

# Jaarverslag van de Hoor- en adviescommissie 2023

# J A A R V E R S

# VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Hoor- en adviescommissie van de provincie Noord-Holland van het jaar 2023 met daarin een overzicht van de werkzaamheden en de samenstelling van de commissie.

Bij onze vorige jaarvergadering hebben wij afscheid genomen van twee van onze leden en zijn twee nieuwe leden door de Commissaris van de Koning beëdigd, zodat wij weer op volle sterkte zijn.

Tijdens een bijeenkomst in september hebben wij aandacht besteed aan de Omgevingswet, die per 1 januari jl. in werking is getreden. Ook wij zullen als commissie te maken krijgen met bezwaren tegen vergunningen die op grond van deze wet zijn verleend. Te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan de omgevingsvergunning voor milieubelastende activiteiten van complexe bedrijven.

Verder is ook het bestuursprocesrecht in beweging, met meer aandacht voor de positie van de burger, onder meer waar het gaat om de verschoonbaarheid van termijnoverschrijding.

Genoeg onderwerpen om aandacht aan te besteden binnen onze commissie.

Gelukkig kon de HAC ook in 2023 rekenen op een uitstekende ondersteuning door het secretariaat. De samenwerking tussen het secretariaat verloopt altijd goed en dat zorgt voor een fijne werksfeer en kwalitatief hoogwaardige adviezen.

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

mr. G.E. Creijghton-Sluijk,  
voorzitter

# SAMENVATTING

## HOOR- EN ADVIESCOMMISSIE

### Aantal bezwaarschriften

In 2023 zijn bij de Hoor- en adviescommissie (hierna ook: HAC) 147 bezwaarschriften binnengekomen en twee klachten.

### Vergelijking met vorige jaren

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Aantal bezwaarschriften	147	165	155	134	158	155	139	129	173	151	186

### Aantal uitgebrachte adviezen

In 2023 zijn er door de HAC 66 adviezen uitgebracht over de ingediende bezwaarschriften en 2 keer een advies over een klacht.

### Vergelijking met vorige jaren

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Aantal adviezen	68	95	70	77	52	76	48	57	108	78	83

### Inhoud van de adviezen

Niet-ontvankelijk : 9  
 (Gedeeltelijk) gegrond : 10  
 (Geheel) ongegrond : 47  
 Herroepen : 2

### Contrair

In 2023 is er door gedeputeerde staten 2 keer afgeweken van het advies van de HAC.

### Verbeterpunt

Er waren dit jaar geen specifieke verbeterpunten.

### De informele aanpak

Van de in 2023 binnengekomen subsidiebezwaren (27) is 48% op informele wijze opgelost (13 intrekkingen). Tevens zijn 5 subsidiebezwaren uit voorgaande jaren ingetrokken. Van de andere bezwaarschriften (120) dan de subsidiebezwaren is 16% op een informele wijze opgelost. Tevens zijn er 15 andere bezwaarschriften (niet zijnde subsidiebezwaren) uit voorgaande jaren ingetrokken.

### Uitspraak rechter

In 2023 heeft de rechter 16 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften, waar de HAC over heeft geadviseerd, uit 2021/2022. Het beroep is 10 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar, waarbij opgemerkt dient te worden dat in drie zaken gedeputeerde staten contrair waren gegaan aan het advies van de HAC), 6 keer is het beroep gegrond verklaard (de rechter was het oneens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC, waarbij opgemerkt dient te worden dat in één zaak gedeputeerde staten contrair waren gegaan aan het advies van de HAC).

### **Tijdigheid van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten**

In 2023 is 90% 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 2023 heeft in 82% 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**

2022: 97% van de adviezen tijdig en 90% van de heroverwegingsbesluiten tijdig  
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 2023 zijn er in totaal 61 klachten binnengekomen bij het Centraal Meldpunt Klachten van de provincie Noord-Holland (verder: CMK). Hiervan zijn er 16 klachten aangemerkt als bejegening-klachten over bestuurders en ambtenaren in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb).

Van deze bejegeningklachten zijn 14 klachten in behandeling genomen. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen.

Er zijn via de Nationale Ombudsman (verder: NO) in 2023 4 klachten binnengekomen bij de provincie.

Er zijn dit verslagjaar geen klachten door middel van een informeel gesprek afgehandeld. Er zijn in het verslagjaar 2 klachten aan de Hoor- en Adviescommissie (verder: HAC) voorgelegd. Deze zijn beide, conform het advies van de HAC, ongegrond verklaard door gedeputeerde staten.

In 2023 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van onder andere de volgende acties: Een medewerker is aangesproken op bepaald gedrag, het aanbieden van excuses, actie ondernomen ten aanzien van persoonsgegevens, een klacht is doorgestuurd naar de integriteits-coördinator.

De overige 45 klachten/meldingen (de zogenaamde pseudo-klachten), zijn door het CMK doorgezonden naar het juiste orgaan: de betreffende gemeente of uitvoeringsdienst 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 ander deskundig loket.

Het CMK- jaarverslag is onderdeel van het HAC-jaarverslag. En met dit verslag wordt voldaan aan artikel 9:12a van de Awb.

## **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.

In 2023 zijn er, net als de voorgaande jaren, bij deze commissie geen bezwaarschriften ingediend.

## 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.

# INHOUD

3	<b>Samenvatting</b>
3	Hoor- en adviescommissie
4	Centraal meldpunt klachten
4	Hoor- en adviescommissie rechtspositiebesluiten bestuur
5	<b>Inleiding</b>
7	<b>1. Bezwaarschriften</b>
7	1.1 Aantal bezwaarschriften per directie
8	1.2 Ambtelijk afgehandelde bezwaarschriften
8	1.3 Ingetrokken bezwaarschriften
8	1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften
8	1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep
9	<b>2. Adviezen over bezwaarschriften</b>
9	2.1 Aantal uitgebrachte adviezen per directie
9	2.2 Inhoud van de adviezen
10	2.3 Directie Beleid
10	2.4 Directie B&U
11	2.5 Directie Concernzaken
11	2.6 Omgevingsdiensten
12	2.7 AD
12	2.8 Contraire zaken
12	2.9 Verbeterpunten
12	2.10 Termijnbewaking
12	2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten
13	2.10.2 Telling van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten
13	2.11 De informele aanpak
14	2.12 Uitspraken rechtbank/Raad van State n.a.v. bezwaren 2021/2022
16	2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter
17	<b>3. Jaarverslag centraal meldpunt klachten 2023</b>
17	3.1 Inleiding
17	3.1.1 Rol van het Centraal Meldpunt Klachten
17	3.1.2 Definitie van het begrip klacht
17	3.2 Behandeling van klachten
18	3.2.1a. Cijfers 2023 en eerdere jaren
18	3.2.1b Toelichting tabel Afhandeling klachten
18	3.3 Nationale ombudsman
19	3.3.1 Leren van klachten: acties en maatregelen na klachtbehandeling
19	3.4 Tenslotte
20	<b>4. HAC rechtspositiebesluiten bestuur</b>
21	<b>Bijlage a: samenstelling HAC</b>

## BEZWAARSCHRIFTEN

In 2023 zijn 147 bezwaarschriften ex artikel 7:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb) binnengekomen gericht tegen (vermeende) besluiten van of namens gedeputeerde staten. Er zijn in 2023 tevens twee klachten aan de HAC voorgelegd.

Een vergelijking met voorgaande jaren laat het volgende zien.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
<b>Aantal bezwaarschriften</b>	147	165	155	134	158	155	139	129	173	151	186

Het aantal bezwaarschriften is in 2023 iets gedaald in vergelijking met het jaar 2022. Net als in 2022 is in 2023 ook door een groep omwonenden bezwaar gemaakt tegen een besluit namens gedeputeerde staten.

Van deze 147 bezwaarschriften zijn er 32 ingetrokken, over 34 bezwaarschriften uit 2023 is advies uitgebracht door de HAC, 11 bezwaarschriften zijn doorgezonden. Er zijn dus nog 82 bezwaarschriften uit 2023 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 46 bezwaarschriften, waaronder 31 bezwaarschriften van omwonenden tegen 1 besluit. De bezwaarschriften die in aanmerking kwamen voor de informele aanpak zijn in overleg met bezwaarders 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 2023 zijn binnengekomen bij de HAC met een splitsing naar directie.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
<b>Directie Beleid</b>	3	5	6	14	11	45*	26	8	17	23	12
<b>Directie Beheer en Uitvoering (B&amp;U)</b>	11	5	9	2	10	8	21	-	20	7	55
<b>Directie Subsidies, Vergunningen en Toezicht(SVT)**</b>						-	-	5	114	103	115
<b>Directie Middelen**</b>						-	-		4	-	3
<b>Statengriffie</b>						-	-	2	-	3	-
<b>Algemeen Directeur</b>	1					1	-		-	-	1
<b>Omgevingsdiensten</b>	92	100	95	71	94	72	51	35	18	15	-
<b>Directie Concern Zaken (CZ)</b>	39	47	38	35	41	21	29	53			
<b>Tijdelijk Cluster Groen**</b>							-	26			
<b>Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO)</b>				7	2	6	12				
<b>Kabinet</b>	1	1				2					
<b>Provinciale staten</b>		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 Awb (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 2023 ingediende bezwaarschriften is er geen één bezwaar ambtelijk afgedaan.

## 1.3 Ingetrokken bezwaarschriften

Van de 147 bezwaarschriften die in 2023 zijn binnengekomen, zijn er 32 ingetrokken. In hoofdstuk 2.11 “De informele aanpak” wordt nader ingegaan op de ingetrokken bezwaarschriften.

	2023
Directie CZ	16
Directie Beleid	1
Directie B&U	1
Omgevingsdiensten	13
Kabinet	1

Aantal ingetrokken bezwaarschriften per directie in 2023.

## 1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften

Er zijn 82 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 31 omwonenden bezwaar hadden gemaakt tegen een ontheffing op grond van de Wet natuurbescherming. De bezwaarschriften die in november en in december 2023 zijn ontvangen, konden in 2023 nog niet worden afgehandeld (46 stuks).

## 1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep

In 2023 is twee keer een verzoek om de bezwaarfase over te slaan ingediend. Deze verzoeken zijn door gedeputeerde staten afgewezen, aangezien deze zaken daartoe niet geschikt werden bevonden, aangezien ze onvoldoende uitgekristalliseerd waren.



## ADVIEZEN OVER BEZWAARSCHRIFTEN

De HAC heeft in 2023 66 adviezen uitgebracht over bezwaarschriften en 2 keer een advies over een klacht. Er zijn 34 adviezen uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2022 zijn ingediend. Er zijn 32 adviezen uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2023 zijn ingediend. Tevens zijn er twee adviezen uitgebracht over twee klachten.

In de tabel staat het aantal uitgebrachte adviezen per jaar weergegeven. Daarbij valt op dat het aantal uitgebrachte adviezen in 2023 is gedaald ten opzichte van 2022, dit komt doordat in 2022 advies is uitgebracht over 30 bezwaarschriften van omwonenden uit 2021.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
<b>Aantal adviezen</b>	68	95	70	77	52	76	48	57	108	78	83

### 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.

	2023
<b>Directie Beleid</b>	2
<b>Directie CZ</b>	28
<b>Omgevingsdiensten</b>	36
<b>B&amp;U</b>	1
<b>AD</b>	1

### 2.2 Inhoud van de adviezen

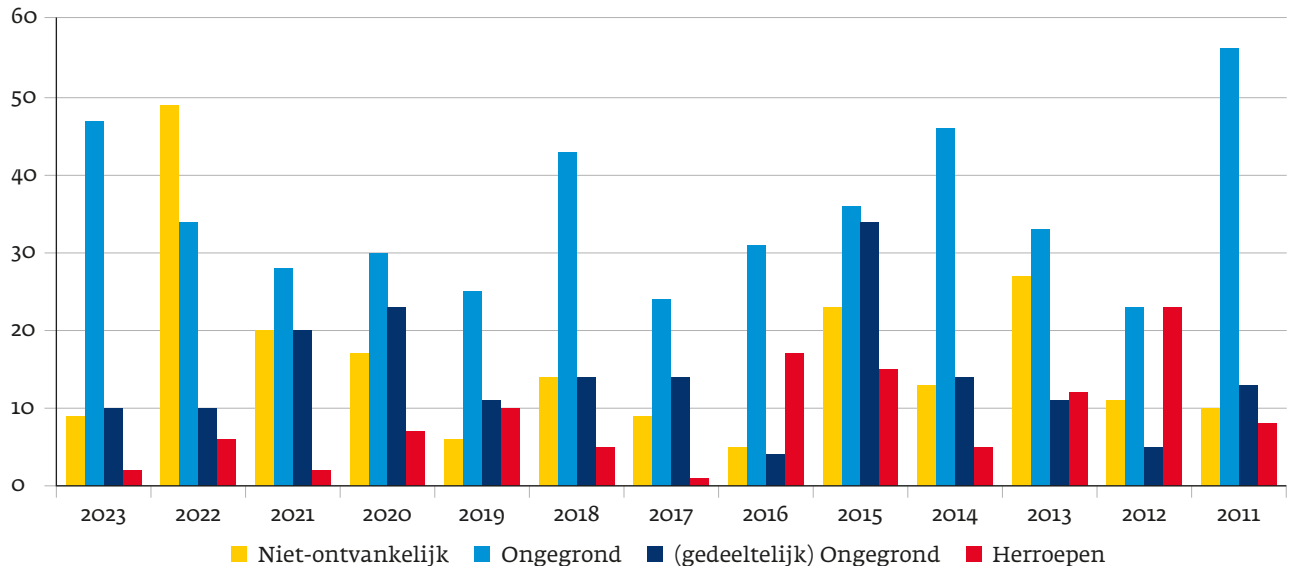
De HAC heeft 9 keer geadviseerd om het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. De HAC heeft 47 keer geadviseerd het bezwaarschrift en de twee klachten (geheel) ongegrond te verklaren, 10 keer is geadviseerd het bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren en 2 keer is geadviseerd het bestreden 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.

In de volgende paragrafen zal per directie worden aangegeven tegen welke besluiten de bezwaarschriften waren gericht. Tevens zal inhoudelijk worden ingegaan op de adviezen om het bestreden besluit te herroepen en de contraire beslissingen van gedeputeerde staten.

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

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
<b>niet-ontvankelijk</b>	9	49	20	17	6	14	9	5	23	13	27
<b>Ongegrond</b>	47	34	28	30	25	43	24	31	36	46	33
<b>(gedeeltelijk) gegrond (niet herroepen)</b>	10	6	20	23	11	14	14	4	34	14	11
<b>Herroepen</b>	2	6	2	7	9	5	1	17	15	5	12
<b>Totaal</b>	68	95	70	77	51	76	48	57	108	78	83



Grafiek inhoud van de adviezen

### 2.3 Directie Beleid

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

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
Intrekking uitweg	1				1
klacht		1			
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			

#### Contraire beslissing op bezwaar

Hieronder zal kort worden ingegaan op de beslissing op bezwaar van gedeputeerde staten, waarbij contrair aan het advies van de HAC werd besloten.

#### Intrekking uitweg

Gedeputeerde staten hadden de ontheffing voor een uitweg ingetrokken. De HAC adviseerde het ingediende bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren, aangezien in de voorschriften was opgenomen dat de betreffende ontheffing niet overdraagbaar was. Door de overdracht van het perceel was de ontheffing dan ook van rechtswege komen te vervallen en kon niet meer worden ingetrokken. Gedeputeerde staten besloten het advies niet over te nemen. Gedeputeerde staten zijn van mening dat een ontheffing pas van rechtswege kan komen te vervallen als daar een juridische grondslag voor is. Er is echter geen juridische bepaling waaruit volgt dat de ontheffing van rechtswege komt te vervallen bij de overdracht van het perceel. Gedeputeerde staten verklaarde het bezwaarschrift vervolgens ongegrond.

### 2.4 Directie B&U

Naar aanleiding van het bezwaarschrift gericht tegen een besluit van de directie B&U heeft de HAC het volgende geadviseerd.

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
Tijden pont		1			
<b>Totaal</b>		<b>1</b>			

## 2.5 Directie Concernzaken

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

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
Subsidie	1	21		1	
Woo		3		1	
klacht		1			
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>25</b>		<b>2</b>	

### Advies om te herroepen

Hieronder zal kort worden ingegaan op de adviezen van de HAC om de bestreden besluiten te herroepen.

#### Wob/Woo

Gedeputeerde staten hadden naar aanleiding van een Woo-verzoek besloten het verzoek af te wijzen. De HAC adviseerde dat een document niet integraal geweigerd mocht worden en dat gedeputeerde staten een document ook hadden kunnen weigeren op grond van artikel 5.2 van de Woo (persoonlijke beleidsopvatting). Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

#### Subsidie

Gedeputeerde staten hadden een subsidieaanvraag afgewezen vanwege het bereiken van het subsidieplafond. In het bezwaarschrift en tijdens de hoorzitting heeft bezwaarde aangegeven dat er toegezegd was dat het subsidieplafond nog niet bereikt was en dat het project in aanmerking kwam voor subsidie. De HAC adviseerde het besluit te herroepen, aangezien er vertrouwen was gewekt bij bezwaarde. Gedeputeerde staten hebben nog geen beslissing op bezwaar genomen.

## 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		2	1		
Handhaving	1	8	1		1
TUG (landen en opstijgen helikopter)		1			
Wet natuurbescherming	3	4	4		
Omgevingsvergunning	2	3	2		
Wob/Woo			2		
Sanering	1				
Ontbrandingstoestemming		1			
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>10</b>		

### Contraire beslissing op bezwaar

Hieronder zal kort worden ingegaan op de beslissing op bezwaar van gedeputeerde staten waarbij contrair aan het advies van de HAC werd besloten.

#### Handhaving

Gedeputeerde staten hadden een handhavingsverzoek afgewezen. De HAC adviseerde het ingediende bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Gedeputeerde staten besloten het advies niet over te nemen. Gedeputeerde staten zijn van mening dat bezwaarde geen belanghebbende is. De reactie op het verzoek tot handhaving had dan ook geen besluit moeten zijn in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en werd dan ook niet-ontvankelijk verklaard.

## 2.7 AD

Naar aanleiding van het bezwaarschrift gericht tegen een besluit van de Algemeen Directeur heeft de HAC het volgende geadviseerd.

Onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
Woo		1			
<b>Totaal</b>		<b>1</b>			

## 2.8 Contraire zaken

Gedeputeerde staten hebben in 2 gevallen (gedeeltelijk) contrair besloten aan het advies van de HAC (zie 2.3 en 2.6).

## 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 2023 zijn er geen specifieke verbeterpunten doorgegeven.

## 2.10 Termijnbewaking

Voor 2023 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 2023 is er 1 keer een ingebrekestelling ontvangen vanwege het (vermeend) niet tijdig nemen van een beslissing op bezwaar. Deze ingebrekestelling had betrekking op een Woo-verzoek. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is echter niet van toepassing op beslissingen op bezwaar op Woo-besluiten.

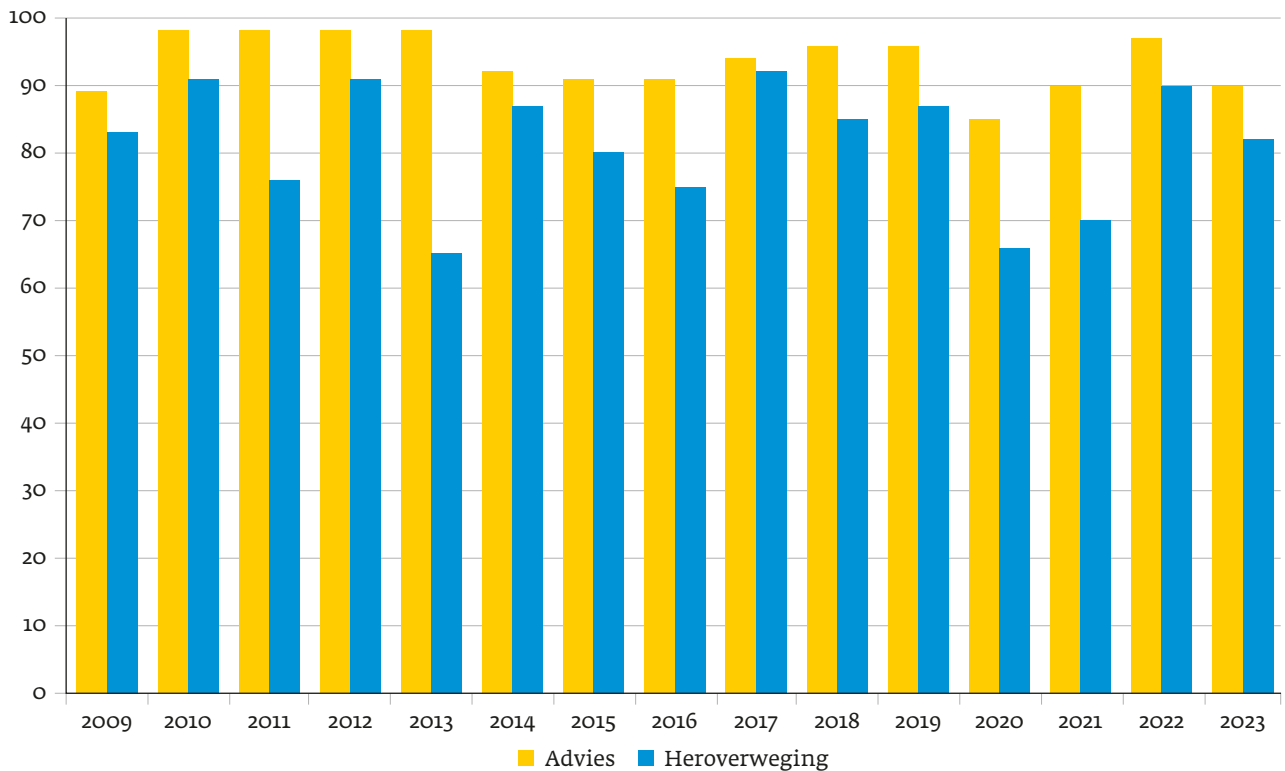
### 2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten

In 2023 heeft de HAC 90% van haar adviezen tijdig uitgebracht. Het percentage van tijdige adviezen is gedaald ten opzichte van 2022, toen dit percentage nog op 97% lag. Het (uitzonderlijk) hoge percentage van tijdige adviezen in 2022 was vooral het gevolg van het tijdig afhandelen van 30 (soortgelijke) bezwaarschriften van omwonenden tegen een Wnb-ontheffing in 2022, waarbij de omwonenden geen belanghebbenden waren.

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

In 2023 heeft in 82% 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 gedaald ten opzichte van 2022. In 2022 lag dit percentage op 90%. Deze daling is vooral het gevolg van het tijdig afhandelen van 30 (soortgelijke) bezwaarschriften van omwonenden tegen een Wnb-ontheffing in 2022, 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 2023 binnengekomen subsidiebezwaren (27) is 48% op informele wijze opgelost (13 intrekkingen). Dit percentage is een behoorlijke stijging ten opzichte van vorig jaar, toen het percentage op 29% lag. Dit komt met name doordat er weinig subsidiebezwaren zijn ontvangen in de maanden november en december. De meeste subsidiebezwaren konden hierdoor ook in 2023 gepland worden voor een informeel gesprek. Tevens zijn nog 5 subsidiebezwaren uit voorafgaande jaren op informele wijze opgelost. Van de andere dan de subsidiebezwaren binnengekomen bezwaren in 2023 (120) is 16% op een informele wijze opgelost. Tevens zijn er 15 andere bezwaarschriften (niet zijnde subsidiebezwaren) 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 16%. 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 2021/2022

In 2023 heeft de rechter 16 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften, waar de HAC over heeft geadviseerd, uit 2021/2022. Het beroep is 10 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar, waarbij opgemerkt dient te worden dat in één zaak gedeputeerde staten contrair waren gegaan aan het advies van de HAC), 6 keer is het beroep gegrond verklaard (de rechter was het oneens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC, waarbij opgemerkt dient te worden dat in één zaak gedeputeerde staten contrair waren gegaan aan het advies van de HAC).

### (hoger) Beroep ongegrond

#### *Stikstofcircuit 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.
- De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft het hoger beroep ongegrond verklaard.

#### *Soorten verstoring circuit Zandvoort Wnb*

- Door gedeputeerde staten was ontheffing verleend voor het verstoren van zandhagedissen en rugstreppadden voor werkzaamheden aan het circuit. Volgens gedeputeerde staten waren er dwingende redenen van groot openbaar belang om de ontheffing te verlenen.
- De HAC adviseerde het bestreden besluit te herroepen, aangezien het doorgaan van de Formule 1 race op Zandvoort niet als dwingende redenen van groot openbaar belang kan worden gekenmerkt. Gedeputeerde staten besloten het advies niet over te nemen.
- De rechtbank verklaarde het beroep ongegrond, aangezien er wel sprake was van een dringende reden van groot openbaar belang. De dwingende redenen van groot openbaar belang is met name gelegen in het naar de eisen van deze tijd weer mogelijk maken van een topsportevenement met statuut en met grote nationale en internationale belangstelling. Daar komt bij dat verstoring van de diersoorten beperkt en tijdelijk is.
- De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft het hoger beroep ongegrond verklaard.

#### *Wnb*

- Door gedeputeerde staten was ontheffing verleend voor het verstoren van vleermuizen in de gemeente Amsterdam. De HAC adviseerde de ingediende bezwaarschriften van omwonenden niet-ontvankelijk te verklaren, aangezien zij geen belanghebbenden waren.
- De rechtbank verklaarde het ingestelde beroep ongegrond.

#### *Wnb*

- Door gedeputeerde staten was ontheffing verleend voor het verstoren van konijnen op de golfbaan. De HAC adviseerde het ingediende bezwaarschrift ongegrond te verklaren.
- De rechtbank verklaarde het ingestelde beroep vervolgens ook ongegrond.

#### *Last onder dwangsom*

- Gedeputeerde staten hadden een last onder dwangsom opgelegd vanwege glas in de afvalstroom van de inrichting. De HAC adviseerde het bezwaarschrift ongegrond te verklaren.
- De rechtbank verklaarde het ingestelde beroep ongegrond.

#### *Nadeelcompensatie*

- Gedeputeerde staten hadden een tegemoetkoming in planschade vastgesteld. Bezwaarde was van mening dat dit bedrag te laag was. De HAC adviseerde het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. De rechtbank verklaarde het ingestelde beroep ongegrond. Het ingestelde hoger beroep bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State werd ongegrond verklaard.

#### *ISO-certificering handhaving*

- Gedeputeerde staten hadden het handhavingsverzoek ten aanzien van de ISO-certificering afgewezen. De HAC adviseerde de ingediende bezwaarschriften ongegrond te verklaren.
- De rechtbank verklaarde de ingestelde beroepen ongegrond.

#### *Referendum<sup>1</sup>*

- Provinciale staten hadden besloten om de partiële herziening van de Omgevingsverordening NH 2020 en de Omgevingsverordening NH 2022 niet referendabel te achten vanwege spoedeisende en dringende provinciale belangen. De HAC was van mening dat onvoldoende aannemelijk geworden was of het onmogelijk is de doelstellingen uit het Klimaatakkoord en de RESNH te behalen zonder inwerkingtreding van de besluiten NH2020 en NH2022. Provinciale staten hebben het advies niet overgenomen, aangezien door het houden van een referendum een reëel risico ontstaat dat de doelstellingen als geformuleerd in het Klimaatakkoord en RESNH niet op tijd worden behaald. De rechtbank verklaarde het ingestelde beroep ongegrond.

#### *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.

#### *Positieve weigering*

- Gedeputeerde staten hadden de Wnb-vergunning voor de exploitatie van een installatie geweigerd, aangezien er geen vergunning nodig was (positieve weigering). De HAC adviseerde de bezwaren ongegrond te verklaren, aangezien de emissie ten opzichte van de referentiesituatie niet toenam. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.
- De rechtbank verklaarde het ingestelde beroep ongegrond.

### **(hoger) Beroep gegrond**

#### *Handhaving Wnb Olam*

- Gedeputeerde staten hadden een natuurvergunning geweigerd (positieve weigering), aangezien door de aangevraagde situatie de stikstof niet zou toenemen ten opzichte van de vergunde situatie. Bezwaarde was het daar niet mee eens en diende een handhavingsverzoek in. Het handhavingsverzoek werd vervolgens afgewezen. De HAC adviseerde het bezwaar ongegrond te verklaren. Hoewel de betreffende vergunning niet was gevonden, was er voldoende reden om aan te nemen dat de vergunning was verleend, wat daarbij de uitstoot was en dat de uitstoot in de gevraagde situatie lager zou zijn. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen. De rechtbank heeft het ingestelde beroep gegrond verklaard, aangezien de redenering bij gebreke van een controleerbare vergunningssituatie een (te hoog) hypothetisch karakter had.

#### *Woo/Wob*

- Gedeputeerde staten hadden het verzoek om de gevraagde documenten openbaar te maken (Wob-verzoek) afgewezen. Aangezien gedeputeerde staten hangende bezwaar meer documenten openbaar hadden gemaakt, adviseerde de HAC om het bestreden besluit niet te herroepen. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen.
- In een tussenuitspraak werd gedeputeerde staten de gelegenheid geboden om te motiveren waarom er geen sms/ whatsapp- berichten op de lijst van geweigerde documenten stonden. Na het aanleveren van deze motivering liet de rechtbank de beslissing op bezwaar in stand, maar verklaarde het beroep wel gegrond. Het ingestelde hoger beroep werd vervolgens ongegrond verklaard.

---

1 In 2024 heeft de rechtbank ook uitspraak gedaan over een andere referendum-zaak. Het ingestelde beroep is ongegrond verklaard conform het advies van de HAC. Deze beroepszaak komt in het jaarverslag over 2024 te staan.

#### Wob

- Gedeputeerde staten waren van mening dat bepaalde documenten niet onder haar berusten en hadden daarom het verzoek doorgezonden. De HAC adviseerde gedeputeerde staten meer helderheid te verschaffen over het al dan niet berusten van de documenten bij gedeputeerde staten. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen.
- De rechtbank verklaarde het beroep gegrond. De rechtbank concludeerde dat de betreffende documenten ook bestemd waren voor gedeputeerde staten en ook op de server van gedeputeerde staten stonden. De documenten berusten dan ook bij gedeputeerde staten.

#### Faunabeheerplan

- Gedeputeerde staten hadden besloten het ingediende Faunabeheerplan goed te keuren.
- De HAC was van mening dat op de toenmalige samenstelling van het bestuur van de Faunabeheereenheid wel een en ander was af te dingen, maar dat als het nieuw samen te stellen bestuur het Faunabeheerplan zou bekrachtigen, het bestreden besluit niet herroepen zou hoeven te worden. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen.
- De rechtbank verklaarde de ingediende beroepen ongegrond. Tegen de uitspraak van de rechtbank is hoger beroep aangetekend.
- In hoger beroep heeft de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State ten aanzien van de samenstelling van het bestuur het beroep ongegrond verklaard. Voor het overige werd het hoger beroep wel gegrond verklaard, aangezien de landelijke en de provinciale vrijstellingen in het faunabeheerplan van de provincie onvoldoende waren onderbouwd.

#### Beweiden en bemesten

- Gedeputeerde staten hadden verschillende handhavingsverzoeken ten aanzien van het beweiden en bemesten afgewezen. De HAC adviseerde de bezwaarschriften gegrond te verklaren en adviseerde per veehouderij de situatie te onderzoeken, aangezien een categorale uitzondering op de vergunningplicht niet mogelijk is. Gedeputeerde staten hebben het advies niet overgenomen. De rechtbank verklaarde het ingestelde beroep gegrond, aangezien niet per geval was komen vast te staan dat er geen significante effecten zouden optreden als gevolg van het beweiden/ bemesten.

#### Afwijzen verzoek tot handhaving Wnb

- Gedeputeerde staten hadden een handhavingsverzoek ten aanzien van een inrichting die door de PAS-uitspraak niet beschikte over een Wnb-vergunning, afgewezen. De HAC adviseerde om het concrete zicht op legalisatie beter te onderbouwen, dan wel te motiveren waarom handhaving in dit geval onevenredig zou zijn. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen. De rechtbank was echter van mening dat de onevenredigheid van het handhaven onvoldoende was onderbouwd en verklaarde het beroep gegrond.

### 2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter

Het valt op dat in de politiek gevoeliger dossiers - soortenbescherming F1, referendum en het beweiden/bemesten - gedeputeerde staten het advies van de HAC niet hebben overgenomen. Bij de soortenbescherming en het referendum was de rechter het eens met het contraire besluit. Bij het beweiden/ bemesten werd het contraire besluit juist vernietigd.



# JAARVERSLAG CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN 2023

## 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.

Tevens is het CMK contactpersoon voor de Nationale Ombudsman (verder: NO).

### 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, eerste lid van de 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 zich op ongepaste en /of kwetsende wijze uiten 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 een 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 het oplossen van de kwestie een aantal mogelijkheden: telefonische bemiddeling, schriftelijke bemiddeling of een bemiddelingsgesprek. Het CMK bekijkt samen met klager en beklagde (en bij voorkeur ook 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 voeren 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 deze terecht bij de NO.

### 3.2.1a. Cijfers 2023 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. Dit gaat dan om de klachten die een gedraging betreffen zoals hierboven uiteengezet.

Afhandeling klachten:	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
CMK	16	16	14	16	20	19	13	24	31	30	37
HAC	2	1	1	2	3	1	1	1	4	1	3
Nog in behandeling	0	0	1	0	2	0	0	2	1	5	3

### 3.2.1b Toelichting tabel Afhandeling klachten

De bovenstaande tabel laat o.a. het aantal en de wijze van afhandeling van de in 2023 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 14 in behandeling genomen. Eén klacht is niet in behandeling genomen, omdat er sprake was van een complexe klager die via een andere weg binnen de provincie te woord is gestaan. Eén klacht is niet in behandeling genomen, omdat de klacht inhoudelijk ging over het uitvoeren van maatregelen binnen een ruimtelijk project.

Van de 14 klachten die in behandeling zijn genomen zijn er twee klachten doorgezeten naar de HAC, die over deze klachten een advies heeft uitgebracht.

Beide klachten zijn door gedeputeerde staten ongegrond verklaard, conform het advies van de HAC.

Voor het overige heeft het CMK de klachten zelf afgedaan. Van de overige 12 klachten is er in 8 gevallen, naar oordeel van het CMK, een terechte klacht ingediend.

De klachten zijn onder andere afgedaan door het aanbieden van excuses voor onheuse bejegening door een provinciaal ambtenaar, het nemen van maatregelen ten aanzien van het gebruik van persoonsgegevens, het instellen van een integriteitsonderzoek door de integriteitscoördinator, het maken van afspraken met een klager over het monitoren van een bepaalde situatie en een uiting op sociale media is als ongepast beschouwd.

De in 2023 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 verstrekt. 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.

Vorig jaar zijn er in de hiervoor genoemde periode 4 verzoeken/klachten bij de NO binnengekomen met betrekking tot onze provincie.

Van deze 4 klachten zijn er 3 afgehandeld door middel van informatieverstrekking of een doorverwijzing. Het ging daarbij om een klacht over de Provincie inzake het niet nakomen van afspraken, een klacht over Provincie over het niet serieus nemen van een klacht en een klacht over een gemeente en de provincie inzake wateroverlast op de wegen. Van één klacht is niet duidelijk hoe deze is afgehandeld, daar wordt geen informatie over gegeven.

### 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.

In 60% van de klachten die door het CMK in behandeling zijn genomen in 2023 heeft de klager terecht gewezen op gebreken in de wijze waarop is gehandeld. Dat was in 2022 30%, in 2021 40%, in 2020 50% en in 2019 50%.

Dit is ten opzichte van andere jaren een hoger percentage. Een reden daarvoor kan zijn dat er dit jaar meer klachten zijn ingediend ten aanzien van het omgaan met persoonsgegevens. Uit deze klachten zijn leermomenten te halen, zoals dat er in bepaalde gevallen vooraf duidelijkheid moet zijn over en/of toestemming moet worden gevraagd voor het delen van persoonsgegevens. Ook zijn interne werkwijzen bij de provincie tegen het licht gehouden. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is hierin leidend.

Tevens spelen maatschappelijke ontwikkelingen een belangrijke rol. Afgelopen jaar zijn er meer klachten binnengekomen van maatschappelijke en politiek gevoelige aard, zoals een klacht naar aanleiding van het hijsen van de Israëlische vlag door de Provincie, na de aanval van Hamas op Israël.

In twee gevallen heeft de HAC een advies gegeven naar aanleiding van een zitting waar de klacht is behandeld. De klacht ging in beide gevallen om een gedraging van een provinciaal medewerker. Voor medewerkers is het ingrijpend als er een klacht wordt ingediend. Het is van belang dat de leidinggevende ook bij het proces voorafgaand aan de zitting betrokken wordt en de medewerker steunt. Bij voorkeur gaan medewerker en leidinggevende samen naar de zitting.

Daarnaast zien we dat in een aantal gevallen klagers volhardender zijn in hun klacht. Ze nemen geen genoegen met een schriftelijke afhandeling, maar willen ook niet in gesprek gaan. De NO noemt deze categorie klagers, complexe klagers. Complexe klagers moeten te woord worden gestaan, maar mogen ook door de provincie begrensd worden in hun gedrag.

In één geval was de klacht andersom. Een medewerker van de provincie beklagde zich bij het CMK over het gedrag van een burger. Er was sprake van een grensoverschrijdende uiting via de email richting een medewerker.

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 waarborgen of aanscherpen.

## 3.4 TENSLOTTE

Het CMK hanteert een ruime opvatting van klachten behandeling. Een overheidsinstantie moet behoorlijk reageren op iedere uiting van ongenoegen van een burger. Alleen al die reactie wordt bij de Provincie gezien als klachtbehandeling. Dat betekent dat voor de begrippen klacht en klachtbehandeling een bredere definitie gehanteerd wordt dan die in de Awb. Een burger mag namelijk altijd een behoorlijke reactie van de overheid verwachten. Niet alleen als de klacht voldoet aan de vereisten van de Awb.

## 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 2023 zijn er bij deze commissie geen bezwaarschriften ingediend.

# BIJLAGE A: SAMENSTELLING HAC

## LEDEN VAN DE HAC-KAMERS OP 31 DECEMBER 2023

### 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
- Dhr. mr. R.A.J. de Jong
- Mw. mr. L. Nicolai-Knoppers
- Dhr. mr. R. Nomden
- Mw. mr. L.P.F. Olgers
- Mw. mr. drs. H.A. Samuels Brusse-van der Linden

## SECRETARIAAT HAC

### Sectormanager:

- Mw. mr. P.A.J.M. Kreuwel

### Coördinator (Informeel Aanpak):

- Mw. mr. L.E.A.M. Grapperhaus

### Coördinator (Formeel Aanpak):

- Dhr. mr. P.S. van Laar

### Administratie (Informeel en Formeel aanpak):

- Mw. K.J. Schooneman – Ossendorp
- Mw. A. Veenstra-Bruijnes

### Secretarissen:

- Mw. mr. L. Blommestijn
- Mw. mr. H. van Buren
- Mw. mr. F.E. Burgers
- Dhr. mr. P.S. van Laar

## SECRETARIAAT CMK

### Coördinator:

- Mw. mr. L.E.A.M. Grapperhaus

### Administratie:

-

**Colofon**

**Uitgave**

Provincie Noord-Holland  
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem  
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40  
[www.noord-holland.nl](http://www.noord-holland.nl)  
[post@noord-holland.nl](mailto:post@noord-holland.nl)

**Eindredactie**

Provincie Noord-Holland  
Directie Concernzaken | Sector Juridische Zaken

**Fotografie**

Provincie Noord-Holland

**Grafische verzorging**

The Creative Hub

Haarlem, Juni 2024