

Commissie bezwaar, beroep en klachten

JAARVERSLAG 2016

Commissie bezwaar, beroep en klachten

Jaarverslag 2016

Datum: 18-4-2017
Auteur: Secretariaat commissie bezwaar, beroep en klachten
Versienummer: 1.0

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten	4
1.1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten (Algemene kamer) per 1 januari 2016	4
1.2. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten (Personele kamer) per 1 januari 2016	4
1.3. Samenstelling secretariaat commissie bezwaar, beroep en klachten per 1 januari 2016	4
2. Bezwaarschriften	5
2.1. Algemene kamer	5
2.2. Personele kamer	11
2.3. Algemene conclusies en aanbeveling	17
3. Administratieve beroepschriften	18
3.1. Aantallen beroepschriften	18
3.2. Onderwerpen beroepschriften	18
4 Klachten	19
4.1. Inleiding	19
4.2. Aantallen klachten	19
4.3. Leerpunten uit de klachtenbehandeling	20
5 Terug- en vooruitblik	22
5.1. Terugblik op de gebeurtenissen in 2016	22
5.2. Vooruitblik op het komende jaar	22
Colofon	23

Inleiding

Dit is het eenentwintigste jaarverslag van de commissie bezwaar, beroep en klachten van de provincie Zeeland. Dit verslag heeft betrekking op alle bezwaar- en administratief beroepschriften en klachten die door een bestuursorgaan van de provincie Zeeland met een beslissing op bezwaar, een besluit op administratief beroep of een oordeel over een klacht of via een informeel traject zijn afgehandeld in de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016, alsook de in 2016 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 heeft 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 bezwaar, beroep en klachten in 2016 is vermeld in Hoofdstuk 1.

In dit verslag worden in Hoofdstuk 2 allereerst de kwantitatieve gegevens weergegeven en toegelicht omtrent de in 2016 ingekomen, ingetrokken en afgehandelde bezwaarschriften, de uitgebrachte adviezen, de genomen beslissingen op bezwaar en ingediende beroepen tegen de beslissingen 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.

In Hoofdstuk 3 komen de administratief beroepschriften aan bod. In tegenstelling tot voorgaande jaren zijn in 2016 diverse werkzaamheden verricht.

In Hoofdstuk 4 is een overzicht opgenomen van de in 2016 behandelde klachten. In tegenstelling tot voorgaande jaren zijn in 2016 diverse werkzaamheden verricht.

Er wordt afgesloten met een vooruitblik op het komende jaar in Hoofdstuk 5.

1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten

1.1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten (Algemene kamer) per 1 januari 2016

De Algemene kamer van de commissie bestond in 2016 uit:

Voorzitters:

de heer mr. T.L.J. Drouen; en
de heer mr. M. de Hek (plaatsvervangend).

Leden:

mevrouw mr. M.L. Bosman-Schouten;
mevrouw A.C. de Bruijn;
mevrouw mr. H.C. Fraaij;
mevrouw mr. R.H. van Marle; en
de heer mr. D. Rietberg.

1.2. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten (Personele kamer) per 1 januari 2016

De Personele kamer van de commissie bestond in 2016 uit:

Voorzitters:

de heer mr. T.L.J. Drouen; en
de heer mr. M. de Hek; (plaatsvervangend).

Leden:

mevrouw mr. M.L. Bosman-Schouten;
mevrouw mr. R.B. Jobse; en
de heer mr. D. Rietberg.

1.3. Samenstelling secretariaat commissie bezwaar, beroep en klachten per 1 januari 2016

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 senior-juristen als secretaris ingeschakeld.

2. Bezwaarschriften

2.1. Algemene kamer

2.1.1. Werkvoorraad en ingekomen bezwaarschriften in 2016

De werkvoorraad bedroeg op 1 januari 2016 **18** bezwaarschriften.

In 2016 werden in totaal **34** bezwaarschriften ontvangen. Er waren **33** bezwaarschriften gericht tegen besluiten van gedeputeerde staten en er was **1** bezwaarschrift gericht tegen een besluit van provinciale staten. In de onderstaande tabel is aangegeven hoeveel bezwaarschriften in totaal in dit verslagjaar en in de voorgaande jaren werden ingediend.

Jaar	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ingediend	40	57	34	33	50	34
Algemene kamer						

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

2.1.2. Afgehandelde bezwaarschriften in 2016

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 2016 is geen verzoek om de bezwaarfase over te slaan, ontvangen.

In totaal werden **21** bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar afgehandeld.

Er werden in totaal **23** bezwaarschriften ingetrokken. De bezwaarschriften werden om diverse redenen ingetrokken. De onderverdeling is als volgt:

- eens met bestreden besluit/geen belang meer/niet bedoeld als bezwaar: 10
- nieuw besluit/overeenstemming/tegemoetkoming: 13

Van de 34 in 2016 ingediende bezwaarschriften werden **16** bezwaarschriften weer ingetrokken. Dit is bijna **50%** van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften in 2016.

2.1.3. Werkvoorraad per 1 januari 2017

De werkvoorraad bedraagt per 1 januari 2017 **8** bezwaarschriften.

Werkvoorraad 1-1-2016	Ingekomen in 2016	Door gezonden in 2016	Ingetrokken in 2016	Afgehandeld in 2016	Werkvoorraad 1-1-2017
18	34 (+)	0 (-)	23 (-)	21 (-)	8

Figuur 2: Berekening werkvoorraad per 1-1-2017 (Algemene kamer)

2.1.4. Afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing per afdeling in 2016

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

Afdeling	
Regionale Uitvoeringsdienst Zeeland (RUD-Zld)	12
Water, Bodem en Natuur (WBN)	2
Ruimte (RMT)	2
Juridisch, Inkoop en Subsidies (JIS)	2
Informatie en automatisering (I&A)	1
Mobiliteit & Samenleving (M&S)	1
Statengriffie	1

Figuur 3: Aantallen afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2016

2.1.5. Verdeling naar onderwerp

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

Afdeling	Onderwerp	Aantal
RUD-Zld	Verlenen omgevingsvergunning	5
	Afwijzen verzoek handhaving omgevingsvergunning	4
	Opleggen last onder dwangsom Landschapsverordening Zeeland	2
	Dwangsobbeschikking vanwege niet tijdig beslissen	1
WBN	Verlenen vergunning Natuurbeschermingswet	1
	Verlenen subsidie SKNL	1
Ruimte	Afwijzen subsidie Provinciale Impuls Wonen	1
	Afwijzen verzoek handhaving Wet revitalisering interbestuurlijk toezicht	1
M&S	Afwijzen subsidieverzoek restauratie	1
JIS	Afwijzen verzoek inzage Wet openbaarheid van bestuur	2
I&A	Afwijzen verzoek inzage Wet openbaarheid van bestuur	1
Statengriffie	Afwijzen burgerinitiatief hobbyjacht	1

Figuur 4: Verdeling onderwerpen afgehandelde bezwaarschriften per afdeling in 2016

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. De commissie heeft verspreid over **9** middagen in totaal 21 bezwaarschriften behandeld tijdens een hoorzitting en heeft naar aanleiding daarvan **21** adviezen uitgebracht. In onderstaand overzicht volgen aantallen met betrekking tot de advisering van de commissie.

Totaal	Advies	Aantal
21	Ontvankelijk, ongegrond	9
	Ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond/ongegrond	1
	Ontvankelijk, gegrond	7
	Niet-ontvankelijk (advies zonder hoorzitting)	3
	Niet-ontvankelijk (advies met hoorzitting)	1

Figuur 5: Totale advisering in 2016

2.1.7. Beslissing op bezwaar

De commissie geeft een niet bindend advies aan het bestuur en neemt dus zelf geen beslissing 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.

De bestuursorganen hebben niet alle adviezen van de commissie overgenomen. In onderstaand overzicht volgen de aantallen met betrekking tot de opvolging van de adviezen van de commissie.

Besluit bestuursorgaan	Aantal
Conform	19
Contrair	0
Gedeeltelijk conform	2
Totaal	21

Figuur 6: Overzicht beslissingen op bezwaar in 2016

2.1.8. Beroep tegen beslissing op bezwaar

In totaal werden **7** beroepschriften ingediend tegen de beslissingen op de 21 afgehandelde bezwaarschriften. Dit betreft **33%** van het totale aantal beslissingen op bezwaar.

In het volgende overzicht worden beroepsprocedures tegen de beslissingen op de bezwaarschriften uit 2016 per afdeling weergegeven.

Afdeling	Onderwerp	Besluit bestuursorgaan	Uitspraak in beroep
JIS	Afwijzen verzoek Wet openbaarheid van bestuur	Conform advies commissie	Nog niet bekend
RUD-Zeeland	(niet tijdig beslissen op bezwaar) afwijzen handhavingsverzoek omgevingsvergunning (3)	Conform advies commissie	Nog niet bekend
	Afwijzen handhavingsverzoek Landschapsverordening	Conform advies commissie	Gegrond, vernietiging beslissing op bezwaar
	Omgevingsvergunning (2)	Conform advies commissie	Nog niet bekend

Figuur 7: Beroepsprocedures tegen beslissingen op bezwaarschriften per afdeling in 2016

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 instemen. 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 2016 werden **5** ingebrekestellingen ingediend ten aanzien van bezwaarschriften.

In totaal werden van de 21 bezwaarschriften die met een beslissing op bezwaar afgehandeld er **14** binnen de wettelijke beslistermijn van 18 weken afgehandeld; derhalve **66,7%**. Er werden **7** bezwaarschriften buiten deze wettelijke termijn afgehandeld; derhalve **33,3%**. 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 2016 drie keer 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. 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.

In totaal zijn in 2016 7 bezwaarschriften niet tijdig afgehandeld. In alle gevallen was er naar het oordeel van de commissie sprake van niet-verschoonbare oorzaken. Hieronder volgt een onderverdeling van de oorzaken:

Niet-verschoonbaar (7 bezwaarprocedures):

Oorzaken:

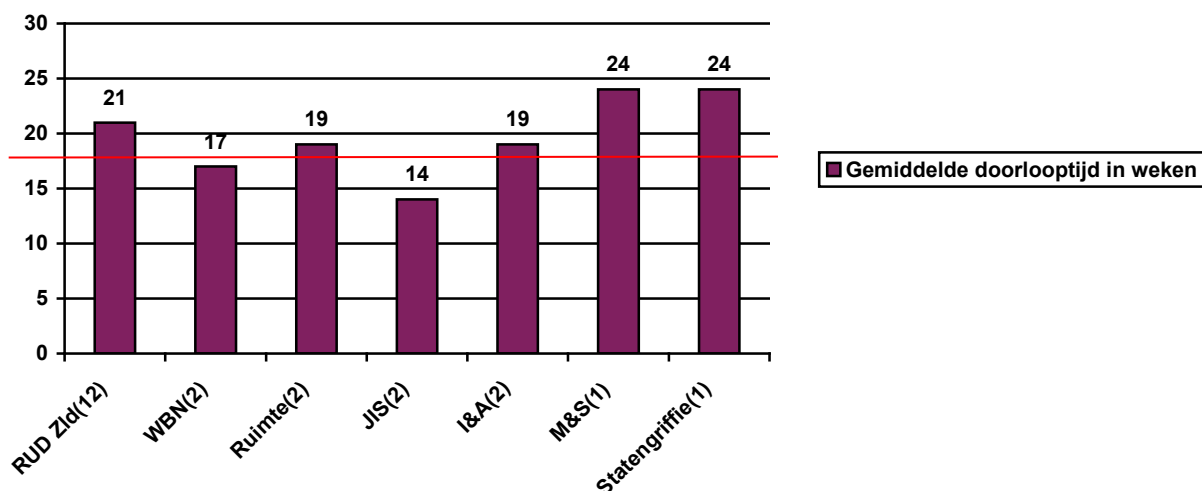
- Vertraging in besluit op bezwaar vanwege hoge werkdruk (1);
- Vertraging in besluit op bezwaar vanwege het willen afwachten van een rechterlijke uitspraak in een zaak die betrekking had op het besluit op bezwaar (1);
- Vertraging in besluit op bezwaar vanwege complexiteit en politieke gevoeligheid (3);
- Hoorzitting later ingepland en vertraging in besluit op bezwaar vanwege vakantie behandelend ambtenaar (1) en
- Vertraging in besluit op bezwaar vanwege vergaderschema provinciale staten (1).

2.1.9.2. Gemiddelde doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg 20 weken.

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 afhandeling bezwaarschriften per afdeling in 2016



Grafiek 1: Gemiddelde doorlooptijd in weken afhandeling bezwaarschriften per afdeling in 2016

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 **18** 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 2015 was dit 8 weken.

2.1.9.4. Advisering commissie

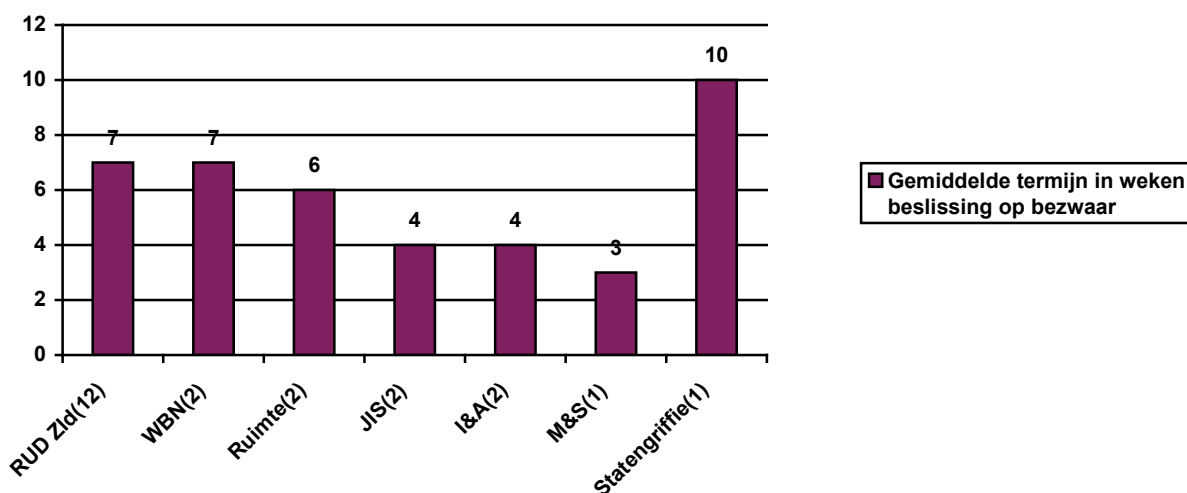
De gemiddelde duur om een conceptadvies van de commissie te vervaardigen bedroeg **2** weken. De commissie stelde gemiddeld **2** week na de ontvangst van het conceptadvies de definitieve adviezen vast.

2.1.9.5. Beslissing op bezwaar

De gemiddelde termijn van de besluitvorming, gerekend vanaf de ontvangst van het advies van de commissie tot het ter besluitvorming voorleggen aan het beslissend bestuursorgaan, bedroeg **6** weken.

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 bezwaarschrift na ontvangst advies per afdeling in 2016



Grafiek 2: Gemiddelde duur in weken besluitvorming op bezwaarschrift na ontvangst advies per afdeling in 2016

2.2. Personele kamer

2.2.1. Ingediende bezwaarschriften

De werkvoorraad bedroeg op 1 januari 2016 **9** bezwaarschriften.

In 2016 werden in totaal **10** bezwaarschriften ingediend. Acht bezwaarschriften waren gericht 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	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ingediend	6	13	23	1	15	10

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

2.2.2. Afgehandelde bezwaarschriften

In 2016 werden **6** bezwaarschriften ingetrokken. Er werd **1** bezwaarschrift doorgezonden naar een andere instantie. In totaal werden **8** bezwaarschriften afgehandeld met een beslissing op bezwaar.

2.2.3. Werkvoorraad per 1 januari 2017

De werkvoorraad bedraagt per 1 januari 2017 **3** bezwaarschriften.

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

Werkvoorraad 1-1-2016	Ingekomen in 2016	Door-gezonden in 2016	Ingetrokken in 2016	Afgehandeld in 2016	Werkvoorraad 1-1-2017
9	10 (+)	1 (-)	6 (-)	9 (-)	3

Figuur 9: Berekening werkvoorraad per 1-1-2017 (Personele kamer)

2.2.4. Afgehandeld bezwaarschrift met een beslissing op bezwaar

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

Afdeling/instelling	
P&O	7
RUD-Zeeland	1
ZB/Scoop	1

Figuur 10: Aantallen afgehandelde bezwaarschriften per afdeling/instelling

2.2.5. Verdeling naar onderwerp

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

Afdeling	Onderwerp	Aantal
P&O	Wachtgelduitkering	1
	Vaststelling functiebeschrijving en -waardering	1
	Benoeming	1
	Ontslag	1
	Opheffing geheimhouding besluit	1
	Principebesluit wijziging organisatie	1
	Afwijzen verzoek inzage Wet openbaarheid van bestuur	1
Rud-Zld	Beoordeling	1
ZB-Scoop	Plaatsing	1

Figuur 11: Afgehandelde bezwaarschriften uitgesplitst per afdeling/instelling en naar onderwerp.

2.2.6. 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 het verslagjaar verspreid over 2 middagen hoorzittingen plaats.

De commissie heeft in totaal 9 adviezen naar aanleiding van 9 bezwaarschriften uitgebracht. In onderstaand overzicht volgen aantallen met betrekking tot de advisering van de commissie.

Totaal aantal adviezen	Advies	Aantal
9	Ontvankelijk, ongegrond	5
	Ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond/ongegrond	1
	Ontvankelijk, gegrond	2
	Niet-ontvankelijk (advies zonder gehouden hoorzitting)	0
	Niet-ontvankelijk (advies na gehouden hoorzitting)	1

Figuur 12: Totale advisering in 2016

2.2.7. 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	6
Contrair	0
Gedeeltelijk conform/contrair	3
Totaal	9

Figuur 13: Overzicht beslissingen op bezwaar in 2016

2.2.8. Beroep tegen beslissing op bezwaar

In de volgende tabel worden beroepsprocedures tegen de beslissingen op de bezwaarschriften uit 2016 per afdeling weergegeven.

Afdeling	Onderwerp	Besluit bestuursorgaan	Uitspraak in beroep
P&O	Benoeming	Conform advies commissie	Ongegrond
	Ontslag	Conform advies commissie	Ingetrokken
RUD-Zld	Beoordeling	Conform advies commissie	Nog niet bekend

Figuur 14: Beroepsprocedures tegen beslissingen op bezwaarschriften per afdeling in 2016

In totaal werden tegen **3** van de 9 beslissingen op bezwaar beroepschriften ingediend. Dit betreft **33%** van het totale aantal beslissingen op bezwaar.

2.2.9. 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 instemen. 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 2016 werden **geen** ingebrekestellingen ingediend ten aanzien van bezwaarschriften.

In totaal werden van de 9 bezwaarschriften die met een beslissing op bezwaar werden afgehandeld, er 8 binnen de wettelijke beslistermijn van 18 weken afgehandeld; derhalve **89%**. Er werd **1** bezwaarschrift buiten deze wettelijke termijn afgehandeld; derhalve **11%**. In deze bezwaarprocedure stemde de bezwaarde 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 2016 **niet** het geval geweest.

2.2.9.1. 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.

In totaal is in 2016 **1** bezwaarschrift niet tijdig afgehandeld.

Niet-verschoonbaar (1 bezwaarprocedure):

Oorzaak:

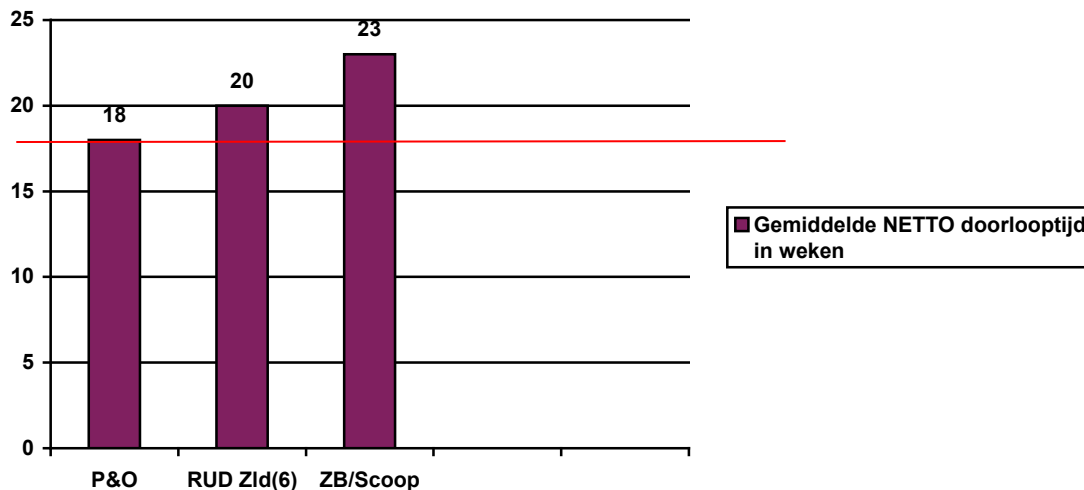
- Vertraging in besluit op bezwaar vanwege intern misverstand over mandatering.

2.2.9.2. Gemiddelde doorlooptijd

De *gemiddelde doorlooptijd* van de afgehandelde bezwaarschriften bedroeg **18** weken.

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 2016



Grafiek 3: Gemiddelde doorlooptijd in weken afhandeling bezwaarschriften per afdeling in 2016

2.2.10. 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 **6** verweerschriften aangeleverd bij de commissie (1 verweer ging over 3 bezwaarschriften). 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.

2.2.11. . Advisering commissie

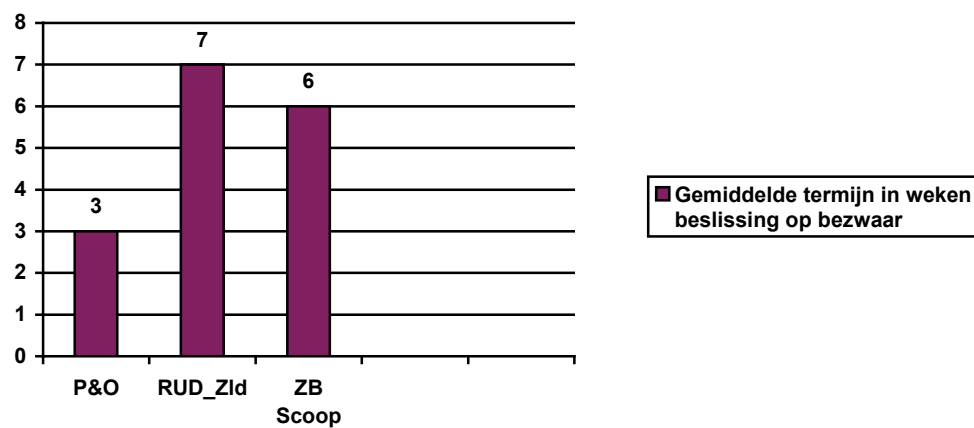
De gemiddelde duur om een concept-advies van de commissie te vervaardigen bedroeg **1,5** week. De commissie stelde gemiddeld **3** weken na de ontvangst van het concept-advies de definitieve adviezen vast.

2.2.12. 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.

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 besluitvorming op bezwaarschrift na ontvangst advies per afdeling 2016



Grafiek 4: Gemiddelde duur in weken besluitvorming op bezwaarschrift na ontvangst advies per afdeling in 2016

2.3. Algemene conclusies en aanbeveling

Over de werkvoorraad

De totale werkvoorraad per 1 januari 2016 bedroeg **27** bezwaarschriften (18 voor de Algemene kamer en 9 voor de Personele kamer). Op 31 december 2016 is de werkvoorraad van de Algemene kamer (van 18 naar 8) en die van de Personele kamer flink gedaald (van 9 naar 3). De totale werkvoorraad per 1 januari 2017 is **11** bezwaarschriften.

Over het aantal ingediende bezwaarschriften

In 2016 werden aanzienlijk minder bezwaarschriften voor de Algemene kamer ontvangen. (34 in 2016 en 50 in 2015). Ook het aantal ingediende bezwaren tegen personeelsbesluiten is in vergelijking met 2015 afgenomen (10 in 2016 en 15 in 2015).

Over het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar en het totaal aantal ingetrokken bezwaarschriften.

Het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar in 2016 is ten opzichte van 2015 ongeveer gelijk gebleven (27 in 2015 en 30 in 2016). Per kamer kan opgemerkt worden dat het aantal afgehandelde bezwaarschriften van de Personele kamer ten opzichte van 2015 is gestegen van 3 naar 9. Het aantal beslissingen op bezwaar van de Algemene kamer is ten opzichte van 2015 licht gedaald (24 in 2015 en 21 in 2016).

Er werden in 2016 bij de Algemene kamer iets meer bezwaarschriften ingetrokken dan in 2015 (23 in 2016 en 19 in 2015). Er werden in 2016 ongeveer evenveel bezwaarschriften bij de Personele kamer ingetrokken als in 2015 (6 in 2016 en 4 in 2015).

Over de termijnen

De behandelduur in 2016 van de bezwaarschriften op het gebied van algemene zaken is ten opzichte van 2015 gestegen (van 13 naar 20 weken). De behandelduur van de personele zaken in 2016 is ten opzichte van 2015 gedaald, van 23 naar 18 weken.

In de Algemene kamer werden **7** bezwaarschriften buiten de wettelijke termijn afgehandeld (33,3%). In de Personele kamer werd 1 bezwaarschrift buiten de wettelijke termijn afgedaan (11%).

Over de werkwijze

De commissie is tevreden over de werkwijze en de resultaten van de werkzaamheden in 2016. De samenwerking binnen de commissie en tussen de commissie en het ambtelijk apparaat is wederom plezierig en constructief geweest.

Aanbeveling

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

3. Administratieve beroepschriften

3.1. Aantallen beroepschriften

Er zijn in het verslagjaar **2** beroepschriften ontvangen.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ingekomen	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Afgehandeld	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ingetrokken	0	0	0	0	2	0	0	0	0

Figuur 10: Beroepschriften in aantallen

3.2. Onderwerpen beroepschriften

De ingekomen beroepschriften waren gericht tegen het besluit van het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling de Zeeuwse Muziekschool (ZMS) tot vaststelling van de uit-treedvoorwaarden uit de Gemeenschappelijke Regeling voor twee gemeenten. De colleges waren het niet eens met de hoogte van de berekende uittreedsom.

Op grond van artikel 28 Wet gemeenschappelijke regelingen dienen geschillen omtrent de toepassing, in de ruimste zin, van een regeling tussen besturen van deelnemende gemeenten of tussen besturen van een of meer gemeenten en het bestuur van het openbaar lichaam, ter beslissing aan gedeputeerde staten te worden voorgelegd. Gedeputeerde staten kunnen bij de beslissing van het geschil het desbetreffende bestuur opdragen een besluit te nemen met inachtneming van het in hun beslissing bepaalde en binnen een daartoe te stellen termijn. Indien het besluit niet is genomen binnen de gestelde termijn dan wel in spoedeisende gevallen, nemen gedeputeerde staten zelf een besluit.

De commissie heeft in 2016 **1** hoorzitting georganiseerd. De commissie heeft de advisering aangehouden en partijen verzocht in overleg met elkaar te gaan.

De ingestelde beroepen werden begin 2017 ingetrokken. De reden hiervoor is dat partijen in onderling overleg tot een oplossing zijn gekomen van het geschil.

4 Klachten

4.1. Inleiding

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

Bij ontvangen klachten wordt in beginsel altijd eerst geprobeerd om tot een minnelijke oplossing te komen met de klager. Dit gebeurt door middel van een (telefoon)gesprek tussen de klager en 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 2016 bedroeg 1 klacht. In 2016 zijn 5 klachten bij gedeputeerde staten ingediend. Er zijn 4 klachten behandeld. De werkvoorraad per 31 december 2016 bedraagt 2 klachten. Ten opzichte van de afhandeling van klachten in 2015 levert de afhandeling van klachten in 2016 het volgende beeld op:

	2015	2016
Werkvoorraad op 1 januari	0	1
Aantal ingediende klachten	1	5
Aantal klachten direct ingetrokken/doorgezonden	0	0
Aantal klachten afgedaan door / ingetrokken na bemiddeling vakafdeling	0	0
Totaal:	1	6
Gehanteerde wettelijke termijn in weken	10 + 4	10 + 4
Aantal klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn	0	4
Aantal klachten afgehandeld buiten de wettelijke termijn	0	0
Aantal klachten buiten behandeling gelaten	0	0
Aantal beslissingen op klachten / anderszins afgehandelde klachten	0	4

Figuur 11: Afhandeling klachten gedeputeerde staten (bejegeningsklachten) 2015 en 2016

4.3. Leerpunten uit de klachtenbehandeling

De klachtencommissie heeft op 5 april 2016 een klacht behandeld over een buslijn van het openbaar vervoer in Zeeland. Klager was van mening dat onvoldoende rekening was gehouden met de belangen van de reizigers in de besluitvorming om haltes te schrappen. Dit had te maken met de reconstructie van een rijksweg. Er waren in een overleg beloftes gedaan door het rijk en deze werden naar het oordeel van klager niet voldoende nagekomen. De commissie heeft in de klachtbehandeling het belang van maatwerk en betrouwbaarheid van de overheid willen benadrukken. Dit had naar het oordeel van de commissie beter gekund. De overheid moet bereid zijn in voorkomende gevallen af te wijken van beleid als dat nodig is om onbedoelde en ongewenste consequenties te voorkomen. Als de overheid gerechtvaardigd vertrouwen heeft gewekt bij burgers, moet zij deze ook nakomen.

Klager heeft binnen het door haar doorlopen traject te maken gehad met drie overheden (rijk, provincie en gemeente), de Raad van State en de uitvoerder van de concessie. Dit komt de communicatie niet altijd ten goede. Elke instantie heeft eigen bevoegdheden die niet altijd helder zijn. Terecht voelt klager zich soms 'Van het kastje naar de muur gestuurd'. Omdat niet alle mogelijkheden om de bus alle haltes aan te laten doen, adviseert de commissie gedeputeerde staten om in overleg met klager en de concessiehouder te gaan. De commissie adviseert de klacht gegrond te verklaren. Zij vat de klachten dan ook op als een signaal richting gedeputeerde staten dat klachtbehandeling leerpunten voor de ambtelijke organisatie bevat en bijdraagt aan de professionaliteit van de dienstverlening en waardoor bereikt wordt dat andere burgers niet hetzelfde zal overkomen. De commissie spreekt de hoop en de verwachting uit dat gedeputeerde staten de aanbeveling in deze klachtbehandeling serieus oppakken en dat hierdoor de dienstverlening zal verbeteren.

Op 12 april 2016 heeft de klachtencommissie een klacht behandeld inzake het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift tegen een besluit van gedeputeerde staten inzake het afwijzen van een handhavingsverzoek. De commissie heeft gedeputeerde staten geadviseerd om na afwijzing door bezwaarde van verder uitstel van de beslistermijn conform artikel 7:10, vierde lid, van de Awb, schriftelijk en tijdig met bezwaarmakers te communiceren over het te verwachten vervolgtraject, vergezeld van een goede motivering waarom besluitvorming desondanks niet tijdig zou plaatsvinden. Ook tussentijds dient in dat geval voldoende duidelijkheid te worden verschaft. Tevens heeft de commissie gedeputeerde staten erop gewezen dat, indien niet aan de voorwaarden wordt voldaan als bedoeld in artikel 7:10, vierde lid, van de Awb, verder uitstel van de beslistermijn niet in de rede ligt.

Op 18 oktober 2016 heeft de klachtencommissie een klacht behandeld die afkomstig was van dezelfde klager. Deze klacht betrof het uitblijven van een handhavingsbesluit van gedeputeerde staten op een handhavingsverzoek van klager, nadat gedeputeerde staten de afwijzing van het betreffende handhavingsverzoek, in hun beslissing op bezwaar hadden herroepen. De commissie heeft geoordeeld dat, gezien de bedoeling van artikel 7:11 van de Awb, het op de weg van gedeputeerde staten had gelegen om tegelijk met de beslissing op bezwaar een besluit strekkende tot handhaving te nemen. Ook indien gedeputeerde staten, met het bieden van de moge-

lijkheid tot het indienen van zienswijzen tegen het voorgenomen besluit strekkende tot handhaving, voor ogen hadden een redelijk te achten handhavingsbeleid uit te voeren, kan niet worden voorbij gegaan aan het bepaalde in artikel 7:10, vierde lid, van de Awb.

De commissie wil naar aanleiding van deze leerpunten het belang benadrukken van een heldere en tijdige communicatie door gedeputeerde staten gedurende de bezwaarprocedure. Door tussentijdse informatieverstrekking bij het nemen van een (vertraagde) beslissing op bezwaar wordt begrip getoond voor de situatie van burgers en het vertrouwen niet geschaad, ook als besluiten worden genomen waarmee burgers het niet eens zullen zijn.

5 Terug- en vooruitblik

5.1. Terugblik op de gebeurtenissen in 2016

Personele wisselingen

De heer mr. T.L.J. Drouen is per 1 januari 2016 benoemd als voorzitter van de commissie bezwaar, beroep en klachten. Hij heeft op 19 januari 2016 nader kennis gemaakt met de provinciesecretaris, de heer A.W. Smit.

De commissie en het secretariaat hebben op 24 mei 2016 afscheid genomen van mw. drs. L.G. Helwig-van Elsäcker. Zij is 17 jaar lid van de Personele kamer geweest.

Het secretariaat werd in de zomerperiode (juni t/m september 2016) versterkt door interne senior-juristen.

Jaarverslag 2015

Op 24 mei 2016 heeft de plenaire vergadering van de commissie plaatsgevonden en werd het Jaarverslag 2015 vastgesteld. De voorzitter van de commissie heeft het Jaarverslag 2015 op 5 juli 2016 in een gesprek toegelicht aan gedeputeerde Van der Maas. Het jaarverslag werd ter kennisname geagendeerd in de commissie Bestuur. Het werd besproken in de commissie Bestuur op 14 oktober 2016.

Digitalisering proces bezwaar en beroep

In 2016 is een start gemaakt met de digitalisering van de inkomende post in het programma My Corsa Nxt.

Opleidingen

Enkele leden en het secretariaat hebben in oktober 2016 de cursus Actualiteiten Algemene wet bestuursrecht gevolgd.

5.2. Vooruitblik op het komende jaar

Digitalisering

In 2017 zal verder gewerkt worden aan de digitalisering van de werkprocessen in My CorsaNxt en Iwriter.

Colofon

Tekst

Provincie Zeeland

Secretariaat commissie bezwaar, beroep en klachten

Contact

bezwaarenberoep@zeeland.nl

www.zeeland.nl

