

JAAR VERSLAG HAC 20

Hoor- en adviescommissie

JAARVERSLAG 2020

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 Middelen | Sector Juridische Dienstverlening

Fotografie

Provincie Noord-Holland

Grafische verzorging

Provincie Noord-Holland
Xeroxmediaservices

Oplage

25 exemplaren

Haarlem, juli 2021

VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Hoor- en adviescommissie Noord-Holland (HAC) over het jaar 2020.

Het was een bijzonder jaar voor iedereen, voor u als lezer en voor de commissie als onderdeel van het rechtssysteem. Vroeg in het jaar sloeg de coronacrisis toe. Daar waar de rechtbanken en de Raad van State direct sloten zag de HAC zich daar in eerste instantie ook toe gedwongen, maar al snel kon (digitaal of anders) worden ingespeeld op de gewijzigde situatie. Bezwaarden konden kiezen of zij hun zaak volledig schriftelijk laten behandelen, of telefonisch gehoord wilden worden. Kort daarna was digitaal horen mogelijk, en konden de HAC leden vervolgens ook digitaal “raadkameren”, raadschermen dus. Ook nadat de rechterlijke macht en dus ook de hoorcommissies weer open gingen heeft de HAC de diverse hoor-mogelijkheden aan bezwaarden kunnen aanbieden. Bezwaarden, commissieleden en de secretarissen konden kiezen of zij fysiek bijeen wilden komen of digitaal via een scherm aanwezig wilden zijn. Een hybride vorm waarbij sommigen fysiek en anderen digitaal aanwezig waren bleek ook mogelijk. Aan het einde van het jaar gaf de meerderheid van de aanwezigen de voorkeur aan fysiek horen.

Inhoudelijk ziet de HAC in toenemende mate procedures in het kader van de natuurregelgeving, in het bijzonder stikstof gerelateerde procedures, aan zich voorbij gaan. Met name grote evenementen en de industrie hebben in dat kader in de belangstelling gestaan. In de meerderheid van de gevallen volgt het college van GS de adviezen van de HAC. Vooral in deze natuurzaken echter hebben GS de adviezen van de HAC niet gevolgd. De HAC kijkt met belangstelling uit naar de beroepsprocedures dit in dit kader nog lopen.

In 2020 heeft een aantal leden afscheid genomen van de HAC vanwege het verstrijken van de benoemingstermijn. Het was jammer om afscheid te nemen en mooi om weer nieuwe enthousiaste leden aan de commissie toe te kunnen voegen. Deze leden zijn gezocht en gevonden via een externe procedure.

Ook het secretariaat is weer op volle sterkte en bestaat uit vier secretarissen die de zaken voorbereiden en de contacten onderhouden met bezwaarden en de commissieleden. Daarnaast verzorgt het secretariaat de roosters en diverse praktische invullingen. Zo moest er afgelopen jaar regelmatig worden gewisseld van zittingszaal om de diverse veiligheidsmaatregelen goed te kunnen waarborgen. De contacten tussen de HAC, de secretarissen en het secretariaat verlopen prettig, hetgeen een zorgvuldige advisering ten goede komt.

Ik wens u veel leesplezier met dit jaarverslag toe.

Mr. Saskia de Boer
voorzitter

SAMENVATTING

HOOR- EN ADVIESCOMMISSIE

Aantal bezwaarschriften

In 2020 zijn bij de Hoor- en adviescommissie (hierna ook: HAC) 134 bezwaarschriften binnengekomen.

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

Aantal uitgebrachte adviezen

In 2020 zijn er door de HAC 77 adviezen uitgebracht over de ingediende bezwaarschriften en één keer een advies over een klacht.

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

Inhoud van de adviezen

Niet-ontvankelijk:	17
(Gedeeltelijk) gegrond:	23
(Geheel) ongegrond:	30
Herroepen:	7

Contrain

In 2020 is er door gedeputeerde staten 13 keer afgeweken van het advies van de HAC, waarbij het in tien zaken om gelijklopende bezwaren ging.

Verbeterpunten

In een Wob-zaak constateerde de HAC, dat de archivering van documenten niet goed was gegaan. Er is gevraagd om daar meer aandacht aan te besteden.

De informele aanpak

Van de in 2020 binnengekomen subsidiebezwaren (34) is 27% op informele wijze opgelost (9 intrekkingen). Tevens zijn 14 subsidiebezwaren uit 2019 in 2020 ingetrokken. Van de andere bezwaarschriften (100) dan de subsidiebezwaren is 20% op een informele wijze opgelost. Tevens zijn er 19 andere bezwaarschriften (niet zijnde subsidiebezwaren) uit voorgaande jaren ingetrokken.

Uitspraak rechter

De rechter heeft in 2020 6 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften, waar de HAC over heeft geadviseerd, uit 2018/2019. Het beroep is 4 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC) en 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 2020 is 85% 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 2020 heeft in 66% 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

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 2020 zijn er 74 klachten binnengekomen bij het Centraal Meldpunt Klachten (CMK). Van deze 74 klachten hadden er 16 betrekking op gedrag van medewerkers. Deze 16 klachten zijn allen in behandeling genomen. En 7 zijn via de nationale Ombudsman binnen gekomen. De overige klachten zijn door het CMK doorgezonden naar het juiste orgaan: de betreffende gemeenten of uitvoeringsdiensten of specifieke klachtmeldpunten. Soms heeft het CMK (onverplicht) extra informatie gegeven om de klager verder te helpen of is de klager doorverwezen naar een deskundig loket.

Er zijn 14 klachten informeel afgehandeld. Over 2 klachten is formeel door de HAC advies uitgebracht. Hiervan is 1 eind 2019 afgehandeld, deze was ongegrond en 1 klacht is in 2020 afgehandeld en was gegrond.

Bij 9 klachten die in behandeling zijn genomen door het CMK, heeft klager terecht gewezen op gebreken in de wijze waarop ten opzichte van die klager is gehandeld. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

In 2020 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van de volgende acties: het aanbieden van excuus, het op de hoogte houden van de ontwikkelingen van een project, het houden van gesprekken en het helpen van een burger door contacten te leggen met een gemeente, herzien van een interne procedure voor het uitnodigen van externen in het kader van de privacy.

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

In 2020 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 Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
- 2.7 Omgevingsdiensten
- 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 2018/2019
 - 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
 - 3.2.1 Werkwijze CMK
 - 3.2.1a Cijfers 2020 en eerdere jaren
 - 3.2.1.b Toelichting tabel Afhandeling klachten
 - 3.2.3 Nationale Ombudsman
- 3.3 Acties naar aanleiding van klachten in 2020
 - 3.3.1 Doorzenden of op weg helpen
 - 3.3.2 Leren van klachten: acties en maatregelen na klachtbehandeling

4. HAC rechtspositiebesluiten bestuur

Bijlage A: samenstelling HAC per 31 december 2020

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.

Afhandeling bezwaarschriften in het coronatijdperk

Vanaf maart 2020 moest er – als gevolg van de coronamaatregelen - thuis worden gewerkt. Dit had ook impact op de afhandeling van de bezwaarschriften, aangezien er tot 1 juni 2020 geen fysieke hoorzittingen mochten plaatsvinden. Het secretariaat van de Hoor- en adviescommissie heeft vervolgens met alle partijen (bezwaarde, verweerders en derde-belanghebbende) contact opgenomen over de afhandeling van het ingediende bezwaarschrift. Partijen kregen drie keuzes voorgelegd:

1. schriftelijk afdoen van het bezwaarschrift (afzien van het recht om gehoord te worden);
2. aanhouden van het bezwaarschrift tot partijen weer fysiek gehoord mogen worden;
3. digitaal horen van partijen via Teams.

Opvallend is dat partijen eigenlijk alleen kozen voor optie 1 en 2.

Vanaf 1 juni 2020 konden partijen weer – met inachtneming van de 1,5 meter regel – fysiek worden gehoord. Partijen konden ook toen weer kiezen voor het digitaal horen via Teams, maar partijen geven in grote meerderheid de voorkeur aan het fysiek aanwezig zijn bij de hoorzitting.

Het verplicht thuiswerken heeft ook impact gehad op de afhandelingsduur van de bezwaarschriften. Niet iedereen had altijd de gelegenheid om thuis ongestoord te werken door bijvoorbeeld het moeten geven van thuisonderwijs.

De informele gesprekken hebben in het coronatijdperk via Teams plaatsgevonden. Dit is niet ideaal, aangezien non-verbale communicatie niet altijd zichtbaar is. Een informeel gesprek via Teams vergt dan ook extra concentratie van de gespreksleiders.

BEZWAARSCHRIFTEN

In 2020 zijn 134 bezwaarschriften ex artikel 7:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb) binnengekomen. Deze 134 bezwaarschriften waren gericht tegen (vermeende) besluiten van of namens gedeputeerde staten. Er is in 2020 tevens één klacht door de HAC afgehandeld.

Een vergelijking met voorgaande jaren laat de volgende ontwikkeling zien.

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

Het aantal bezwaarschriften is in 2020 gedaald in vergelijking met de jaren 2019 en 2018, maar zit op het niveau van de jaren 2017 en 2016. Het lijkt dan ook niet waarschijnlijk dat corona effect heeft gehad op het aantal ingediende bezwaarschriften.

Van deze 134 bezwaarschriften zijn er 27 ingetrokken, over 39 bezwaarschriften uit 2020 is advies uitgebracht door de HAC, 4 bezwaarschriften zijn doorgezonden en er was één keer sprake van een doorzending in verband met een verzoek om rechtstreeks beroep. Er zijn dus nog 63 bezwaarschriften uit 2020 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 (onder andere tegen subsidiebesluiten) (33), die in 2020 nog niet afgedaan konden worden. De bezwaarschriften die in aanmerking kwamen voor de informele aanpak zijn in overleg met bezwaarde aangehouden.

Op donderdag houdt een kamer van de Hoor- en adviescommissie 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 2020 zijn binnengekomen bij de HAC met een splitsing naar directie.

Aantal ingediende bezwaarschriften per directie

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Directie Beleid	14	11	45*	26	8	17	23	12	14	33
Directie Beheer en Uitvoering (B&U)	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	71	94	72	51	35	18	15	-	-	-
Directie Concern Zaken (CZ)	35	41	21	29	53					
Tijdelijk Cluster Groen**				-	26					
Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO)	7	2	6	12						
kabinet			2							

*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 2020 ingediende bezwaarschriften is er geen een ambtelijk afgedaan. Wel zijn er drie bezwaarschriften uit 2019 ambtelijk afgedaan. Bezwaarde wilde, nadat in eerste instantie was ingestemd met de aanhouding van deze drie bezwaarschriften, zo snel mogelijk een beslissing op bezwaar ontvangen. Om die reden is er afgezien van het recht om gehoord te worden en is de HAC overgeslagen. Twee bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard en één bezwaarschrift is niet-ontvankelijk verklaard.

1.3 Ingetrokken bezwaarschriften

Van de 134 bezwaarschriften die in 2020 zijn binnengekomen, zijn er 27 ingetrokken. In hoofdstuk 2.11 “De informele aanpak” wordt nader ingegaan op de ingetrokken bezwaarschriften.

Aantal ingetrokken bezwaarschriften per directie in 2020

	2020
Directie CZ	9
Directie Beleid	2
Directie B&U	-
Omgevingsdiensten	13
RVO	3

1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften

Er zijn 63 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. De bezwaarschriften die in november en in december 2020 zijn ontvangen, konden in 2020 nog niet worden afgehandeld (33 stuks). Dit aantal is hoog doordat in de laatste twee maanden van 2020 veel subsidiebesluiten zijn genomen, tegen de geweigerde subsidie zijn vervolgens bezwaarschriften ingediend.

1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep

In 2020 is één keer verzocht om de bezwaarfase over te slaan. Gedeputeerde staten hebben ingestemd met dit verzoek.

ADVIEZEN OVER BEZWAARSCHRIFTEN

De HAC heeft in 2020 77 adviezen uitgebracht over bezwaarschriften en 1 keer een advies over een klacht. Er zijn 38 adviezen uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2019 en 2018 zijn ingediend. Tevens is er een advies uitgebracht over een klacht. Er zijn 39 adviezen uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2020 zijn ingediend.

Een vergelijking met voorgaande jaren geeft de volgende ontwikkeling te zien ten aanzien van het aantal uitgebrachte adviezen. Daarbij valt op dat het aantal uitgebrachte adviezen in 2020 hoger is dan in 2019, terwijl in 2019 meer bezwaarschriften waren ingediend. Dat komt vooral doordat in 2020 advies is uitgebracht over een zaak, waarbij veel omwonenden bezwaar hadden gemaakt (16 bezwaarschriften), terwijl deze bezwaarschriften in 2019 waren ingediend.

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal adviezen	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.

	2020
Directie Beleid	5
Directie CZ	2
Omgevingsdiensten	65
RVO	1
B&U	4

2.2 Inhoud van de adviezen

De HAC heeft 17 keer geadviseerd om het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. De HAC heeft 30 keer geadviseerd het bezwaarschrift (geheel) ongegrond te verklaren, 23 keer is geadviseerd het bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren en 7 keer is geadviseerd het bestreden besluit te herroepen.

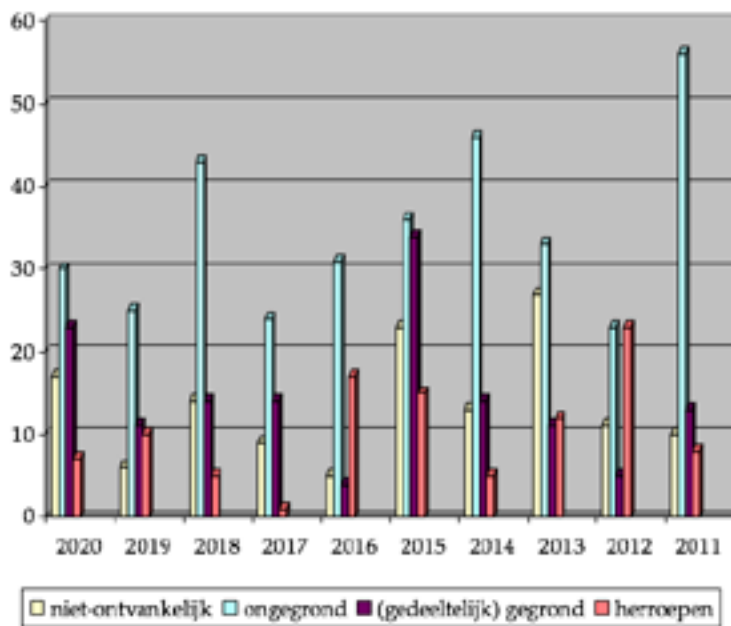
Een (gedeeltelijk) gegrond bezwaar betekent over het algemeen dat het besluit verbeterd moet worden, omdat bijvoorbeeld de motivering niet voldoende was. Een weigering blijft in zo'n geval een weigering alleen zal de weigering beter gemotiveerd moeten worden.

*waarvan 10 bezwaarschriften gericht waren tegen 1 besluit

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

Vergelijking met vorige jaren

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
niet-ontvankelijk	17	6	14	9	5	23	13	27	11	10
ongeground	30	25	43	24	31	36	46	33	23	56
(gedeeltelijk) gegrond (niet herroepen)	23	11	14	14	4	34	14	11	5	13
herroepen	7	9	5	1	17	15	5	12	23	8
Totaal	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
Wob			1	2	1
Nadeelcompensatie				2	1
Totaal			1	4	

Advies om te herroepen

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

Wob

Gedeputeerde staten hadden besloten een taxatierapport niet openbaar te maken, aangezien dit hun onderhandelingspositie zou schaden. De HAC adviseerde het taxatierapport wel openbaar te maken. De HAC zag namelijk niet in dat in casu, waarbij geen bod is gedaan noch een inschrijving in het kadaster plaats heeft gevonden, openbaarmaking van het onderhavige taxatierapport de onderhandelingspositie in de toekomst zou belemmeren. Immers, zonder een bod en daadwerkelijke aankoopprijs, valt voor bezwaarde, noch voor een derde, de onderhandelingsstactiek van de provincie te doorgronden. Het enige dat duidelijk kan worden, is dat bij deze getaxeerde waarden, in dit geval, gedeputeerde staten geen interesse hebben in de aankoop van deze grond. Van onderhandelingen of een bod

naar aanleiding van het taxatierapport is geen sprake geweest. Daarnaast is het taxatierapport van oktober 2019 inmiddels nauwelijks actueel meer te noemen, nu de onderhandelingen over de aankoop gestaakt zijn en het rapport bijna een jaar oud is.

contrair

Gedeputeerde Staten hebben het besluit niet overgenomen. Gedeputeerde Staten vinden dat zolang deze zaak niet finaal geregeld is tussen partijen, er altijd weer een moment kan komen dat bezwaarde of een toekomstige eigenaar weer de onderhandelingen met de provincie wenst op te starten. In dat geval zal het taxatierapport uit oktober 2019 weer relevant worden en is bovengenoemde uiteenzetting met betrekking tot de koop dan wel opstal of erfdienstbaarheid van toepassing. Dit geldt te meer indien alsnog een koop dan wel opstal of erfdienstbaarheid tot stand zal komen. Met de taxatiewaarde en het uiteindelijk overeengekomen (aankoop)bedrag (opgenomen in het kadaster) is dan namelijk eenvoudig door een ieder te reconstrueren hoe de provincie een onderhandeling aanvliegt en wat de provincie uiteindelijk overheeft voor een dergelijk perceel. Dit kan de provincie vervolgens bij elke voorgenomen koop in de weg zitten omdat partijen hun gedrag kunnen aanpassen op de bekend geworden onderhandelingsstrategie, waardoor een prijsopdrijvend effect kan ontstaan en de provincie uiteindelijk ten onrechte een te hoge prijs zal moeten betalen voor een stuk grond.

Wob

Gedeputeerde staten hadden naar aanleiding van een Wob-verzoek aangegeven een aantal documenten niet meer onder zich te hebben. De HAC adviseerde om meer inspanning te plegen om de gevraagde documenten op te vragen bij de Omgevingsdienst, aangezien zowel de Omgevingsdienst als de provincie aanwezig waren bij het overleg. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen en een aantal extra documenten openbaar gemaakt.

Nadeelcompensatie

Gedeputeerde staten hadden het verzoek tot nadeelcompensatie afgewezen en daarbij verwezen naar het advies van de schadebeoordelingscommissie. De HAC adviseerde om het bestreden besluit te herroepen. Bezwaarde had namelijk onderbouwd dat er geen andere schadeveroorzakende factoren waren die maakten dat de omzet daalde, terwijl noch de schadebeoordelingscommissie, noch gedeputeerde staten dat afdoende hadden weerlegd. De HAC was dan ook van mening dat hierdoor het advies van de schadebeoordelingscommissie gebrekkig was.

contrair

Gedeputeerde staten hebben het bovenstaande advies niet overgenomen, aangezien de schadebeoordelingscommissie - naar de mening van gedeputeerde staten - afdoende heeft gemotiveerd dat de omzetsdaling al was ingezet voor de infrastructurele werkzaamheden. Er waren dus wel andere schadeveroorzakende factoren.

Nadeelcompensatie

Gedeputeerde staten hadden besloten het verzoek tot nadeelcompensatie niet voor te leggen aan de schadebeoordelingscommissie, aangezien de schade voorzienbaar was. De HAC adviseerde om het verzoek wel voor te leggen aan de schadebeoordelingscommissie, aangezien niet alle werkzaamheden voorzienbaar waren en het niet duidelijk was of de schade een gevolg was van de voorzienbare werkzaamheden of de niet voorzienbare werkzaamheden. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

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
Verlagen snelheid			1		
Wob				1	
pontje	2				
Totaal	2		1	1	

Advies om te herroepen

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

Wob

Gedeputeerde staten hadden besloten een aantal documenten (gedeeltelijk) niet openbaar te maken. De HAC adviseerde bepaalde gedeelten toch openbaar te maken, aangezien het niet ging om persoonlijke beleidsopvattingen.

Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

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) Geground	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
subsidie	1	1			
Totaal	1	1			

2.6 Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)

Naar aanleiding van een bezwaarschrift gericht tegen een besluit door RVO genomen namens gedeputeerde staten heeft de HAC het volgende geadviseerd.

onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Geground	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
subsidie				1	
Totaal				1	

Subsidie

Namens gedeputeerde staten was de subsidie geweigerd, aangezien aanvrager voor het indienen van de aanvraag voor de subsidieverlening reeds verplichtingen was aangegaan. De HAC constateerde dat uit de verklaringen van de leveranciers afdoende is gebleken dat de verplichtingen pas zijn aangegaan nadat de subsidieaanvraag was ingediend. De subsidie had dan ook niet op €0,- vastgesteld mogen worden.

Gedeputeerde staten moeten nog een beslissing op het bezwaar nemen.

2.7 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) Geground	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
Last onder dwangsom		2			
Handhaving		9	12		10
helikoptervlucht		1			
Wet natuurbescherming	2	9	2		
Sanering	1	1			
Omgevingsvergunning	9	6	7		
stortgasontrekking	2				
Intrekking vergunning		1			
Buiten behandeling				1	
Totaal	14	29	21	1	10

Advies om te herroepen

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

Buiten behandeling

De aanvraag voor een milieuneutrale wijziging was buiten behandeling gelaten, aangezien in het overgelegde geurrapport is uitgegaan van een aanname die in de praktijk niet klopt. De HAC kwam tot de conclusie dat bij een milieuneutrale wijziging alleen acht mag worden geslagen op de vergunde situatie en niet op de feitelijke situatie.

De HAC adviseerde dan ook het bestreden besluit te herroepen.

Gedeputeerde staten hebben nog niet besloten op het bezwaarschrift.

Contrair (advies gegrond)

Handhaving (beweiden/ bemesten) 10x

De handhavingsverzoeken ten aanzien van het beweiden/ bemesten waren afgewezen. De HAC adviseerde dat de jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State als uitgangspunt genomen moet worden. De HAC is van mening dat het rapport Remkes over het beweiden/ bemesten te algemeen is en dus niet gebruikt kan worden als rechtvaardiging om in individuele gevallen af te zien van handhaving. De HAC constateerde echter ook dat de individuele veehouderijen nog niet in de gelegenheid waren gesteld om informatie aan te leveren waaruit zou kunnen blijken dat er mogelijk geen significante effecten zijn. Hierdoor kon de HAC ook niet adviseren of de bestreden besluiten al dan niet herroepen moeten worden. De HAC kwam echter wel tot de conclusie dat de bestreden besluiten onvoldoende zijn gemotiveerd.

Gedeputeerde staten hebben het advies niet overgenomen, aangezien zij wel van mening zijn dat het rapport Remkes over het beweiden/ bemesten gebruikt kan worden om tot de conclusie te komen dat er geen sprake is van significante effecten.

Contrair (advies was uitgebracht in 2019)

Door gedeputeerde staten was ontheffing verleend voor het verstoren van zandhagedissen en rugstreeppadden voor werkzaamheden aan het circuit. Volgens gedeputeerde staten waren er dwingende redenen van groot openbaar belang om de ontheffing te verlenen.

De HAC adviseerde in 2019 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 hebben in 2020 besloten het advies niet over te nemen. Gedeputeerde staten zijn wel van mening dat hier dwingende reden van groot openbaar belang aanwezig zijn. Er zullen positieve economische effecten zijn voor de regio en het gezamenlijk aanschouwen van sportwedstrijden bevordert de sociale samenhang.

2.8 Contraire zaken

Gedeputeerde staten hebben in 13 gevallen (gedeeltelijk) contrair besloten aan het advies van de HAC (zie 2.3 en 2.7).

Daarbij moet worden opgemerkt dat het in 10 gevallen om soortgelijke zaken ging (beweiden/ bemesten).

Het aantal contraire zaken is toegenomen ten opzichte van 2019, maar dat is vooral het gevolg van de 10 bezwaarzaken over beweiden/ bemesten.

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.

Halverwege 2011 is er gestart met de kwaliteitscyclus van bezwaar en beroep. Dat wil zeggen dat naar aanleiding van een informeel gesprek, een advies van de HAC en/of een uitspraak van de rechter de vakafdeling wordt gevraagd actief te reageren op een verbeterpunt. In 2020 is aangegeven dat de archivering van gespreksverslagen niet goed was gegaan. Gedeputeerde staten hebben aangegeven dat er een centrale instructie in ontwikkeling is voor de archivering. Tot die tijd zal bij twijfel een document worden opgeslagen.

2.10 Termijnbewaking

Voor 2020 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 2020 is er 13 keer (10x beweiden/ bemesten) een ingebrekestelling ontvangen. De ingebrekestellingen waren ingediend vanwege het niet tijdig nemen van een beslissing op bezwaar. Er is uiteindelijk in 12 zaken een dwangsom betaald voor een totaal bedrag van €2.584,-.

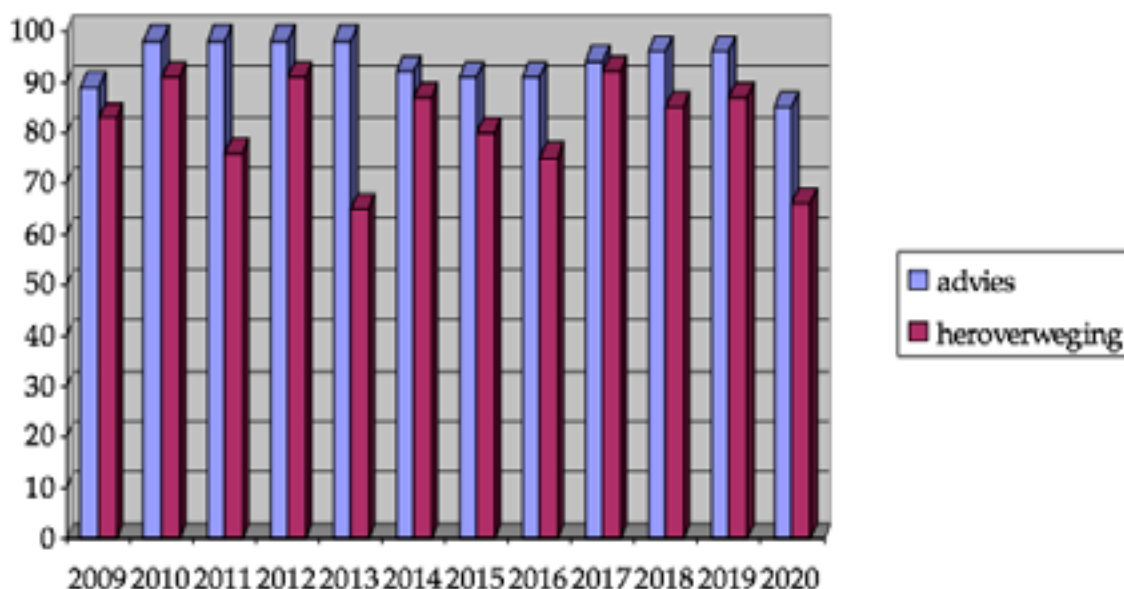
2.10.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten

In 2020 heeft de HAC 85% van haar adviezen tijdig uitgebracht. Het percentage van tijdige adviezen is gedaald ten opzichte van 2019, toen dit percentage nog op 96% lag. Dit is vooral het gevolg van het feit dat de opschortingen in de 10 zaken over het beweiden/ bemesten niet duidelijk waren vastgelegd. Toen bezwaarde aangaf een ingebrekestelling te zullen sturen, aangezien de aanhouding te lang duurde, is er wel snel een advies uitgebracht en is de te betalen dwangsom in deze 10 zaken beperkt gebleven tot een bedrag van €690,-.

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

In 2020 heeft in 66% 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 behoorlijk gedaald ten opzichte van 2019. In 2019 lag dit percentage op 87%. Zoals in de inleiding al aangegeven, heeft het verplicht thuiswerken als gevolg van de coronamaatregelen – niet iedereen kon ongestoord thuiswerken (thuisonderwijs, geen opvang enz) – invloed gehad op het tijdig beslissen op de bezwaarschriften. Daar komt bij dat het niet tijdig beslissen op de 10 zaken over beweiden/ bemesten een behoorlijke invloed heeft op het percentage tijdige heroverwegingen. Zonder die zaken zou het percentage tijdige heroverwegingen namelijk hebben gelegen op 75%.



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 2020 binnengekomen subsidiebezwaren (34) is 27% op informele wijze opgelost (9 intrekkingen). Dit percentage is relatief laag, aangezien de meeste subsidiebezwaren in de maanden november en december werden ingediend (18) en pas in 2021 konden worden afgehandeld. De (eventuele) informele behandeling van deze bezwaren liep door in 2021. Tevens zijn 14 subsidiebezwaren uit 2019 in 2020 op informele wijze opgelost. Van de andere dan de subsidiebezwaren in 2020 binnengekomen bezwaren (100) is 20% op een informele wijze opgelost. Tevens zijn er 19 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 18% (18 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 2018/2019

De rechter heeft in 2020 6 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften, waar de HAC over heeft geadviseerd, uit 2018/2019. Het beroep is 4 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC) en 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

Planschade

Gedeputeerde staten hadden een verzoek om tegemoetkoming vanwege planschade afgewezen. De HAC adviseerde het bezwaarschrift ongegrond te verklaren, aangezien de schade voorzienbaar was op het moment dat bezwaarde besloot te investeren in het pand.

Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

De rechtbank verklaarde het ingediende beroep ongegrond.

Wnb

Namens gedeputeerde staten had de Omgevingsdienst ontheffing verleend voor het verplaatsen van (beschermde) diersoorten en het verstoren van hun leefgebied in verband met een woningbouwproject. De HAC had geadviseerd het bestreden besluit niet te herroepen, maar wel beter te motiveren. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

De rechtbank verklaarde het ingediende beroep ongegrond, de verleende ontheffing bood voldoende waarborgen voor de (beschermde) diersoorten.

Wnb

Namens gedeputeerde staten had de Omgevingsdienst een ontheffing verleend voor een mountainbikeroute. De HAC had geadviseerd het bestreden besluit niet te herroepen, maar wel beter te motiveren. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen en een passende beoordeling ten grondslag aan het besluit gelegd.

De rechtbank verklaarde het ingediende beroep ongegrond. Het tegen deze uitspraak ingediende hoger beroep is ook ongegrond verklaard.

Opname in erfgoedregister

Gedeputeerde staten hadden geweigerd om de Nesdijk op te nemen in het erfgoedregister. De HAC had geadviseerd het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. Aangezien bezwaarde geen belanghebbende is, kon er ook geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht worden genomen op de ingediende aanvraag. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen.

De rechtbank verklaarde het beroep ongegrond.

(hoger) Beroep gegrond

Subsidie

Gedeputeerde staten hadden subsidie verleend voor de functieverandering van percelen. De HAC had geadviseerd het bestreden besluit niet te herroepen, maar wel beter te motiveren o.a. ten aanzien van de referentiesituatie.

Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen.

De rechtbank was desondanks van mening dat de motivering ten aanzien van de referentiesituatie onvoldoende was. Naar aanleiding van de tussenuitspraak is dat door gedeputeerde staten overigens hersteld.

Wnb

Namens gedeputeerde staten had de Omgevingsdienst een vergunning geweigerd voor het vangen van wolhandkrabben. De HAC had geadviseerd het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. De vergunning was terecht geweigerd nu een passende beoordeling ontbrak.

Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen.

De rechtbank verklaarde het beroep gegrond, aangezien de minister van Economische Zaken bevoegd was om te besluiten op de ingediende aanvraag en niet gedeputeerde staten.

2.12.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter

Het is moeilijk om conclusies te trekken nu het om relatief weinig beroepszaken ging. Het is vooral opvallend dat er nog geen zitting bij de rechtbank is geweest over de beslissingen op bezwaar ten aanzien van de Formule 1 in Zandvoort. De voorzieningenrechter had in 2019 namelijk gevraagd om met de nodige spoed de bezwaarschriften af te handelen, zodat de bodemprocedure voor de race – die uiteindelijk door corona niet is doorgegaan – kon worden behandeld.

JAARVERSLAG CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN 2020

3.1. Inleiding

3.1.1 Rol van het Centraal Meldpunt Klachten

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is in artikel 9:1 geregeld: “Een ieder 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.”

Sinds 2002 opereert binnen de provincie Noord-Holland het Centraal Meldpunt Klachten (CMK) als meldpunt voor het indienen van klachten in de zin van de Awb, die gericht zijn tegen gedragingen van provinciale medewerkers of bestuurders.

Het CMK is ondergebracht bij de sector Juridische Zaken van de directie Concernzaken. Als de Nationale Ombudsman contact legt met de provincie doet hij dat via het CMK.

3.1.2 Definitie van het begrip klacht

Regelmatig blijkt dat het onduidelijk is wat onder het begrip “klacht” wordt verstaan.

Vaak wordt het begrip te eng opgevat. Een klacht is in die beperkte opvatting alleen een uiting van onvrede over bejegening: hoe iemand te woord is gestaan bijvoorbeeld.

Onder een gedraging valt echter elk handelen of nalaten. Het kan feitelijk handelen betreffen maar ook gedrag i.v.m. publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen. De gedraging moet in het verleden liggen, zodat niet geklaagd kan worden over een in de toekomst te verwachten gedraging. En 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.

De Nationale Ombudsman 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”.

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 bemiddelingsfase. In de formele fase wordt de klacht behandeld met inschakeling van de onafhankelijke Hoor- en adviescommissie Noord-Holland (HAC).



3.2.1. Werkwijze CMK

De provincie Noord-Holland wil klachten over haar wijze van optreden op een zorgvuldige manier behandelen. Het CMK probeert eerst informeel door bemiddeling een oplossing te vinden. Deze werkwijze sluit aan bij de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman, 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 kijkt samen met klager en beklaagde en 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 beklaagde die samen tot een oplossing komen. Een andere mogelijkheid is het houden van een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklaagde onder gespreksleiding van het CMK.

Als bemiddeling niet lukt of geen geschikte aanpak is, gaat de klacht voor behandeling naar de HAC. Een kamer van drie onafhankelijke leden uit de HAC hoort klager en beklaagde. Daarna wordt een rapport van bevindingen - vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen aan Gedeputeerde Staten - gezonden, waarna gedeputeerde staten de klager in kennis stellen van hun 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 Nationale Ombudsman.

3.2.2a. Cijfers 2019 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:	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
CMK	16	20	19	13	24	31	30	37	31	26
HAC	2	3	1	1	1	4	1	3	4	
Nog in behandeling	0	2	0	0	2	1	5	3	3	1

3.2.2b. Toelichting tabel Afhandeling klachten

De bovenstaande tabel laat o.a. het aantal en de wijze van afhandeling van de in 2020 ingekomen klachten zien. In dat jaar zijn er in totaal 16 klachten over gedrag van een medewerker binnengekomen bij het CMK, waarvan 7 via de Nationale Ombudsman.

Bij 2 van de 16 klachten werd de HAC betrokken (de formele fase). Van de 2 klaagschriften werd er 1 door de HAC ongegrond en de ander gegrond geacht. Gedeputeerde staten hebben het oordeel van de commissie in beide gevallen overgenomen.

Klachten zijn zo verschillend van aard dat het niet goed mogelijk is om de fluctuaties in het aantal ingekomen klachten te verklaren.

De in 2020 ingekomen klachten zijn, net zoals in de voorgaande jaren, binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

3.2.3. Nationale ombudsman

De NO heeft een overzicht opgemaakt van de klachten, vragen en verzoeken die tussen 1 januari en 31 december 2020 zijn ontvangen over de provincie Noord-Holland. Soms wordt door de NO met de provincie contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van de formele onderzoeksbevoegdheid van de NO. Dat betekent dat sommige zaken die aan de NO worden voorgelegd niet bekend zijn bij het CMK, omdat burgers zich direct tot de NO wenden.

In het overzicht van de NO over 2020 worden 12 verzoeken gemeld (waarvan nog 2 lopend uit 2019). Daarvan zijn er 7 zonder onderzoek afgedaan door de NO. In 2019 zijn er 6 van de 8, 2018 zijn 9 van de 10 zaken zonder onderzoek afgedaan door de NO. In 2017 ging het om 5 verzoeken, waarbij geen of geen volledig onderzoek nodig was door de NO.

De Nationale Ombudsman (NO) heeft in dit verslagjaar voor 5 zaken aandacht gevraagd bij de provincie. Hieronder een korte overzicht van de zaken.

1. Dit betrof aansprakelijkheid van de PNH voor op het terrein gestorte bagger afkomstig uit de Ringvaart. De Nationale ombudsman vindt dat de provincie haar standpunt voldoende heeft onderbouwd.
2. Dit betrof een klacht over de PNH waarin geen reactie werd gegeven op 2 verzonden brieven aan PNH over de aanleg van een solar park. Klager heeft alsnog de bedoelde informatie van de PNH ontvangen, waarmee de klacht voor de NO was afgedaan.
3. Klager klaagde over afspraken die zijn gemaakt in een bestuursakkoord tussen gemeenten, PNH en het Rijk en niet worden nagekomen. PNH en klager gaan in gesprek. Hiermee is de zaak voor NO afgedaan.
4. PNH heeft niet gereageerd op een ingezonden mail. Na intern onderzoek bij PNH blijkt dat er alsnog een brief aan klager is verzonden. Hiermee is de zaak voor de NO afgedaan.
5. Klacht over toenamen bussen in de straat. Na intern contact met klager is de zaak door NO afgedaan.

3.3 Acties naar aanleiding van klachten in 2019

Doel van klachtbehandeling is o.a. burgers op weg te helpen én te leren van hun klachten.

3.3.1. Doorzenden of op weg helpen

In 2020 zijn 58 meldingen en klachten ingekomen die niet bij het CMK thuishoren. Het CMK zendt dergelijke meldingen/klachten door naar het bevoegde orgaan: de betreffende gemeenten, uitvoeringsdiensten of specifieke klachtmeldpunten. Soms heeft het CMK (onverplicht) extra informatie gegeven om de klager op weg te helpen of is de klager doorverwezen naar een deskundig loket.

3.3.2. Leren van klachten: acties en maatregelen na klachtbehandeling

In 50% van de klachten die in behandeling zijn genomen door het CMK, heeft klager terecht gewezen op gebreken in de wijze waarop ten opzichte van hem is gehandeld. Dat was in 50% in 2019 50% in 2018, ruim 50% in 2017 en ruim 60% in de jaren voor 2017.

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

In 2020 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van de volgende acties: het aanbieden van excuus, het op de hoogte houden van de ontwikkelingen van een project, het tegen het licht houden van interne werkwijzen bij de provincie.



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.

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

In 2020 zijn er bij deze commissie geen bezwaarschriften ingediend.



BIJLAGE A

SAMENSTELLING HAC

Leden van de HAC-kamers op 31 december 2020

Coördinerend voorzitter:	mw. mr. S.G.A. de Boer
Kamervoorzitters:	Mw. mr. S.G.A. de Boer Mw. mr. E.C. Berkouwer Dhr. mr. drs. R. Van Baaren Mw. mr. G.E. Creijghton-Sluijk
Leden:	Mw. mr. Y.R. Boonstra- van Herwijnen Dhr. mr. W.J.K. Brugman Dhr. mr. A. Erdogan Dhr. mr. P.C. de Goede Mw. mr. S.A.J.J. van Hees Dhr. mr. M.H.J. van Riessen Dhr. mr. B. Vis

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. Ossendorp A. Veenstra-Bruijnes
secretarissen:	mr. L. Blommestijn mr. H. van Buren mr. F.E. Burgers mr. P.S. van Laar

Secretariaat CMK

Coördinator:	mr. L.E.A.M. Grapperhaus
Administratie:	E.M. Pardoën-Kortekaas

HAARLEM, JULI 2021