

JAAAR VERSLAG HAC

2022

Hoor- en adviescommissie

JAARVERSLAG 2022

Colofon

Uitgave

Provincie Noord-Holland
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40
www.noord-holland.nl
post@noord-holland.nl

Eindredactie

Provincie Noord-Holland
Directie Concernzaken en sector Juridische Zaken

Fotografie

Provincie Noord-Holland

Grafische verzorging

The Creative Hub - Canon

Oplage

25 exemplaren

Haarlem, juni 2023

VOORWOORD

Geachte lezer,

In dit jaarverslag vindt u een overzicht van de werkzaamheden en de samenstelling van de Hoor- en adviescommissie van de provincie Noord-Holland (HAC) in het jaar 2022.

Gelukkig ligt de Coronaperiode achter ons en vinden alle hoorzittingen weer fysiek plaats in het Provinciehuis aan de Dreef, tenzij partijen de voorkeur geven aan een digitale zitting. Dan behoort dat - anders dan vóór Corona - ook tot de mogelijkheden.

In 2022 hebben een aantal leden de HAC verlaten. Gelukkig hebben wij hen kunnen vervangen door nieuwe leden. Ook de coördinerend voorzitter heeft vanwege het verstrijken van haar benoemingstermijn afscheid genomen van de HAC en ik ben benoemd als haar opvolger. Ook in 2023 worden twee nieuwe HAC leden benoemd, zodat de HAC weer op volle sterkte is.

Tijdens een bijeenkomst in september hebben wij aandacht besteed aan de informele aanpak, die voorafgaand aan de behandeling van bezwaarschriften tijdens de hoorzitting plaatsvindt om te kijken of er ruimte is voor een minnelijke oplossing van het geschil buiten de bezwaarprocedure om.

Een dergelijk aanpak is onderdeel van het Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb. Dat beoogt door aanpassingen van de Algemene wet bestuursrecht de menselijke maat in het bestuurs(proces)recht te vergroten en de overheid meer responsief te maken. Zoals u kunt lezen in dit jaarverslag, worden met de informele aanpak goede resultaten behaald, met name bij subsidiezaken.

De HAC kon ook in 2022 rekenen op een uitstekende ondersteuning door het secretariaat. De altijd prettige samenwerking tussen het secretariaat en de HAC zorgt voor een fijne werksfeer en kwalitatief hoogwaardige adviezen.

Graag wens ik u veel plezier met het lezen van dit jaarverslag.

mr. Geertje Creijghton-Sluijk,
voorzitter

SAMENVATTING

HOOR- EN ADVIESCOMMISSIE

Aantal bezwaarschriften

In 2022 zijn bij de Hoor- en adviescommissie (hierna ook: HAC) 165 bezwaarschriften binnengekomen en twee klachten.

Vergelijking met vorige jaren												
	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal bezwaarschriften	165	155	134	158	155	139	129	173	151	186	142	201

Aantal uitgebrachte adviezen

In 2022 zijn er door de HAC 95 adviezen uitgebracht over de ingediende bezwaarschriften en 1 advies over een klacht.

Vergelijking met vorige jaren												
	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal adviezen	95	70	77	52	76	48	57	108	78	83	62	87

Inhoud van de adviezen

Niet-ontvankelijk	: 49
(Gedeeltelijk) gegrond	: 6
(Geheel) ongegrond	: 34
Herroepen	: 6

Contrair

In 2022 is er door gedeputeerde staten 3 keer afgeweken van het advies van de HAC.

Verbeterpunt

De HAC heeft aangegeven, dat als bij de beoordeling van subsidieaanvragen gebruik wordt gemaakt van een deskundigencommissie, uit de subsidiebeschikking dient te blijken dat gedeputeerde staten zich ervan hebben vergewist dat het advies van de deskundigencommissie concludent is.

De informele aanpak

Van de in 2022 binnengekomen subsidiebezwaren (42) is 29% op informele wijze opgelost (12 intrekkingen). Tevens zijn 4 subsidiebezwaren uit voorafgaande jaren ingetrokken. Van de andere bezwaarschriften (123) dan de subsidiebezwaren is 10% op een informele wijze opgelost. Tevens zijn er 9 andere bezwaarschriften (niet zijnde subsidiebezwaren) uit voorafgaande jaren ingetrokken.

Uitspraak rechter

In 2022 heeft de rechter 5 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften, waar de HAC over heeft geadviseerd, uit 2020/2021. Het beroep is 3 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar), 2 keer is het beroep gegrond verklaard (de rechter was het oneens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC).

Tijdigheid van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten

In 2022 is 97% van de adviezen tijdig dat wil zeggen binnen 9 of - na verdaging - binnen 15 weken na afloop van de bezwaartermijn, uitgebracht door de HAC.

In 2022 heeft in 90% van de gevallen een tijdige heroverweging plaatsgevonden, dat wil zeggen binnen 6 weken (ambtelijk), binnen 12 weken of - na verdaging - binnen de wettelijk toegestane 18 weken na afloop van de bezwaartermijn.

Vergelijking met vorige jaren

2021: 90% van de adviezen tijdig en 70% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2020: 85% van de adviezen tijdig en 66% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2019: 96% van de adviezen tijdig en 87% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2018: 96% van de adviezen tijdig en 85% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2017: 94% van de adviezen tijdig en 92% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2016: 91% van de adviezen tijdig en 75% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2015: 91% van de adviezen tijdig en 80% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2014: 92% van de adviezen tijdig en 87% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2013: 98% van de adviezen tijdig en 65% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2012: 98% van de adviezen tijdig en 91% van de heroverwegingsbesluiten tijdig
 2011: 98% van de adviezen tijdig en 76% van de heroverwegingsbesluiten tijdig

CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN

In 2022 zijn er in totaal 75 klachten binnengekomen bij het Centraal Meldpunt Klachten van de provincie Noord-Holland (verder: CMK). Hiervan zijn er 16 klachten als bejegening-klachten aangemerkt.

Van deze klachten zijn 15 klachten in behandeling genomen. 1 klacht is niet in behandeling genomen, omdat er een bezwaarprocedure open stond.

Er zijn via de Nationale Ombudsman (verder: NO) in 2022 geen klachten binnengekomen bij de Provincie.

Er zijn dit verslagjaar 2 klachten op informele wijze afgehandeld. Dat wil zeggen dat er met klager één of meerdere gesprekken zijn gevoerd. Er is in het verslagjaar één klacht aan de Hoor- en Adviescommissie (verder: HAC) voorgelegd. Deze was ongegrond.

In 2022 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van onder andere de volgende acties: het aanbieden van excuus, het houden van informele gesprekken, het intrekken van een aanmaning en aandacht vragen voor de AVG (waarover verder in dit verslag meer).

De overige 59 klachten/meldingen, zijn door het CMK doorgezonden naar het juiste orgaan: de betreffende gemeenten of uitvoeringsdiensten of specifieke klachtmeldpunten en het servicepunt van de provincie Noord-Holland. Soms heeft het CMK (onverplicht) extra informatie gegeven om de klager verder te helpen of is de klager doorverwezen naar een deskundig loket.

Het CMK- jaarverslag is onderdeel van het HAC-jaarverslag.

HOOR- EN ADVIESCOMMISSIE RECHTSPOSITIEBESLUITEN BESTUUR

De Hoor- en adviescommissie rechtspositiebesluiten bestuur (hierna ook: HAC-bestuur) adviseert over bezwaarschriften tegen besluiten van gedeputeerde staten die betrekking hebben op de rechtspositie van leden van provinciale staten en gedeputeerde staten.

Er wordt over nagedacht om dergelijke bezwaarschriften elders onder te brengen. Tot daartoe besloten is, kan de reguliere HAC over dergelijke bezwaarschriften, mochten die worden ingediend, adviseren.

In 2022 zijn er bij deze commissie geen bezwaarschriften ingediend.

INHOUD

Inleiding

1. Bezwaarschriften

- 1.1 Aantal bezwaarschriften per directie
- 1.2 Ambtelijk afgehandelde bezwaarschriften
- 1.3 Ingetrokken bezwaarschriften
- 1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften
- 1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep

2. Adviezen over bezwaarschriften

- 2.1 Aantal uitgebrachte adviezen per directie
- 2.2 Inhoud van de adviezen
- 2.3 Directie Beleid
- 2.4 Directie B&U
- 2.5 Directie Concernzaken
- 2.6 Omgevingsdiensten
- 2.7 Provinciale staten
- 2.8 Contraire zaken
- 2.9 Verbeterpunten
- 2.10 Termijnbewaking
- 2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten
- 2.10.2 Telling van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten
- 2.11 De informele aanpak
- 2.12 Uitspraken rechtbank/ Raad van State n.a.v. bezwaren 2020/2021
- 2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter

3. Jaarverslag Centraal Meldpunt Klachten

- 3.1 Inleiding
- 3.1.1 Rol van het Centraal Meldpunt Klachten
- 3.1.2 Definitie van het begrip klacht
- 3.2 Behandeling van klachten
- 3.2.1a Cijfers 2022 en eerdere jaren
- 3.2.1.b Toelichting tabel Afhandeling klachten
- 3.3 Nationale Ombudsman
- 3.3.1 Leren van klachten: acties en maatregelen na klachtbehandeling
- 3.3.2 Hoe om te gaan met complex klaagedrag?

4. HAC rechtspositiebesluiten bestuur

Bijlage A: samenstelling HAC per 31 december 2022

INLEIDING

Met dit jaarverslag wordt, ten behoeve van gedeputeerde staten en provinciale staten, uitvoering gegeven aan artikel 12 van de Verordening op de behandeling van bezwaar- en klaagschriften Noord-Holland 2014. In dit artikel is bepaald dat de Hoor- en adviescommissie jaarlijks verslag van haar werkzaamheden uitbrengt aan gedeputeerde staten en provinciale staten van Noord-Holland.

Met dit jaarverslag wordt tevens uitvoering gegeven aan artikel 8 van de Verordening rechtspositiebesluiten bestuur Noord-Holland 2005. In dat artikel is de verplichting van de Hoor- en adviescommissie rechtspositiebesluiten bestuur opgenomen tot het uitbrengen van verslag van haar werkzaamheden aan gedeputeerde staten en provinciale staten van Noord-Holland.

Aangezien de Hoor- en adviescommissie ook advies uitbrengt over klachten die niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, wordt in het jaarverslag, in hoofdstuk 3, ook de afhandeling van de klachten opgenomen.

BEZWAARSCHRIFTEN

In 2022 zijn 165 bezwaarschriften ex artikel 7:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb) binnengekomen. Er waren 163 bezwaarschriften gericht tegen (vermeende) besluiten van of namens gedeputeerde staten en 2 gericht tegen besluiten namens provinciale staten. Er zijn in 2022 tevens twee klachten aan de HAC voorgelegd, waarvan één klacht door de HAC in 2022 is afgehandeld.

Een vergelijking met voorgaande jaren laat het volgende zien.

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal bezwaarschriften	165	155	134	158	155	139	129	173	151	186	142	201

Het aantal bezwaarschriften is in 2022 iets gestegen in vergelijking met het jaar 2021. Een verklaring hiervoor is dat in 2022 door 30 omwonenden bezwaar is gemaakt tegen een vergunning voor het onttrekken en in de bodem terugbrengen van grondwater.

Van deze 165 bezwaarschriften zijn er 24 ingetrokken, over 44 bezwaarschriften uit 2022 is advies uitgebracht door de HAC, 5 bezwaarschriften zijn doorgezonden, er was één keer sprake van een doorzending in verband met een verzoek om rechtstreeks beroep. Er zijn dus nog 92 bezwaarschriften uit 2022 in behandeling/ aangehouden. Dit is een relatief groot aantal en dat is vooral een gevolg van het feit dat in november en december veel bezwaarschriften zijn ontvangen, namelijk 35 bezwaarschriften. Deze bezwaarschriften konden in 2022 nog niet worden afgehandeld. Tevens zijn de 30 bezwaarschriften van de omwonenden met betrekking tot het onttrekken en in de bodem terugbrengen van grondwater aangehouden. De bezwaarschriften die in aanmerking kwamen voor de informele aanpak zijn in overleg met bezwaarde aangehouden.

Op donderdag houdt een kamer van de HAC zitting om de partijen te horen. Op dinsdag worden de gesprekken gehouden waarin de bezwaarschriften informeel worden behandeld.

1.1 Aantal bezwaarschriften per directie

Hieronder volgt een overzicht van de bezwaarschriften die in 2022 zijn binnengekomen bij de HAC met een splitsing naar directie. De 5 bezwaarschriften, die niet gericht waren tegen een besluit van de provincie en zijn doorgezonden, zijn niet opgenomen in de onderstaande tabel.

Aantal ingediende bezwaarschriften per directie

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Directie Beleid	5	6	14	11	45*	26	8	17	23	12	14	33
Directie Beheer en Uitvoering (B&U)	5	9	2	10	8	21	-	20	7	55	-	-
Directie Subsidies, Vergunningen en Toezicht(SVT)**					-	-	5	114	103	115	127	167
Directie Middelen**					-	-		4	-	3	1	1
Statengriffie					-	-	2	-	3	-	-	-
Algemeen Directeur					1	-		-	-	1	-	-
Omgevingsdiensten	100	95	71	94	72	51	35	18	15	-	-	-
Directie Concern Zaken (CZ)	47	38	35	41	21	29	53					
Tijdelijk Cluster Groen**						-	26					
Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO)			7	2	6	12						
Kabinet	1				2							
Provinciale Staten	2	2										

Aantal ingediende bezwaarschriften per directie

* Dit aantal is relatief hoog ivm planschade zaken N23

** SVT en Groen is overgegaan naar de Omgevingsdienst, de directie Middelen is nu CZ.

1.2 Ambtelijk afgehandelde bezwaarschriften

De Verordening op de behandeling van bezwaar- en klaagschriften Noord-Holland 2014 biedt de mogelijkheid om bezwaarschriften ambtelijk af te handelen indien sprake is van een situatie ex artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht (het bezwaar is kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond, bezwaarde wil niet worden gehoord of er is al volledig aan het bezwaar tegemoetgekomen en andere belanghebbenden kunnen daardoor niet in hun belangen worden geschaad); er wordt dan niet gehoord en niet geadviseerd door de HAC.

Van de in 2022 ingediende bezwaarschriften is er geen één bezwaar ambtelijk afgedaan.

1.3 Ingetrokken bezwaarschriften

Van de 165 bezwaarschriften die in 2022 zijn binnengekomen, zijn er 24 ingetrokken. In hoofdstuk 2.11 “De informele aanpak” wordt nader ingegaan op de ingetrokken bezwaarschriften.

Aantal ingetrokken bezwaarschriften per directie in 2022

	2022
Directie CZ	13
Directie Beleid	1
Directie B&U	-
Omgevingsdiensten	10
RVO	-

1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften

Er zijn 92 bezwaarschriften aangehouden of nog in behandeling. Bezwaarschriften worden aangehouden, omdat gedeputeerde staten en bezwaarde nog in overleg zijn over een mogelijke oplossing van het geschil op grond van de informele aanpak. Dit aantal is hoog doordat 30 omwonenden bezwaar hadden gemaakt tegen het onttrekken en in de bodem terugbrengen van grondwater. De bezwaarschriften die in november en in december 2022 zijn ontvangen, konden in 2022 nog niet worden afgehandeld (35 stuks).

1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep

In 2022 is één keer een verzoek om de bezwaarfase over te slaan ingediend en gehonoreerd door gedeputeerde staten.

ADVIEZEN OVER BEZWAARSCHRIFTEN

De HAC heeft in 2022 95 adviezen uitgebracht over bezwaarschriften en 1 keer een advies over een klacht. Er zijn 51 adviezen uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2021 zijn ingediend. Er zijn 44 adviezen uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2022 zijn ingediend. Tevens is er een advies uitgebracht over een klacht.

In de tabel staat het aantal uitgebrachte adviezen per jaar weergegeven. Daarbij valt op dat het aantal uitgebrachte adviezen in 2022 is toegenomen ten opzichte van 2021, terwijl het aantal bezwaarschriften ongeveer gelijk is gebleven, 165 in 2022 en 155 in 2021. Dit komt vooral doordat 30 bezwaarschriften uit 2021 van omwonenden tegen een verleende Wnb ontheffing in 2022 zijn afgehandeld (niet-ontvankelijk).

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal adviezen	95	70	77	52	76	48	57	108	78	83	62	87

2.1 Aantal uitgebrachte adviezen per directie

Omdat bezwaarschriften worden ingetrokken, doorgestuurd, ambtelijk worden afgedaan of nog in behandeling zijn aangezien ze in de maand november/december zijn ontvangen, komt het aantal uitgebrachte adviezen niet overeen met het aantal ontvangen bezwaarschriften.

	2022
Directie Beleid	3
Directie CZ	14
Omgevingsdiensten	71
B&U	5
Provinciale Staten	2

2.2 Inhoud van de adviezen

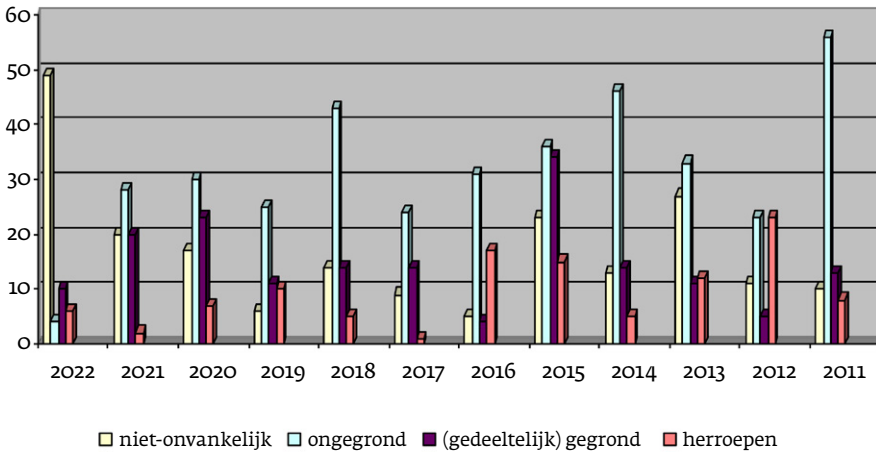
De HAC heeft 49 keer geadviseerd om het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. De HAC heeft 34 keer geadviseerd het bezwaarschrift (geheel) ongegrond te verklaren, 6 keer is geadviseerd het bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren en 6 keer is geadviseerd het bestreden besluit te herroepen.

Een (gedeeltelijk) gegrond bezwaar betekent over het algemeen dat het besluit verbeterd moet worden, omdat bijvoorbeeld de motivering niet voldoende was. Een weigering blijft in zo'n geval een weigering alleen zal de weigering beter gemotiveerd moeten worden.

Opvallend is het hoge aantal niet-ontvankelijke bezwaarschriften. Dit heeft voornamelijk te maken met het feit dat omwonenden bezwaar hadden gemaakt tegen een Wnb-ontheffing, terwijl zij op een te grote afstand woonden van het project.

Een vergelijking met de voorgaande jaren levert het volgende beeld op.

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
niet-ontvankelijk	49	20	17	6	14	9	5	23	13	27	11	10
Ongegrond	34	28	30	25	43	24	31	36	46	33	23	56
(gedeeltelijk) gegrond (niet herroepen)	6	20	23	11	14	14	4	34	14	11	5	13
Herroepen	6	2	7	9	5	1	17	15	5	12	23	8
Totaal	95	70	77	51	76	48	57	108	78	83	62	87



Grafiek inhoud van de adviezen

2.3 Directie Beleid

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de directie Beleid heeft de HAC het volgende geadviseerd.

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	Contrair
Planschade		1			
Aanpassing beleidsregel	1				
Weigering om te handhaven			1		
Totaal	1	1	1		

2.4 Directie B&U

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de directie B&U heeft de HAC het volgende geadviseerd.

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	Contrair
Beslissing over realisatiefase	2				
Plaatsen drempels	1				
Verkeersbesluit		1			
Beslissing landbouwsluis	1				
Totaal	4	1			

2.5 Directie Concernzaken

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de directie Concernzaken heeft de HAC het volgende geadviseerd.

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	Contrair
Subsidie	1	5	2		
Wob/ Woo	1	2	1	1	
Artikel 28 Wgr		1			1
Totaal	2	8	3	1	1

Advies om te herroepen

Hieronder zal kort worden ingegaan op het advies van de HAC om het bestreden besluit te herroepen.

Wob/Woo

Gedeputeerde staten hadden naar aanleiding van een Wob-verzoek (inmiddels Woo) besloten het verzoek gedeeltelijk toe te wijzen en de documenten gedeeltelijk openbaar te maken. Er bleken na het indienen van het bezwaarschrift nog andere documenten te zijn die betrekking hadden op het verzoek. De HAC adviseerde dan ook op dit punt het bestreden besluit te herroepen en de betreffende documenten openbaar te maken, indien nodig met het weglakken van o.a. persoonsgegevens. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

Wgr contrair

Gedeputeerde staten hadden het verzoek om de begroting van de gemeenschappelijke regeling vast te stellen conform het verzoek van een van de deelnemers afgewezen. De HAC adviseerde het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Gedeputeerde staten besloten het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren, aangezien het procesbelang ontbrak nu de begroting reeds was vastgesteld. Er is niet in beroep gegaan tegen de beslissing op bezwaar.

2.6 Omgevingsdiensten

Naar aanleiding van de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de Omgevingsdiensten namens gedeputeerde staten heeft de HAC het volgende geadviseerd.

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	Contrair
Last onder dwangsom	1	4	1		
Handhaving		7			
TUG	1				
Wet natuurbescherming	39	4			
Omgevingsvergunning		1			
Wob/Woo		4	1	3	
Sanering	1	4			
Totaal	42	24	2	3	

Advies om te herroepen

Hieronder zal kort worden ingegaan op het advies van de HAC om het bestreden besluit te herroepen.

Wob/Woo 3x

Gedeputeerde staten hadden naar aanleiding van een Wob-verzoek (inmiddels Woo) besloten het verzoek gedeeltelijk toe te wijzen en de documenten gedeeltelijk openbaar te maken. Bezwaarde heeft in verschillende hoedanigheden (als privépersoon en namens een stichting) 3x bezwaar gemaakt. De HAC adviseerde om bepaalde weglakkingen te heroverwegen, aangezien het ging om feitelijke gegevens niet zijnde persoonlijke beleidsopvattingen. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

2.7 Provinciale staten

Naar aanleiding van bezwaarschriften gericht tegen besluiten van provinciale staten heeft de HAC het volgende geadviseerd.

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	Contrair
Referendum omgevingsverordening				2	2
Totaal					

Herroepen (2x bezwaar)

Provinciale Staten hadden besloten dat de partiële herziening van de Omgevingsverordening NH 2020 en de Omgevingsverordening 2022 niet referendabel zijn vanwege spoedeisende en dringende provinciale belangen. De HAC adviseerde het besluit te herroepen, aangezien onvoldoende was komen vast te staan of de (klimaat)doelstelling ook gehaald konden worden met minder strenge eisen. Provinciale staten hebben het advies niet overgenomen.

Contrair

Provinciale staten zijn van mening dat een referendum veel onzekerheid met zich brengt en dat zal het behalen van de klimaatdoelstellingen ernstig bemoeilijken. Het risico dat de doelstellingen niet worden gehaald, is een spoedeisend en dringend provinciaal belang. Ook uit de EU-noodverordening voor energietransitie blijkt het spoedeisend karakter.

Tegen de beslissing op bezwaar loopt nog een beroepsprocedure.

2.8 Contraire zaken

Gedeputeerde staten hebben in 2 gevallen (gedeeltelijk) contrair besloten aan het advies van de HAC (zie 2.5 en 2.7).

2.9 Verbeterpunten

In het voorgaande is per directie aangegeven waarom de HAC adviseerde een besluit te herroepen. Uit de toelichting op deze adviezen zijn de verbeterpunten te halen voor de organisatie. Het meest voorkomende gebrek is het motiveringsgebrek.

In het kader van de kwaliteitscyclus van bezwaar en beroep wordt onderzocht of naar aanleiding van een informeel gesprek, een advies van de HAC en/of een uitspraak van de rechter redenen bestaan om aanpassingen te doen in het primaire proces. De betreffende sector wordt vervolgens actief gevraagd te reageren op een dergelijk verbeterpunt.

In 2022 is door de HAC aangegeven dat de vergewisplicht van gedeputeerde staten terug te lezen moet zijn in de besluitvorming als gedeputeerde staten gebruik hebben gemaakt van een deskundige commissie bij de beoordeling van een subsidieaanvraag. Er is aangegeven dat het sjabloon hierop zal worden aangepast.

2.10 Termijnbewaking

Voor 2022 had de HAC zich ten doel gesteld om 90% van haar adviezen tijdig uit te brengen. Een advies is tijdig uitgebracht, indien dit is gebeurd tenminste drie weken voor afloop van de wettelijke beslistermijn. In hoofdstuk 2.10.1 wordt nader ingegaan op de tijdigheid van de adviezen en de beslissingen op bezwaar.

Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen

Op 1 oktober 2009 is de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in werking getreden. Dit betekent dat het niet tijdig beslissen (op bezwaar) financiële consequenties kan hebben.

In 2022 is er 3 keer een ingebrekestelling ontvangen vanwege het niet tijdig nemen van een beslissing op bezwaar. Deze ingebrekestellingen hadden echter betrekking op Wob/Woo-verzoeken. De wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is echter niet van toepassing op beslissingen op bezwaar op Wob/Woo-besluiten.

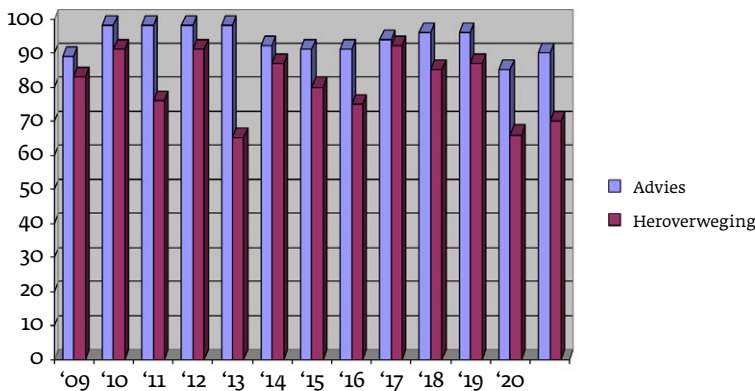
2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten

In 2022 heeft de HAC 97% van haar adviezen tijdig uitgebracht. Het percentage van tijdige adviezen is gestegen ten opzichte van 2020, toen dit percentage nog op 90% lag. Dit is vooral het gevolg van het tijdig afhandelen van 30 (soortgelijke) bezwaarschriften van omwonenden tegen een Wnb-ontheffing, waarbij de omwonenden geen belanghebbenden waren.

Vanaf 2014 is een advies als tijdig gekwalificeerd als het drie weken voor de beslistermijn is uitgebracht.

In 2021 heeft in 90% van de gevallen een tijdige heroverweging plaatsgevonden, dat wil zeggen binnen 6 weken (ambtelijk), binnen 12 weken of – na verdaging – binnen de wettelijke toegestane 18 weken na afloop van de bezwaartermijn.

Het percentage van de tijdige heroverwegingen is gestegen ten opzichte van 2020. In 2020 lag dit percentage op 70%. Deze stijging is vooral het gevolg van tijdig afhandelen van 30 (soortgelijke) bezwaarschriften van omwonenden tegen een Wnb-ontheffing, waarbij de omwonenden geen belanghebbenden waren.



Tijdigheid van de adviezen en heroverwegingsbesluiten in procenten

2.10.2 Telling van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten

Als er tegen een besluit drie bezwaarschriften binnenkomen dan wordt er door de HAC één advies uitgebracht, maar in de tellingen gaan we uit van drie adviezen. Dit is gedaan omdat zodoende de tijdigheid beter berekend kan worden. Het is immers mogelijk dat in twee van de drie gevallen wel tijdig advies wordt uitgebracht. Er zijn dan twee adviezen tijdig en één advies te laat. Deze berekening is lastiger indien het uitgangspunt is dat er slechts één advies is uitgebracht. Dat zou immers betekenen dat één advies is uitgebracht dat voor 66,6% tijdig is. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen maakt dit niet anders. Het is immers mogelijk dat één bezwaarschrift wel volledig is en het tweede bezwaarschrift niet. De termijn wordt dan opgeschort voor het incomplete bezwaarschrift maar loopt door voor het complete bezwaarschrift (aangenomen dat de bezwaartermijn reeds is verstreken). Hetzelfde geldt overigens voor het heroverwegingsbesluit.

De ingetrokken bezwaarschriften zijn niet meegenomen bij de berekening van de tijdigheid van de adviezen/heroverwegingsbesluiten. Er is immers geen advies uitgebracht en/ of een heroverwegingsbesluit genomen naar aanleiding van deze bezwaarschriften.

2.11 De informele aanpak

Vanaf 2010 maakt de provincie Noord-Holland gebruik van de Informele Aanpak. In eerste instantie alleen voor bezwaren met betrekking tot subsidiebesluiten en vanaf 2011 voor alle ingekomen bezwaarschriften. De Informele Aanpak is gericht op het alternatief oplossen van geschillen, dat wil zeggen de beëindiging van een bezwaarprocedure anders dan door een beslissing op het bezwaarschrift. Bezwaarde(n) en vertegenwoordigers van gedeputeerde staten worden gevraagd of zij met elkaar in gesprek willen over het besluit en het bezwaarschrift onder leiding van onafhankelijk gespreksleiders. De formele behandeling van het bezwaarschrift wordt – in afwachting van de uitkomst van het informele gesprek – met instemming van bezwaarde aangehouden.

Van de in 2022 binnengekomen subsidiebezwaren (42) is 29% op informele wijze opgelost (12 intrekkingen). Dit percentage is een behoorlijke daling ten opzichte van vorig jaar, toen het percentage op 50% lag. Dit komt met name doordat in de maanden november en december veel subsidiebezwaren zijn ontvangen en deze niet in 2022 konden worden ingepland voor een informeel gesprek. Tevens zijn nog 4 subsidiebezwaren uit voorafgaande jaren op informele wijze

opgelost. Van de andere dan de subsidiebezwaren binnengekomen bezwaren in 2022 (123) is 10% op een informele wijze opgelost. Tevens zijn er 9 bezwaarschriften uit voorafgaande jaren ingetrokken.

Hoewel de informele aanpak ook is uitgebreid naar de andere dan subsidiebezwaren, ligt bij deze zaken het percentage dat informeel is opgelost lager, namelijk 10% (12 intrekkingen). Dit heeft vooral te maken met het feit dat er bij deze bezwaren vaker contra-indicaties (bestuurlijke/politieke gevoeligheid bijvoorbeeld) zijn en er vaak meerdere partijen betrokken zijn bij het bestreden besluit. Ook bij andere overheden blijkt de informele aanpak in dit soort zaken minder vaak toegepast te kunnen worden.

2.12 Uitspraken rechtbank/ Raad van State n.a.v. bezwaren 2020/2021

De rechter heeft in 2022 5 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften, waar de HAC over heeft geadviseerd, uit 2020/2021. Het beroep is 3 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar), 2 keer is het beroep gegrond verklaard (de rechter was het oneens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC).

(hoger) Beroep ongegrond

Stikstof circuit Zandvoort Wnb

Namens gedeputeerde staten had de Omgevingsdienst een vergunning verleend op grond van de Wet natuurbescherming voor het in gebruik hebben van Circuit Park Zandvoort (circuitterrein) alsmede voor het uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van een aantal wijzigingen op het circuitterrein. De HAC adviseerde de bezwaarschriften ongegrond te verklaren.

De rechtbank heeft de ingediende beroepen ongegrond verklaard en daarbij aangegeven dat appellanten niet in hun belangen zijn geschaad door het niet toepassen van de uniforme openbare voorbereidingsprocedure. Door het volgen van de bezwaarschriftenprocedure zijn partijen immers in de gelegenheid geweest hun belangen kenbaar te maken.

Handhaving

Namens gedeputeerde staten had de Omgevingsdienst een verbeurde dwangsom ingevorderd. De HAC adviseerde dat de invordering terecht was, maar adviseerde wel de motivering te verbeteren. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State verklaarde het ingediende beroep ongegrond. De overtreding was weliswaar klein, maar wel schadelijk voor het milieu.

Nadeelcompensatie

Door gedeputeerde staten was het verzoek tot nadeelcompensatie afgewezen. De HAC adviseerde om het bezwaarschrift gegrond te verklaren, aangezien verweerders onvoldoende waren ingegaan op de bewijzen van bezwaarde. Gedeputeerde staten hebben het advies niet overgenomen.

De rechtbank en de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State verklaarden het ingediende (hoger) beroep ongegrond. Bezwaarde heeft de causaliteit tussen de werkzaamheden van de provincie en de geleden schade niet aangetoond.

(hoger) Beroep gegrond

Intrekking artikel 5.4 Wnb

Gedeputeerde staten hadden een verzoek om de verleende Wnb-vergunningen op grond van artikel 5.4 Wnb in te trekken afgewezen. De HAC adviseerde om het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

De rechtbank verklaarde het ingediende beroep gegrond. Volgens de rechter ging het namelijk niet om de intrekkingen van vergunningen als bedoeld in artikel 19d van de Natuurbeschermingswet, maar om de omgevingsvergunningen in de zin van artikel 47 (en verder) van de Natuurbeschermingswet 1998 en dus vergunningen waarop de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) van toepassing is. De Wabo kent een eigen intrekkingbepaling, te weten artikel 2.33 van de Wabo. Om die reden is artikel 5.4, tweede lid, van de Wnb niet van toepassing. Verweerders zijn wel bevoegd de vergunningen uit 2012 en 2015 in te trekken op grond van het bepaalde in artikel 2.33 van de Wabo. Er moet dan ook een nieuwe beslissing op bezwaar worden genomen.

Geluidskaart

Gedeputeerde staten hadden een verzoek gekregen om de geluidsbelastingkaart te verstrekken. Gedeputeerde staten hadden aangegeven dat het hier niet ging om een provinciale weg. De HAC adviseerde het hiertegen gerichte bezwaar (kennelijk) niet-ontvankelijk te verklaren, aangezien de berichtgeving van gedeputeerde staten geen besluit was. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

De rechtbank was van mening dat het een verzoek betrof tot het vaststellen van een geluidskaart. Tegen een dergelijk besluit staat wel bezwaar open. Het beroep werd echter wel ongegrond verklaard, aangezien gedeputeerde staten voor het betreffende weggedeelte niet het bevoegde gezag waren.

2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter

Het is moeilijk om conclusies te trekken nu het om slechts 5 beroepszaken gaat.

JAARVERSLAG CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN 2022

3.1 Inleiding

3.1.1 Rol van het Centraal Meldpunt Klachten

Sinds 2002 opereert binnen de provincie Noord-Holland het CMK als meldpunt voor het indienen van klachten in de zin van de Awb en die gericht zijn tegen gedragingen van provinciale medewerkers of bestuurders. Het CMK is ondergebracht bij de sector Juridische Zaken van de directie Concernzaken. Zaken die de Nationale Ombudsman (verder: NO) betreffen en het onderhouden van contacten, gaan ook via het CMK.

3.1.2 Definitie van het begrip klacht

Op de afhandeling van klachten die binnenkomen bij het CMK is hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht (verder: Awb) van toepassing. In artikel 9:1 Awb staat:

“Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.”

Soms blijkt dat het onduidelijk is wat onder het begrip “klacht” wordt verstaan, het begrip wordt te eng opgevat. Een klacht is in die beperkte opvatting alleen een uiting van onvrede over bejegening: bijvoorbeeld; hoe iemand te woord is gestaan.

Onder een gedraging valt echter elk handelen of nalaten. Het kan feitelijk handelen betreffen, maar ook gedrag met betrekking tot publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen. De gedraging moet in het verleden liggen, zodat niet geklaagd kan worden over een in de toekomst te verwachten gedraging. Als voorbeeld kan genoemd worden het op ongepaste en /of kwetsende wijze op een openbaar platform of het onjuist omgaan met persoonsgegevens.

Algemene wensen (niet individualiseerbaar) over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan, hebben geen betrekking op de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen en vallen dus niet onder het bereik van titel 9.1 Awb.

Bij klachten die het CMK in behandeling neemt moet het gaan om een gedraging van een medewerker of bestuurder werkzaam bij de provincie Noord-Holland. Dat kan ook gaan om iemand die wordt ingehuurd door de provincie.

3.2 Behandeling van klachten

Voor het CMK geldt een behandelprotocol dat uitgaat van een twee-fasen model, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de bemiddelingsfase en de formele fase. Het CMK treedt op in de bemiddelings (informele) fase. In de formele fase wordt de klacht behandeld met inschakeling van een onafhankelijke commissie, de HAC.

Wanneer een klacht (bijna altijd) via de mailbox van het CMK binnenkomt wordt eerst geprobeerd informeel (door bemiddeling) een oplossing te vinden. Deze werkwijze sluit aan bij de aanbevelingen van de NO, namelijk dat klachtbehandeling laagdrempelig en informeel dient te zijn en zich kenmerkt door een persoonlijke, betrokken en oplossingsgerichte houding van de overheid.

Het CMK heeft voor het zoeken naar een informele wijze van oplossen van de kwestie een aantal mogelijkheden: telefonische bemiddeling, schriftelijke bemiddeling of een bemiddelingsgesprek. Het CMK bekijkt samen met klager en beklagde (en eventueel diens leidinggevende) welke vorm van bemiddeling het meest geschikt is. Via telefoon en e-mail is al veel op te lossen:



het CMK treedt dan op als intermediair of er is direct contact tussen klager en beklagde. Zij komen, bij voorkeur, samen tot een oplossing. Een andere mogelijkheid is het houden van een bemiddelingsgesprek (informeel gesprek) tussen klager en beklagde onder gespreksleiding van het CMK. Als het gesprek voor klager voldoende is wordt de klager verzocht de klacht in te trekken. Als bemiddeling niet lukt of geen geschikte aanpak is en klager wenst een formele behandeling van de klacht, stopt de informele behandeling en volgt een formele behandeling bij de HAC.

De HAC, die de klacht behandelt, bestaat uit een kamer van drie onafhankelijke leden. De klager en beklagde worden gehoord. Daarna wordt een rapport van bevindingen - vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen aan Gedeputeerde Staten – gezonden. Gedeputeerde Staten stellen de klager in kennis van de conclusies. Gedeputeerde Staten mogen afwijken van het advies van de HAC. Is een klager het niet eens met het oordeel en de conclusies van Gedeputeerde Staten over de klacht, dan kan hij terecht bij de NO.

3.2.1a. Cijfers 2022 en eerdere jaren

Het CMK rapporteert kwantitatief en anoniem over de ingediende klachten aan de directie in het kader van de reguliere managementrapportages vanuit de organisatie.

Afhandeling klachten	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
CMK	16	14	16	20	19	13	24	31	30	37	31	26
HAC	1	1	2	3	1	1	1	4	1	3	4	
Nog in behandeling	0	1	0	2	0	0	2	1	5	3	3	1

3.2.1b Toelichting tabel Afhandeling klachten

De bovenstaande tabel laat o.a. het aantal en de wijze van afhandeling van de in 2022 ingekomen klachten zien. In het verslagjaar zijn er in totaal 16 klachten over gedrag van een medewerker of bestuurder binnengekomen. Van deze 16 klachten zijn er 15 in behandeling genomen. 1 klacht was onderdeel van een besluit waartegen bezwaar door, vanwege de Awb openstond. Deze klacht is niet in behandeling genomen.

Van de 15 klachten die in behandeling zijn genomen is er één klacht doorgezet naar de HAC, en voor het overige heeft het CMK alle klachten zelf afgedaan.

Van deze klachten is er in 5 gevallen excuses door de provincie aangeboden, omdat er sprake was van een terechte klacht. Het ging daarbij onder andere om het onjuist omgaan met persoonsgegevens en ongepaste bejegening door medewerkers van de provincie.

De in 2022 ingekomen klachten zijn, net zoals in de voorafgaande jaren, binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

3.3 Nationale ombudsman

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de NO Uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan de NO worden voorgelegd worden pas bekend bij het CMK via het overzicht dat 3 maal per jaar wordt verzonden. Burgers nemen soms ook direct contact op met de NO, zonder eerst het CMK daarin te kennen. Daarnaast neemt de NO, indien nodig contact met het CMK op, telefonisch of via de mail, zonder daarbij gebruik te maken van de formele onderzoeksbevoegdheid.

De NO maakt ieder jaar een overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die tussen 1 januari en 31 december zijn ontvangen over de provincie Noord-Holland.

Bij het schrijven van dit jaarverslag is er nog geen overzicht van de NO ontvangen, zodat er geen inzicht kan worden gegeven in het aantal verzoeken dat bij de NO is gedaan. Er zijn in het verslagjaar, geen verzoeken om aanvullende informatie gedaan bij het CMK vanuit de NO. Dat betekent dat als de NO door burgers is benaderd met klachten met betrekking tot de provincie Noord-Holland, deze na onderzoek door de NO zelf zijn afgedaan.

3.3.1 Leren van klachten: acties en maatregelen na klachtbehandeling

Doel van klachtbehandeling is o.a. om burgers op weg te helpen, mogelijk verstoorde verhoudingen te herstellen én voor de provincie te leren van de klachten.

De NO hanteert de begrippen klacht en klachtbehandeling als volgt: “De Nationale Ombudsman vindt dat een overheidsinstantie behoorlijk moet reageren op iedere uiting van ongenoegen van een burger. Die reactie zien wij als klachtbehandeling. Dat betekent dat wij voor de begrippen klacht en klachtbehandeling een bredere definitie hanteren dan die in de Awb. Een burger mag namelijk altijd een behoorlijke reactie van de overheid verwachten. Niet alleen als zijn klacht voldoet aan de vereisten van de Awb”.

In 30% van de klachten die in behandeling zijn genomen door het CMK, heeft klager terecht gewezen op gebreken in de wijze waarop ten opzichte van klager is gehandeld. Dat was in 2021 40%, 2020 50% in 2019 en in 50%.

De provincie Noord-Holland wil o.a. naar aanleiding van de resultaten van de klachtafhandeling de werkwijze van het bestuur en de organisatie waar nodig verbeteren en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen of aanscherpen.

In 2022 zijn er een drietal klachten binnengekomen die specifiek waren gericht tegen het openbaar maken van persoonsgegevens. In 2 gevallen heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden waarbij het omgaan met de persoonsgegevens aan de orde is gekomen. In één geval is via mailwisseling een en ander uitgelegd.

In alle drie de gevallen bleek dat de provincie wel zorgvuldig, maar niet zorgvuldig genoeg met de persoonsgegevens is omgegaan. De klachten hebben dan ook aanleiding geven om aandacht te vragen binnen de provincie voor het omgaan met persoonsgegevens.

Uit deze klachten zijn leermomenten te halen; dat er in gevallen vooraf duidelijkheid moet zijn en/of toestemming moet worden gevraagd over het delen van persoonsgegevens en zijn interne werkwijzen bij de provincie tegen het licht gehouden. De AVG is hierin leidend.

3.3.2 Hoe om te gaan met complex klaaggedrag?

Vorig jaar is er specifiek aandacht gevraagd in het jaarverslag van het CMK voor complex klaaggedrag. Ook dit verslag jaar zijn er een aantal complexe klagers in beeld geweest.

Bij het CMK zijn het afgelopen verslagjaar in ieder geval 3 klachten van bekende complexe klagers binnengekomen. Niet alleen kosten complexe klagers veel tijd, maar, in de onderhavige gevallen hebben de medewerkers van de provincie (emotioneel) last van het gedrag van deze klagers. Dat is, omdat de medewerkers regelmatig persoonlijk en op ongepaste wijze worden aangesproken door deze klagers.

Omdat in dit verslagjaar de namen van deze klagers bekend waren zijn deze klachten met voorrang opgepakt. Daarbij is het van belang dat de klager op juiste wijze te woord wordt gestaan en als er een provinciale medewerkers bij betrokken is wordt deze zoveel mogelijk uit de wind gehouden door directe lijnen met de leidinggevende.

HAC RECHTSPOSITIEBESLUITEN BESTUUR

De Hoor- en adviescommissie rechtspositiebesluiten bestuur Noord-Holland bestaat uit externe leden en adviseert met betrekking tot bezwaarschriften tegen besluiten van gedeputeerde staten die betrekking hebben op de rechtspositie van leden van provinciale staten en gedeputeerde staten.

In 2022 zijn er bij deze commissie geen bezwaarschriften ingediend.



BIJLAGE A

SAMENSTELLING HAC

Leden van de HAC-kamers op 31 december 2022

Coördinerend voorzitter: mw. mr. G.E. Creijghton-Sluijk

Kamervoorzitters: Mw. mr. G.E. Creijghton-Sluijk
Dhr. mr. M.H.J. van Riessen
Dhr. mr. drs. R. Van Baaren
Dhr. mr. A. Erdogan

Leden: Mw. mr. Y.R. Boonstra- van Herwijnen
Dhr. mr. P.C. de Goede
Mw. mr. S.A.J.J. van Hees
Dhr. mr. R.A.J. de Jong
Mw. mr. L. Knoppers
Mw. mr. H.A. Samuels Brusse-van der Linden

Secretariaat HAC

Sectormanager: mr. P.A.J.M. Kreuwel
Coördinator (Informeel Aanpak): mr. L.E.A.M. Grapperhaus
Coördinator (Formeel Aanpak): mr. P.S. van Laar

Administratie (Informeel en Formeel aanpak): K.J. Schooneman – Ossendorp
A. Veenstra-Bruijnes

Secretarissen: mr. L. Blommestijn
mr. H. van Buren
mr. F.E. Burgers
mr. A. Braxhoven
mr. P.S. van Laar

Secretariaat CMK

Coördinator: mr. L.E.A.M. Grapperhaus
Administratie:

HAARLEM, JUNI 2023

