

Commissie bezwaar, beroep en klachten

JAARVERSLAG 2021

Commissie bezwaar, beroep en klachten

Jaarverslag 2021

Datum: 17 mei 2022

Auteur: Secretarissen commissie bezwaar, beroep en klachten

Versienummer: 1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Voorwoord	5
1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten	6
1.1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten	6
1.2. Secretarissen van de commissie bezwaar, beroep en klachten	6
2. Bezwaarschriften	7
2.1. Ingekomen bezwaarschriften	7
2.2. Ingetrokken bezwaarschriften	7
2.3. Advisering	7
2.4. Beslissingen op bezwaar	8
2.5. Werkvoorraad per 1 januari 2022	8
2.6. Beroep tegen beslissing op bezwaar	9
2.7. Beslistermijn	9
2.8. Overig: heffings- en invorderingsambtenaar provinciale belastingen	9
3. Administratieve beroepschriften	10
3.1. Aantallen administratieve beroepschriften	10
4. Klachten	11
4.1. Inleiding	11
4.2. Ingekomen klachten	11
4.3. Conclusies klachtbehandeling	11
5. Terugblik en verwachtingen	13
Colofon	15

Voorwoord

Met dit jaarverslag biedt de commissie bezwaar, beroep en klachten van de Provincie Zeeland haar 26^e jaarverslag aan. Dit verslag heeft betrekking op alle bezwaar- en administratief beroepschriften en klachten die door Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten of de commissaris van de Koning zijn afgehandeld.

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 uw aandacht te brengen. Haar missie hierbij is om, vanuit onafhankelijkheid en haar adviserende rol, recht te doen aan de grieven van de burger en een bijdrage te leveren aan de verdere verbetering van de kwaliteit van provinciale besluiten.

Net als in 2020 tekent zich een toename af van het aantal procedures, maar ook een toename van de complexiteit daarvan. Deze complexiteit kwam net als in 2020 niet alleen tot uitdrukking op juridisch vlak, maar ook vanwege de maatschappelijke en bestuurlijke belangen die daarbij speelden. In het voorwoord van het jaarverslag 2020 werd aandacht gevraagd voor het verbeteren van de proceshouding van de vertegenwoordigers van Gedeputeerde Staten. Het viel de commissie destijds op dat in die zaken, waarbij de belangen van de Provincie groot waren, ter hoorzitting niet altijd voldoende oog was voor de burger die een zaak aanhangig maakt. Gedeputeerde Staten zijn met de bevinding van de commissie in 2021 aan de slag gegaan door onder meer de werkinstructies aan te scherpen om te komen tot een proceshouding die dienstbaar is aan het doel van de hoorzitting, namelijk partijen in de gelegenheid stellen om met respect voor ieders positie de zaak te bepleiten en voor de commissie om alle informatie te vergaren om tot een afgewogen advies te komen. De commissie blijft aandacht vragen voor een dienstbare proceshouding van Gedeputeerde Staten, met name in de zaken waarin de bestuurlijke belangen groot zijn.

Tot slot hecht de commissie er aan haar dank uit te spreken voor de juridische en administratieve ondersteuning van de commissie door de ambtelijk secretarissen van de commissie. De ambtelijk secretarissen hebben ook in 2021 hun werklast verder zien toenemen, onder meer vanwege de eerdergenoemde complexiteit. Voor 2022 tekent zich eenzelfde beeld af, bijvoorbeeld waar het gaat om subsidieverlening waarbij de tendersystematiek is toegepast. Om als commissie de snelheid en kwaliteit van adviseren te kunnen blijven garanderen, is ook naar de toekomst toe een toereikende bezetting van het ambtelijk secretariaat in relatie tot de werklast onontbeerlijk.

De voorzitter,

de heer mr. T.L.J. Drouen

1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten

1.1. Samenstelling commissie bezwaar, beroep en klachten

De commissie bestond in 2021 uit:

Voorzitters:

de heer mr. T.L.J. Drouen

de heer mr. ir. M. de Hek (plaatsvervangend)

Leden:

mevrouw mr. M.L. Bosman-Schouten

de heer C.L. van Dis MBA

mevrouw mr. H.C. Fraaij

mevrouw mr. R.H. van Marle

1.2. Secretarissen van de commissie bezwaar, beroep en klachten

Het secretariaat van de commissie bestond in 2021 uit de volgende (ambtelijk) secretarissen:

mevrouw N.M. van den Buijs-de Bruijne

mevrouw J.M. Ton-Mulder

Ter ondersteuning van de secretarissen en de commissie is incidenteel een beroep gedaan op een externe jurist.

2. Bezwaarschriften

2.1. Ingekomen bezwaarschriften

Indien een belanghebbende het niet eens is met een besluit, kan er bezwaar worden gemaakt. In dat geval heroverweegt het bestuursorgaan het bestreden besluit.

In 2021 zijn in totaal 36 bezwaarschriften ontvangen, waarvan 35 gericht tegen besluiten van Gedeputeerde Staten (hierna: GS). Eén bezwaarschrift had betrekking op een besluit van Provinciale Staten (hierna: PS).

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
Algemene kamer	27	27	26	35	36
Personele kamer	5	7	2	-	-

Figuur 1: Aantal ingediende bezwaarschriften per jaar. Per 1 januari 2020 is de advisering door de personele kamer vervallen wegens inwerkingtreding van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren.

2.2. Ingetrokken bezwaarschriften

Er werden in totaal 12 bezwaarschriften ingetrokken om diverse redenen:

- Nieuwe besluitvorming (1)
- Vergunningaanvraag alsnog in behandeling genomen (1)
- Geen belang meer bij de behandeling van het bezwaar (1)
- Toelichting bestreden besluit en bespreking bezwaar door behandelend ambtenaar; besluit is in stand gebleven (5)
- Uitgebleven besluit alsnog genomen (1)
- In het kader van de Wob zijn verzochte gegevens alsnog verstrekt (1)
- Intrekking last onder dwangsom na overeenstemming (1)
- Intrekking last onder dwangsom nadat ter zitting afspraken zijn gemaakt (1)

2.3. Advisering

De commissie hoort in beginsel de bezwaarde(n), 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 en secretarissen hebben in 2021 **17** hoorzittingen gepland en voorbereid. Naar aanleiding daarvan zijn er 13 adviezen aan GS uitgebracht en 3 aan PS. Daarnaast is er een advies uitgebracht aan GS over een in 2020 behandeld bezwaar en over een bezwaar dat niet tot een zitting heeft geleid. Hieronder volgt een overzicht van de dicta van de in totaal **18** uitgebrachte adviezen.

Totaal	Advies	Aantal
18	Ontvankelijk, ongegrond	7
	Ontvankelijk, gegrond	8
	Ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond/ongegrond	1
	Niet-ontvankelijk (advies na hoorzitting)	1
	Niet-ontvankelijk (advies zonder hoorzitting)	1

Figuur 2: Dictum uitgebrachte adviezen in 2021

2.4. *Beslissingen op bezwaar*

In totaal werden in 2021 **13** bezwaarschriften met een beslissing op bezwaar afgehandeld, waaronder 1 beslissing op een bezwaar waarover de commissie in 2020 heeft geadviseerd. Begin 2022 volgen nog 6 beslissingen op bezwaar naar aanleiding van door de commissie in 2021 behandelde bezwaren.

De 13 beslissingen op bezwaar hadden betrekking op besluiten van GS en PS over diverse onderwerpen.

Onderwerp bestreden besluit	Aantal
Verzoek Wet openbaarheid van bestuur	1
Weigering vergunning Wet natuurbescherming	1
Vergunningverlening Wet natuurbescherming	2
Ontheffingverlening Wet natuurbescherming	1
Buiten behandeling stellen intrekkingverzoek verleende Wnb-vergunning	1
Opdracht ex art. 3.18 Wet natuurbescherming	1
Buiten behandeling laten aanvraag omgevingsvergunning	1
Afwijzing inleidend referendumverzoek (PS)	2
Opleggen last onder dwangsom	1
Vaststelling subsidie	1
Gedeeltelijke opheffing van op documenten berustende geheimhouding o.g.v. artikel 25 van de Provinciewet (PS)	1

Figuur 3: Aantallen afgehandelde bezwaarschriften in 2021, uitgesplitst per onderwerp van het bestreden besluit

De commissie geeft een niet bindend advies. Het bestuursorgaan bepaalt dus zelf hoe met de adviezen van de commissie wordt omgegaan. In 2021 hebben GS in 2 zaken (deels) contrair besloten, waardoor de bestreden besluiten in stand zijn gebleven. De overige adviezen van de commissie zijn door GS en PS opgevolgd.

2.5. *Werkvoorraad per 1 januari 2022*

Werkvoorraad 1-1-2021	Ingekomen in 2021	Ingetrokken in 2021	Besluiten op bezwaar in 2021	Werkvoorraad 1-1-2022
12	36 (+)	12 (-)	13 (-)	23

Figuur 4: Berekening werkvoorraad per 1-1-2022

2.6. *Beroep tegen beslissing op bezwaar*

In het volgende overzicht worden de beroepsprocedures weergegeven die naar aanleiding van de in 2021 genomen beslissingen op bezwaar zijn ingesteld door bezwaarmaker.

Onderwerp bestreden besluit	Advies commissie	Beslissing op bezwaar	Uitspraak in beroep
2021			
Vaststelling subsidie	Gedeeltelijk gegrond/ongegrond	Deels contrair aan advies commissie	Nog niet bekend
Verzoek Wet openbaarheid van bestuur	gegrond	Conform advies commissie	Nog niet bekend
Ontheffingverlening Wet natuurbescherming	gegrond	Contrair aan advies commissie	gegrond
Afwijzing inleidend referendumverzoek (PS)	Niet-ontvankelijk	Conform advies commissie	ongegrond
Buiten behandeling stellen intrekingsverzoek verleende Wnb-vergunning	Gegrond	Conform	gegrond

Figuur 5: Beroepsprocedures naar aanleiding van in 2021 genomen beslissingen op bezwaar

2.7. *Beslistermijn*

Artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat binnen 12 weken na afloop van de bezwaartermijn een besluit 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 er alleen nog verder uitstel mogelijk wanneer -kort gezegd- alle belanghebbenden daarmee instemmen.

Van de 13 beslissingen op bezwaar die in 2021 zijn genomen, zijn er 6 binnen de verdagingsstermijn genomen en 4 buiten de verdagingsstermijn, maar met instemming van belanghebbenden. Van de overige 3 beslissingen op bezwaar was in het eerste geval sprake van een overschrijding van de verdagingsstermijn met 1 dag vanwege de vaste vergaderdatum van PS. In het tweede geval is de verdagingsstermijn met 5 dagen overschreden omdat de commissie na de zitting aanvullende informatie heeft opgevraagd, waarop betrokkenen konden reageren. In het derde geval is de verdagingsstermijn met ca. een maand overschreden vanwege de complexiteit van de zaak en hoge werkdruk bij zowel de commissie als GS.

2.8. *Overig: heffings- en invorderingsambtenaar provinciale belastingen*

In 2021 zijn 2 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 administratieve ondersteuning hebben geleverd.

3. Administratieve beroepschriften

3.1. Aantallen administratieve 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 open staat, is tegenwoordig zeer gering.

Er is in 2021 geen administratief beroep ingesteld.

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

	2017	2018	2019	2020
Ingekomen	0	2	0	0
Afgehandeld	0	2	0	0
Ingetrokken	2	0	0	0

Figuur 6: Administratieve beroepschriften in aantallen

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.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van een bij het bestuursorgaan ingediende klacht, kan klager de Nationale ombudsman inschakelen.

4.2. Ingekomen klachten

In 2021 zijn 4 klachten bij GS ingediend en 1 klacht bij de commissaris van de Koning (hierna: CvdK). Van de in totaal 5 ingekomen klachten zijn er 3 tijdens een hoorzitting behandeld.

Ten opzichte van de afhandeling van klachten in 2019 en 2020 levert de afhandeling van klachten in 2021 het volgende beeld op:

	2019	2020	2021
Werkvoorraad 1 januari	0	0	0
Aantal ingediende klachten	3	1	5
Aantal klachten direct ingetrokken/doorgezonden	0	0	0
Aantal klachten afgedaan door / ingetrokken na bemiddeling vakafdeling	3	1	0
Aantal afdoeningen van klachten door het bestuursorgaan na advisering door de commissie (binnen de wettelijke termijn)	0	0	5
Werkvoorraad 31 december	0	0	0

Figuur 7: Afhandeling bejegeningssklachten 2019, 2020 en 2021

4.3. Conclusies klachtbehandeling

Eén van de door de commissie behandelde klachten richt zich op de wijze van corresponderen met klager. De commissie heeft GS geadviseerd de klacht kennelijk-ongegrond te verklaren, waardoor van het horen van klager is afgezien. De grens van behoorlijkheid is niet overschreden, aangezien er sprake was van een fatsoenlijke bejegening, een betrokken opstelling en een behoorlijke informatieverstrekking. Ook ten aanzien van een klacht over het niet op de provinciale website beschikbaar zijn van informatie over de klachtencommissie, heeft de commissie GS geadviseerd de klacht kennelijk-ongegrond te verklaren. Het was evident dat er sprake is van een behoorlijke informatievoorziening, die ook goed toegankelijk is.

Ten aanzien van een klacht over de handelswijze van GS bij de behandeling van een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) heeft de commissie na behandeling ter zitting geadviseerd de klacht gegrond te verklaren. De commissie constateerde dat GS

geen invulling hebben gegeven aan de verplichting in de Wob dat een bestuursorgaan de aanvrager behulpzaam dient te zijn. Ook is het de commissie niet gebleken dat GS zich oplossingsgericht hebben opgesteld bij de behandeling van het Wob-verzoek van klager.

Eén klacht betrof een passage in het jaarverslag 2020 van de CvdK over een vermeende integriteitsschending. De commissie concludeerde dat de gesprekken over dit onderwerp tussen de CvdK en klager niet konden worden gezien als een “melding” volgens het Protocol vermoedens integriteitsschendingen politieke ambtsdragers provincie Zeeland. De commissie heeft de CvdK geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

Ten aanzien van een klacht over het handelen van een gedeputeerde heeft de commissie GS geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren. De commissie heeft geconcludeerd dat niet is komen vast te staan dat de gedeputeerde niet integer zou hebben gehandeld.

5. Terugblik en verwachtingen

Jaarverslag 2020

Het jaarverslag over 2020 is door de commissie vastgesteld op 25 mei 2021 middels een schriftelijke ronde. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van de commissie hebben het jaarverslag op 14 juli 2021 toegelicht aan gedeputeerde de heer Van der Maas, de heer Prevaes, directeur Programma's en Projecten en mevrouw Jobse, afdelingsmanager POJZ. Het jaarverslag werd ter kennisname geagendeerd voor de vergadering van GS op 20 juli 2021 en voor de (staten)commissie Bestuur op 24 september 2021.

Proceshouding ter zitting

In het jaarverslag 2020 heeft de commissie GS gevraagd meer aandacht te hebben voor burgers die een bezwaarschrift of klacht hebben ingediend, maar geen ervaring hebben met het voeren van juridische procedures. GS hebben de behandelend ambtenaren laten weten dat zij het van belang vinden dat tijdens de hoorzittingen open, duidelijk en begrijpelijk wordt geformuleerd en dat er oog is voor de "menselijke maat". GS hebben gevraagd hier aandacht voor te hebben bij het opstellen van het verweerschrift en tijdens de hoorzitting.

Toename klachten

In vergelijking met voorgaande jaren zijn er in 2021 meer bestuurlijk gevoelige klachten ingediend en door de commissie behandeld.

Aantal, aard en inhoud behandelde bezwaarschriften

De commissie constateert dat de significante stijging van het aantal door de commissie uitgebrachte adviezen in 2020 (ten opzichte van 2017, 2018 en 2019) ook in 2021 voortduurt. Daarbij heeft ook de trend van afgelopen jaren zich voortgezet dat de behandelde bezwaarschriften complex van aard en inhoud zijn.

Opvallend in 2021 was daarbij dat een aanzienlijk deel van het aantal behandelde bezwaarschriften zag op (niet-)vergunde activiteiten in het kader van de Wet natuurbescherming. Dit heeft ondermeer te maken met de stikstofproblematiek. De commissie verwacht dat de trend van het aantal toegenomen bezwaren dat betrekking heeft op stikstof-gerelateerde vergunningstrajecten zich in 2022 doorzet.

Daarnaast ziet de commissie voor 2022 reeds een toename van het aantal te behandelen bezwaren met betrekking tot subsidieregelingen waarbij GS voor de verdeling van de subsidie hebben gekozen voor een tenderprocedure.

Toekomstige verwachtingen

Op 1 januari 2023 zal de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking treden. Het wetsvoorstel geeft de burger recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze. Dat betekent o.a. dat het mogelijk zal zijn voor burgers en organisaties om bezwaarschriften via de elektronische weg in te dienen. Omdat de drempel om een bezwaarschrift in te dienen daarmee wordt verlaagd, zal het aantal

bezwaarschriften naar verwachting toenemen. De commissie vraagt in dat verband blijvend aandacht voor de werkdruk van de commissie en de secretarissen.

Colofon

Tekst

Provincie Zeeland

Commissie bezwaar, beroep en klachten

Contact

bezwaarenberoep@zeeland.nl

www.zeeland.nl

