werden gedeeltelijk niet gevolgd (algemene kamer). Totaal is dit een derde van de beslissingen op bezwaar. Dit percentage is hoog in vergelijking met anderen jaren maar dit kan worden genuanceerd. Drie van de zes contraire besluiten op bezwaarschriften werden door de commissie als collectief in één advies behandeld. In één bezwaarprocedure werd na de advisering door de commissie naar aanleiding van nader onderzoek contrair besloten.

De commissie wil ten slotte aanbevelen in het voortraject van de besluitvorming te blijven investeren in het persoonlijk contact met de burger/instelling om bezwaarschriften zo veel mogelijk te voorkomen.

Hoofdstuk 3 Administratieve beroepschriften

3.1. Samenstelling besliscommissie beroepschriften per 1 januari 2015

De besliscommissie beroepschriften bestond in de periode 1 januari-31 maart 2015 uit:

Voorzitter:

de heer drs. G.R.J. van Heukelom, gedeputeerde juridische zaken (tot en met 31 maart 2015).

Leden:

mevrouw mr. M.L. Bosman-Schouten;

mevrouw A.C. de Bruijn;

de heer mr. T.L.J. Drouen;

mevrouw mr. H.C. Fraaij;

de heer mr. M. de Hek;

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.

Gedeputeerde staten en de commissaris van de Koning wilden het beslissen op administratieve beroepschriften niet meer opdragen aan de besliscommissie ex artikel 81 Provinciewet maar alleen de behandeling ervan en de advisering erover opdragen aan een adviescommissie. De beslissing op administratieve beroepschriften vindt per 1 april 2015 weer door het college of de commissaris zelf plaats. Als gevolg van de vaststelling van het Procedurebesluit bezwaar, beroep en klachten provincie Zeeland 2015 bestaat per 1 april 2015 de besliscommissie beroepschriften niet meer. De behandeling ervan en advisering erover is opgedragen aan de commissie beroepschriften. De heer J.H.F. Zigenhorn is per 1 april 2015 benoemd als voorzitter van de (advies)commissie beroepschriften. Voor de samenstelling van de commissie per 1 april 2015 wordt verwezen naar hoofdstuk 1, onder 1.1.

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.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ingekomen	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Afgehandeld	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Ingetrokken	0	0	0	0	0	2	0	0	0

Figuur 10: 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 per 1 april 2015 ook klachten die gericht zijn tegen gedragingen van de commissaris van de Koning.

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. Twee secretarissen hebben op 9 juni 2015 de jaarlijkse vergadering van Zeeuwse klachtencoördinatoren in het provinciehuis georganiseerd. Mevrouw Hess van Bureau Nationale ombudsman heeft een workshop Effectief handelen bij lastig klaaggedrag gehouden.

4.2. Aantallen klachten

De werkvoorraad op 1 januari 2015 bedroeg **0** klachten. In 2015 is één klacht bij gedeputeerde staten ingediend. Deze werd eind 2015 op een hoorzitting behandeld en zal in 2016 worden afgehandeld met een reactie op de klacht.

De werkvoorraad per 31 december 2015 bedraagt **1** klacht.

Ten opzichte van de afhandeling van klachten in 2014 levert de afhandeling van klachten in 2015 het volgende beeld op:

	2014	2015
Werkvoorraad op 1 januari	0	0
Aantal ingediende klachten	1	1
Aantal klachten direct ingetrokken/doorgezonden	0	0
Aantal klachten afgedaan door / ingetrokken na bemiddeling vakafdeling	1	0
Totaal:	0	1

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 11: Afhandeling klachten gedeputeerde staten (bejegeningklachten) 2014 en 2015

Hoofdstuk 5 Terug- en vooruitblik

5.1. Terugblik op de gebeurtenissen in 2015

Jaarverslag 2014

Op 17 maart 2015 heeft de plenaire vergadering van de commissie plaatsgevonden en werd het Jaarverslag 2014 vastgesteld. De voorzitters van de commissie hebben het Jaarverslag 2014 in een gesprek toegelicht aan de werkveldmanager Services, de heer W.-J. Lenselink. De boodschap die de heer Lenselink meegaf was positief, namelijk dat er groot vertrouwen is in het handelen van de commissie en in de ambtelijke ondersteuning.

Nieuwe regelgeving bezwaar, beroep en klachten

De nieuwe regelgeving voor bezwaar, beroep en klachten is per 1 april 2015 in werking getreden. In het nieuwe procedurebesluit wordt uitgegaan van één adviescommissie belast met de behandeling van bezwaar, beroep en klachten van alle drie de bestuursorganen, te weten provinciale staten, gedeputeerde staten en de commissaris van de Koning. Er zal derhalve geen aparte adviescommissie meer zijn voor bezwaren gericht tegen besluiten van provinciale staten. 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 voortaan ook bij klachten gericht aan provinciale staten en de commissaris van de Koning een adviescommissie worden ingeschakeld. De huidige voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en leden zijn aangemerkt als voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en leden van de commissie op grond van het nieuwe procedurebesluit.

De nieuwe regelgeving had tot gevolg dat aan het einde van 2015, er voor een aantal leden geen herbenoeming meer kon plaatsvinden. De heren Zigenhorn en De Kok en mevrouw Helwig-van Elsäcker hebben om die reden eind 2015 afscheid genomen als voorzitter respectievelijk leden van de commissie. Gedeputeerde staten hebben op 24 november 2015 besloten de heer mr. T.L.J. Drouen te benoemen als voorzitter en de heer mr. M. de Hek als plaatsvervangend voorzitter. Beide benoemingen gaan in per 1 januari 2016.

Personele wisselingen

Eind november 2015 heeft de heer Zigenhorn, na een lidmaatschap van bijna 18 jaar, afscheid genomen. Voorafgaand aan de hoorzitting op 15 december 2015 heeft de heer De Kok op passende wijze afscheid genomen. Voor mevrouw Helwig-van Elsäcker was ook geen herbenoeming meer mogelijk. Zij waren beiden sinds 1999 lid. De nieuwe verordening maakt het mogelijk om leden maximaal 12 jaar lid te laten zijn. Voor de aftredende leden was een uitzondering gemaakt in hun laatste herbenoeming.

In december 2015 hebben gesprekken met twee kandidaten voor de functie van lid van commissie plaats gehad om de commissie weer op sterkte te brengen. Dit heeft geresulteerd in een benoeming van mevrouw mr. R.H. van Marle als lid van de algemene kamer en een benoeming van de heer mr. D. Rietberg in de algemene en in de personele kamer per 1 januari 2016. Me-

vrouw Van Marle werkt in haar dagelijks leven als juriste bij de Stichting Advisering bestuursrechtpraak en de heer Rietberg werkt als jurist (kamer ruimtelijke ordening) bij de Afdeling bestuursrechtpraak van de Raad van State.

Het secretariaat werd in de drukke periode van juli tot en met december 2015 versterkt door interne senior-juristen en juristen van USG Legal te Utrecht in verband met zwangerschaps- en bevalingsverlof en ziekte van twee secretarissen.

Digitalisering proces bezwaar en beroep

In 2008 stelde het toenmalige college de ambitie vast om digitaal te werken. Deze ambitie was gebaseerd op afspraken tussen Rijk, Provincies, Gemeenten en Waterschappen om met een digitale werkwijze betere dienstverlening te realiseren. Belangrijke randvoorwaarden hierbij zijn alle informatie digitaal, in samenhang en toegankelijk op te slaan en het vervangen van papier. Een leverancier kreeg de opdracht om de benodigde software te leveren en in te richten voor een gebruiksvriendelijk zaaksysteem. In 2014 zijn proefprojecten uitgevoerd met het zaaksysteem. Toen bleek dat het systeem onvoldoende gebruiksvriendelijk was, technische problemen kende en een goed werkend systeem binnen redelijke termijn niet haalbaar was, werd in het voorjaar besloten te stoppen met het zaaksysteem.

5.2. Vooruitblik op het komende jaar

Digitalisering

Het digitale tijdperk heeft in 2016 gevolgen voor het informatiebeheer van de commissie voor bezwaar, beroep en klachten en voor de duurzame digitale bewaring van haar informatie. In 2016 zullen digitalisering van werkprocessen en archivering van informatie actiepunten zijn. Er zal onderzocht worden hoe de standaard applicaties zoals Corsa als eerste stap kunnen worden ingezet om zaakgericht te gaan werken. In 2016 wordt daar meer over duidelijk. In 2018 zullen werkprocessen en archivering moeten voldoen aan de normen van e-dienstverlening en de Archiefwet.

Frequent overleg tussen commissievoorzitter en gedeputeerde staten

Er is afgesproken dat met ingang van 2016 de voorzitter van de commissie twee keer per jaar zal overleggen met gedeputeerde de heer Van der Maas en de provincie-secretaris.

Tevens zal er met een nieuwe contactpersoon vanuit het management over het jaarverslag van de commissie gesproken worden.

Het afscheid van mevrouw Helwig-van Elsäcker zal in 2016 plaatsvinden.

Colofon

Tekst

Provincie Zeeland

Secretariaat commissie bezwaar, beroep en klachten

Contact

bezwaarenberoep@zeeland.nl

<https://www.zeeland.nl>

