Provincie
Noord-Holland

JAAR
VERSLAG
HAC
21

Hoor- en adviescommissie

JAARVERSLAG 2021

Colofon

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

Eindredactie
Provincie Noord-Holland
Directie Concernzaken | Sector Juridische zaken

Fotografie
Provincie Noord-Holland

Grafische verzorging
Provincie Noord-Holland
Xerox® Mediaservices

Oplage
25 exemplaren

Haarlem, juli 2022

VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Hoor- en Adviescommissie Noord -Holland (HAC) over het jaar 2021.

Het jaar 2021 stond opnieuw in het teken van de corona beperkingen, maar vrijwel alle zittingen bij de HAC hebben fysiek plaats kunnen vinden. Betrokkenen: bezwaarden, belanghebbenden, vertegenwoordigers van GS, en ook de commissieleden konden daarbij steeds kiezen of zij de zitting fysiek of digitaal bij wilden wonen. De commissie geeft wel de voorkeur aan een zoveel mogelijk fysieke bijeenkomst, dat geeft al met al de beste mogelijkheden voor een volledige behandeling.

Inhoudelijk heeft een verschuiving van de werkzaamheden plaatsgevonden. Daar waar de HAC de afgelopen jaren in toenemende mate procedures in het kader van de natuurregelgeving, in het bijzonder stikstof gerelateerde procedures, behandelde, is daarin als gevolg van rechtspraak verandering gekomen. Voor natuurvergunningen dient de uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure uit de Algemene wet bestuursrecht te worden gehanteerd waardoor eerst ontwerp besluiten ter inzage moeten worden gelegd. Na het vervolgens genomen besluit volgt de mogelijkheid van beroep bij de rechtbank. Daarom komt de bezwarenfase bij de HAC voor al dan niet verleende vergunningen te vervallen.

In 2021 is de samenstelling van de HAC gelijk gebleven. Daarin zal in 2022 vanwege het verstrijken van de benoemingstermijn van diverse leden verandering in komen, daarom is in 2021 gestart met zoeken naar nieuwe leden.

Ook het secretariaat, bestaande uit vier secretarissen, heeft in 2021 op volle sterkte kunnen functioneren. 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 2021 zijn bij de Hoor- en adviescommissie (hierna ook: HAC) 155 bezwaarschriften binnengekomen.

Vergelijking met vorige jaren

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

Aantal uitgebrachte adviezen

In 2021 zijn er door de HAC 70 adviezen uitgebracht over de ingediende bezwaarschriften.

Vergelijking met vorige jaren

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

Inhoud van de adviezen

Niet-ontvankelijk : 20
(Gedeeltelijk) gegrond : 20
(Geheel) ongegrond : 28
Herroepen : 2

Contrair

In 2021 is er door gedeputeerde staten 1 keer afgeweken van het advies van de HAC.

Verbeterpunt

De HAC heeft aangegeven dat de definitie van de term innovatie in de Uitvoeringsregeling subsidie MKB innovatiestimulering topsectoren Noord-Holland 2021 zou moeten worden opgenomen. Gedeputeerde staten hebben laten weten dat in de nieuwe uitvoeringsregeling de nadruk minder ligt op de term innovatie. Om die reden is in de nieuwe uitvoeringsregeling geen definitie opgenomen van de term innovatie.

De informele aanpak

Van de in 2021 binnengekomen subsidiebezwaren (32) is 50% op informele wijze opgelost (16 intrekkingen). Tevens zijn 15 subsidiebezwaren uit 2019 en 2020 ingetrokken. Van de andere bezwaarschriften (123) dan de subsidiebezwaren is 11% op een informele wijze opgelost. Tevens zijn er 15 andere bezwaarschriften (niet zijnde subsidiebezwaren) uit voorafgaande jaren ingetrokken.

Uitspraak rechter

De rechter heeft in 2021 7 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften, waar de HAC over heeft geadviseerd. Het beroep is 3 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC), 3 keer is het beroep gegrond verklaard (de rechter was het oneens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC) en 1 keer is het beroep niet-ontvankelijk verklaard.

Tijdigheid van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten

In 2021 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 2021 heeft in 70% 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

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 2021 zijn er in totaal 62 klachten binnengekomen bij het Centraal Meldpunt Klachten (verder: CMK).

Van deze klachten hadden 7 klachten betrekking op gedrag van medewerkers of bestuurders. Deze 7 klachten zijn allen in behandeling genomen. Er zijn via de Nationale Ombudsman (verder: NO) in 2021 geen klachten binnengekomen bij de Provincie, wel heeft de NO 7 verzoeken/meldingen van burgers ontvangen en deze allen zelf, middels onderzoek, afgedaan.

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 5 klachten informeel afgehandeld. Over 1 klacht is formeel door de HAC advies uitgebracht, deze was ongegrond en 1 klacht is afgedaan met een brief van de Commissaris van de Koning.

Bij 3 klachten, die in behandeling zijn genomen door het CMK en op informele wijze zijn afgehandeld door het CMK, heeft klager een gegronde klacht ingediend vanwege een gedraging van beklaagde ten opzichte van de klager. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

In 2021 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van de volgende acties: het aanbieden van excuus, het niet verlengen van een arbeidscontract, het houden van informele gesprekken en een gesprek tussen een leidinggevende en een medewerker.

In 2021 zijn 55 meldingen en klachten ingekomen die niet bij het CMK thuishoren.

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 2021 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 Provinciale staten
2.9 Contraire zaken
2.10 Verbeterpunten
2.11 Termijnbewaking
2.11.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten
2.11.2 Telling van de adviezen en de heroverwegingsbesluiten
2.12 De informele aanpak
2.13 Uitspraken rechtbank/ Raad van State n.a.v. bezwaren 2019/2020
2.13.1 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 2021 en eerdere jaren
3.2.1.b Toelichting tabel Afhandeling klachten
3.2.3 Nationale Ombudsman
3.3 Acties naar aanleiding van klachten in 2021
3.3.1 Doorzenden of op weg helpen
3.3.2 Leren van klachten: acties en maatregelen na klachtbehandeling
3.4 Hoe om te gaan met complex klaaggedrag?

4. HAC rechtspositiebesluiten bestuur

Bijlage A: samenstelling HAC per 31 december 2021

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
Ook in 2021 moest er – als gevolg van de coronamaatregelen – voornamelijk thuis worden gewerkt. De hoorzittingen konden – met inachtneming van de 1,5 meter regel – fysiek plaatsvinden. Meestal waren partijen fysiek aanwezig, maar in een enkel geval koos een partij ervoor om digitaal de hoorzitting bij te wonen.

De informele gesprekken hebben in 2021 via Teams plaatsgevonden. Dit is niet helemaal ideaal, aangezien non-verbale communicatie niet altijd zichtbaar is, maar de gespreksleiders zijn hier inmiddels aan gewend geraakt.

BEZWAARSCHRIFTEN

In 2021 zijn 155 bezwaarschriften ex artikel 7:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb) binnengekomen. Er waren 153 bezwaarschriften gericht tegen (vermeende) besluiten van of namens gedeputeerde staten en 2 bezwaarschriften waren gericht tegen een (vermeend) besluit van provinciale staten. Er is in 2021 tevens één klacht door de HAC afgehandeld.

Een vergelijking met voorgaande jaren laat de volgende ontwikkeling zien.

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

Het aantal bezwaarschriften is in 2021 gestegen in vergelijking met het jaar 2020. Dit komt vooral doordat 30 omwonenden bezwaar hadden gemaakt tegen een ontheffing op grond van de Wet natuurbescherming (Wnb).

Van deze 155 bezwaarschriften zijn er 29 ingetrokken, over 43 bezwaarschriften uit 2021 is advies uitgebracht door de HAC, 1 bezwaarschrift is ambtelijk afgedaan, 5 bezwaarschriften zijn doorgezonden en er was één keer sprake van een doorzending in verband met een verzoek om rechtstreeks beroep. Er zijn dus nog 76 bezwaarschriften uit 2021 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 de 30 bezwaarschriften van omwonenden tegen een ontheffing op grond van de Wnb). Deze bezwaarschriften konden in 2021 nog niet worden afgehandeld. De bezwaarschriften die in aanmerking kwamen voor de informele aanpak zijn in overleg met bezwaarde aangehouden.

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

1.1 Aantal bezwaarschriften per directie

Hieronder volgt een overzicht van de bezwaarschriften die in 2021 zijn binnengekomen bij de HAC met een splitsing naar directie. De 5 bezwaarschriften, die niet gericht waren tegen een besluit van de provincie en zijn doorgezonden, zijn niet opgenomen in de onderstaande tabel.

Aantal ingediende bezwaarschriften per directie

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Directie Beleid	6	14	11	45*	26	8	17	23	12	14	33
Directie Beheer en Uitvoering (B&U)	9	2	10	8	21	-	20	7	55	-	-
Directie Subsidies, Vergunningen en Toezicht(SVT)**				-	-	5	114	103	115	127	167
Directie Middelen**				-	-		4	-	3	1	1
Statengriffie				-	-	2	-	3	-	-	-
Algemeen Directeur				1	-		-	-	1	-	-
Omgevingsdiensten	95	71	94	72	51	35	18	15	-	-	-
Directie Concern Zaken (CZ)	38	35	41	21	29	53					
Tijdelijk Cluster Groen**					-	26					
Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO)		7	2	6	12						
kabinet				2							
Provinciale Staten	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 2021 ingediende bezwaarschriften is er één bezwaar ambtelijk afgedaan. Er was sprake van een kennelijk niet-ontvankelijk bezwaar, aangezien er geen sprake was van een besluit in de zin van de Awb.

1.3 Ingetrokken bezwaarschriften

Van de 155 bezwaarschriften die in 2021 zijn binnengekomen, zijn er 29 ingetrokken. In hoofdstuk 2.12 “De informele aanpak” wordt nader ingegaan op de ingetrokken bezwaarschriften.

Aantal ingetrokken bezwaarschriften per directie in 2021

	2021
Directie CZ	16
Directie Beleid	1
Directie B&U	2
Omgevingsdiensten	10
RVO	-

1.4 Aangehouden of nog niet afgehandelde bezwaarschriften

Er zijn 76 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 2021 zijn ontvangen, konden in 2021 nog niet worden afgehandeld (46 stuks). Dit aantal is hoog doordat in de laatste twee maanden van 2021 30 omwonenden bezwaar hadden gemaakt tegen een ontheffing op grond van de Wnb.

1.5 Overslaan van de bezwaarschriftprocedure – rechtstreeks beroep

In 2021 is één keer een verzoek om de bezwaarfase over te slaan gehonoreerd door gedeputeerde staten. Een ander verzoek om de bezwaarfase over te slaan, kon niet worden gehonoreerd. Er waren meerdere bezwaarschriften tegen het besluit ingediend en slechts één bezwaarde had verzocht om de bezwaarfase over te slaan. Op grond van artikel 7:1a, tweede lid onder b van de Awb moest dit verzoek dan ook worden afgewezen.

ADVIEZEN OVER BEZWAARSCHRIFTEN

De HAC heeft in 2021 70 adviezen uitgebracht over bezwaarschriften en 1 keer een advies over een klacht. Er zijn 27 adviezen uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2020 zijn ingediend. Er zijn 43 adviezen uitgebracht naar aanleiding van bezwaarschriften die in 2021 zijn ingediend. Tevens is er een advies uitgebracht over een klacht.
In de tabel staat het aantal uitgebrachte adviezen per jaar weergegeven. Daarbij valt op dat het aantal uitgebrachte adviezen in 2021 ongeveer gelijk is aan het aantal uitgebrachte adviezen in 2020, terwijl in 2021 meer bezwaarschriften zijn ingediend, namelijk 155 bezwaarschriften in 2021 en 134 bezwaarschriften in 2020. Dit komt vooral doordat de bezwaarschriften van de 30 omwonenden tegen de Wnb ontheffing niet in 2021 konden worden afgehandeld, aangezien deze bezwaarschriften in november 2021 werden ingediend.

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

2.1 Aantal uitgebrachte adviezen per directie

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

	2021
Directie Beleid	2
Directie CZ	17
Omgevingsdiensten	45
RVO	2
B&U	2
Provinciale Staten	2

2.2 Inhoud van de adviezen

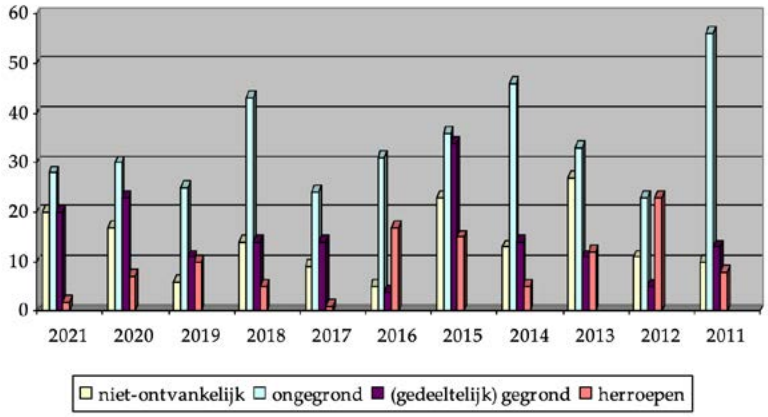
De HAC heeft 20 keer geadviseerd om het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. De HAC heeft 28 keer geadviseerd het bezwaarschrift (geheel) ongegrond te verklaren, 20 keer is geadviseerd het bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren en 2 keer is geadviseerd het bestreden besluit te herroepen.

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.

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

Vergelijking met vorige jaren

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



Grafiek inhoud van de adviezen

2.3 Directie Beleid

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

onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
Wob				1	
Nadeelcompensatie		1			
Totaal		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 naar aanleiding van een Wob-verzoek een aantal documenten (gedeeltelijk) geweigerd om openbaar te maken. De HAC adviseerde om een gedeelte van een document wel openbaar te maken, aangezien de feiten in het betreffende document niet dusdanig waren verweven met de persoonlijke beleidsopvattingen dat deze feiten niet openbaar gemaakt konden worden. Gedeputeerde staten hebben het 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
verkeersbesluit		1			
plaatsen drempels	1				
Totaal	1	1			

2.5 Directie Concernzaken

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

onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
subsidie	2	5	7	1	
Wob		1	1		
Totaal	2	6	8	1	

Advies om te herroepen

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

Subsidie

Gedeputeerde staten hadden een subsidieaanvraag geweigerd, aangezien de aanvraag onvoldoende punten had behaald om in aanmerking te komen voor subsidie. De HAC concludeerde dat bij de puntenverdeling een regeling was toegepast die voor de aanvrager niet kenbaar was. Nu de verdelingscriteria op basis van de genoemde regeling onvoldoende kenbaar waren, mocht de genoemde regeling ook niet gebruikt worden als onderbouwing van het bestreden besluit. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen en alsnog de subsidie verleend.

2.6 Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)

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

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

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) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
Last onder dwangsom		1	2		
Handhaving	1	7	5		
helikoptervlucht		1			
Wet natuurbescherming	10	8	1		
Omgevingsvergunning	4	2	1		
Wob	1		1		
Totaal	16	19	10		1

Contrair (advies was eerder uitgebracht)
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 het advies niet overgenomen, aangezien de aannames in het eerdere geurrapport onjuist waren. De betreffende activiteit veroorzaakt meer geuroverlast. Aangezien gedeputeerde staten niet gehouden zijn om voort te borduren op een foutief geurrapport, zijn gedeputeerde staten van mening dat hier geen sprake is van een milieuneutrale wijziging.
Bezwaarde heeft beroep aangetekend tegen deze beslissing op bezwaar, maar de rechter heeft nog geen uitspraak gedaan.

2.8 Provinciale staten

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

onderwerp	Niet-ontvankelijk	Ongegrond	(gedeeltelijk) Gegrond	(gedeeltelijk) Herroepen	contrair
referendum			1*		
beleid	1				
Totaal	1		1		

** het bestreden besluit was ongemotiveerd, de in het verweerschrift aangeleverde motivering was echter afdoende.*

2.9 Contraire zaken

Gedeputeerde staten hebben in 1 geval (gedeeltelijk) contrair besloten aan het advies van de HAC (zie 2.7).

2.10 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 2021 is door de HAC aangegeven dat de definitie van de term innovatie in de Uitvoeringsregeling subsidie MKB innovatiestimulering topsectoren Noord-Holland 2021 zou moeten worden opgenomen. Gedeputeerde staten hebben

laten weten dat in de nieuwe uitvoeringsregeling de nadruk minder ligt op de term innovatie. Om die reden is in de nieuwe uitvoeringsregeling geen definitie opgenomen van de term innovatie.

2.11 Termijnbewaking

Voor 2021 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 2.11.1 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 2021 is er 3 keer een ingebrekestelling ontvangen vanwege het niet tijdig nemen van een beslissing op bezwaar. Aangezien er vervolgens binnen twee weken alsnog een beslissing op bezwaar werd genomen, zijn er geen dwangsommen betaald.

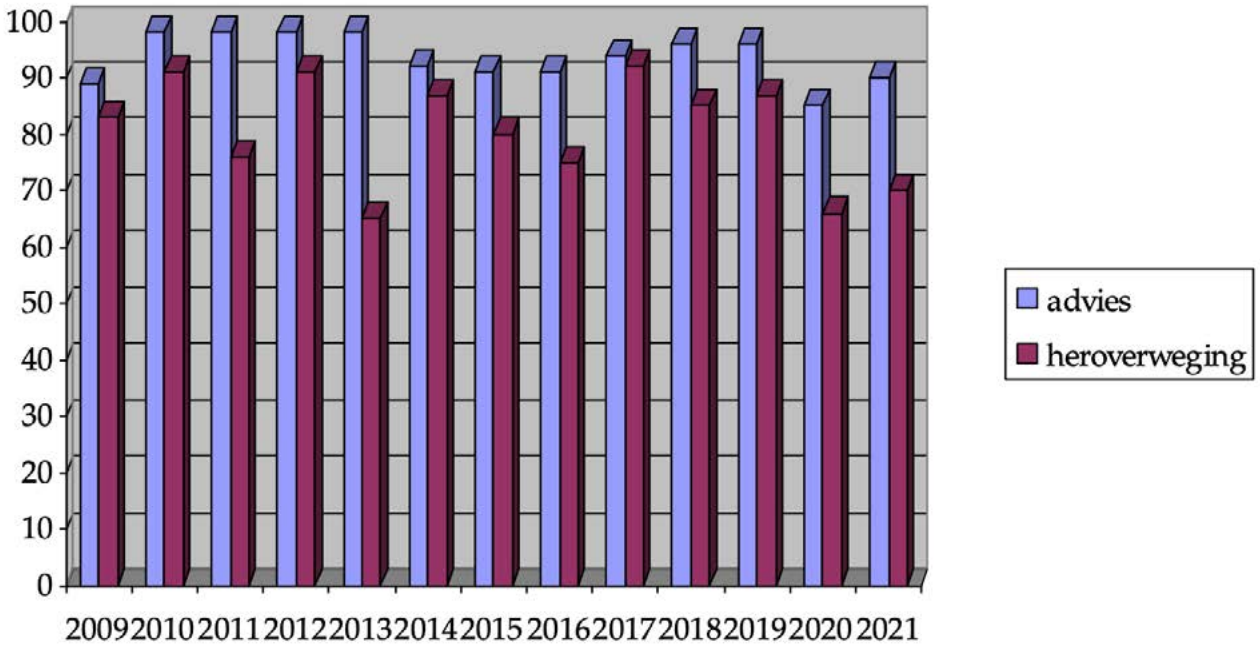
2.11.1 Tijdigheid van adviezen en heroverwegingsbesluiten

In 2021 heeft de HAC 90% van haar adviezen tijdig uitgebracht. Het percentage van tijdige adviezen is gestegen ten opzichte van 2020, toen dit percentage nog op 85% lag.

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

In 2021 heeft in 70% van de gevallen een tijdige heroverweging plaatsgevonden, dat wil zeggen binnen 6 weken (ambtelijk), binnen 12 weken of – na verdaging – binnen de wettelijke toegestane 18 weken na afloop van de bezwaartermijn.

Het percentage van de tijdige heroverwegingen is gestegen ten opzichte van 2020. In 2020 lag dit percentage op 66%. Hoewel het aantal tijdige heroverwegingen is gestegen, blijft het toch achter bij het streefpercentage van 80% tijdige heroverwegingen.



Tijdigheid van de adviezen en heroverwegingsbesluiten in procenten

2.11.2 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.

2.12 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 2021 binnengekomen subsidiebezwaren (32) is 50% op informele wijze opgelost (16 intrekkingen). Dit percentage is behoorlijk hoog. Er zijn relatief weinig subsidiebezwaren ontvangen in de maand november en december, hierdoor konden de meeste subsidiebezwaren die daarvoor in aanmerking kwamen in 2021 op informele wijze behandeld worden. Tevens zijn nog 15 subsidiebezwaren uit voorafgaande jaren op informele wijze opgelost. Van de andere dan de subsidiebezwaren in 2021 binnengekomen bezwaren (123) is 11% op een informele wijze opgelost. Tevens zijn er 15 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 11% (13 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.

2.13 Uitspraken rechtbank/ Raad van State n.a.v. bezwaren 2019/2020

De rechter heeft in 2021 7 keer uitspraak gedaan over beslissingen op bezwaarschriften, waar de HAC over heeft geadviseerd, uit 2019/2020. Het beroep is 3 keer ongegrond verklaard (de rechter was het eens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC), 3 keer is het beroep gegrond verklaard (de rechter was het oneens met de beslissing op bezwaar en het onderliggende advies van de HAC) en 1 keer is het beroep niet-ontvankelijk verklaard.

(hoger) Beroep ongegrond

Verkeersbesluit
Gedeputeerde staten hadden een verzoek om de snelheid te verlagen afgewezen. De HAC adviseerde het bezwaarschrift gedeeltelijk gegrond te verklaren, aangezien de weigering beter gemotiveerd moest worden. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen. De rechtbank verklaarde het ingediende beroep ongegrond.

Wnb
Namens gedeputeerde staten had de Omgevingsdienst ontheffing verleend voor het verstoren van verschillende diersoorten. De HAC had geadviseerd het bezwaarschrift van de stichting ongegrond te verklaren. Gedeputeerde staten hebben dit advies overgenomen. De rechtbank verklaarde het ingediende beroep ongegrond.

Wnb
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 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 statuur en met grote nationale en internationale belangstelling. Daar komt bij dat verstoring van de diersoorten beperkt en tijdelijk is. Er is hoger beroep ingesteld.

(hoger) Beroep gegrond

Handhaving
Namens gedeputeerde staten had de Omgevingsdienst een handhavingsverzoek afgewezen. De HAC had geadviseerd het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen.
De rechtbank was van mening dat het handhavingsverzoek terecht was afgewezen, maar was van mening dat het handhavingsverzoek ook een verzoek tot invordering van een eerder opgelegde last onder dwangsom bevatte. Nu gedeputeerde staten daar niet op hadden besloten, verklaarde de rechtbank het beroep gegrond.

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.

Wob
Gedeputeerde staten hadden het verzoek om de gevraagde documenten openbaar te maken (Wob-verzoek) afgewezen. De HAC had geadviseerd om het bestreden besluit in stand te laten. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen.
In een tussenuitspraak kwam de rechtbank tot de conclusie dat de weigering om bepaalde documenten niet openbaar te maken beter gemotiveerd had moeten worden. Na aanpassing van de motivering liet de rechtbank de beslissing op bezwaar in stand, maar verklaarde het beroep wel gegrond.

(hoger) Beroep niet-ontvankelijk

Wnb
Namens gedeputeerde staten had de Omgevingsdienst een ontheffing verleend op grond van de Wnb. De HAC adviseerde het ingediende bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. Gedeputeerde staten hebben het advies overgenomen.
De rechtbank verklaarde het beroep niet-ontvankelijk, aangezien appellant geen gronden had ingediend.

2.13.1 Conclusie naar aanleiding van de uitspraken van de rechter
Het is moeilijk om conclusies te trekken nu het om relatief weinig beroepszaken ging. Wat wel op valt, is dat in beide Wob-zaken – door middel van een tussenuitspraak – de motivering van de beslissing op bezwaar aangepast moest worden en dat de beslissing op bezwaar daarna in stand werd gelaten. De contraire beslissing inzake de soortenbescherming bij het circuit op Zandvoort is bij de rechtbank in stand gebleven.

3.1. Inleiding

3.1.1 Rol van het Centraal Meldpunt Klachten

Op de afhandeling van klachten die binnenkomen bij het CMK is hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht (verder: Awb) van toepassing. In artikel 9:1 Awb staat: “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 CMK als meldpunt voor het indienen van klachten in de zin van de Awb en die gericht zijn tegen gedragingen van provinciale medewerkers of bestuurders. Het CMK is ondergebracht bij de sector Juridische Zaken van de directie Concernzaken. Zaken die de Nationale Ombudsman (verder: NO) betreffen en het onderhouden van contacten, gaan via het CMK.

3.1.2 Definitie van het begrip klacht

Regelmatig 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: hoe iemand te woord is gestaan, bijvoorbeeld.

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. 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.

Het gaat 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. Ook een inhuurkracht kan zich op ongepaste wijze gedragen jegens burgers.

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

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

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

Het CMK heeft voor het zoeken naar een informele wijze van oplossen van de kwestie een aantal mogelijkheden: telefonische bemiddeling, schriftelijke bemiddeling of een bemiddelingsgesprek. Het CMK bekijkt samen met klager en beklaagde (en eventueel diens leidinggevende) welke vorm van bemiddeling het meest geschikt is. Via telefoon en e-mail is al veel op te lossen: het CMK treedt dan op als intermediair of er is direct contact tussen klager en beklaagde, zij komen, bij voorkeur, samen tot een oplossing. 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 en klager wenst een formele behandeling van de klacht, gaat de klacht naar de HAC.

JAARVERSLAG CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN 2021

De HAC, die de klacht behandelt, bestaat uit een kamer van drie onafhankelijke leden. De klager en beklaagde worden gehoord. 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 NO.
terecht bij de Nationale Ombudsman.

3.2.2a. Cijfers 2021 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:	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
CMK	14	16	20	19	13	24	31	30	37	31	26
HAC	1	2	3	1	1	1	4	1	3	4	
Nog in behandeling	1	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 2021 ingekomen klachten zien. In dat jaar zijn er in totaal 7 klachten over gedrag van een medewerker binnengekomen bij het CMK. Dat is minder dan in de voorgaande jaren. De verklaring daarvoor kan o.a. zijn dat er door Corona minder (fysiek) contact is geweest met de provincie, men andere zaken aan het hoofd had door de omstandigheden die de periode van Corona met zich meegebracht heeft. De 7 klachten die bij de NO zijn binnengekomen zijn allemaal door de NO afgedaan na een onderzoek en niet doorgezet naar het CMK.

Bij 1 van de 7 klachten die door het CMK zijn afgehandeld, werd de HAC betrokken (de formele fase). De klacht is door de HAC ongegrond geacht. Gedeputeerde staten hebben het oordeel van de commissie overgenomen.

De in 2021 ingekomen klachten zijn, net zoals in de voorafgaande 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 2021 zijn ontvangen over de provincie Noord-Holland.

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 middels het overzicht dat 3 maal per jaar wordt verzonden. Burgers nemen soms ook direct contact op met de NO, zonder eerst het CMK daarin te kennen. Daarnaast neemt de NO indien nodig contact met het CMK op, telefonisch of via de mail, zonder daarbij gebruik te maken van de formele onderzoeksbevoegdheid.

In het overzicht van de NO over 2021 worden 7 verzoeken gemeld (waarvan nog 1 lopend tot in 2022).

De NO heeft in dit verslagjaar dan ook geen aandacht gevraagd voor bepaalde zaken. Wel heeft zij een indicatie gegeven van de klachten die zij heeft afgedaan na een eigen onderzoek.

1. Klacht over geluidoverlast van de N246.
2. Klacht over informatie verstrekking met betrekking tot een ontheffing van een boot.
3. Een bij de provincie bekende klager heeft zich bij de NO gemeld. NO heeft naar de provincie terugverwezen.
4. Klacht over de afhandeling door de Provincie Noord-Holland m.b.t. kavelruil.
5. Verzoek om aandacht voor de zaak van een geitenhouder in Noord-Holland.
6. Klacht over de Gemeente en Provincie Noord-Holland m.b.t. beslissing op invalide parkeerkaart.
7. Vraag om hulp, om antwoord te krijgen van de Provincie Noord-Holland.

3.3 Acties naar aanleiding van klachten in 2021

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.

3.3.1 Doorzenden of op weg helpen

In 2021 zijn 55 meldingen en klachten ingekomen die niet bij het CMK thuishoren (in 2020 waren dat er 58). Indien nodig neemt het CMK contact op het de klager (telefonisch of via de mail) en geeft aan, dat de provincie niet het bevoegde bestuursorgaan is voor behandeling van de inhoud van de betreffende klacht. Het CMK zendt de klacht dan 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 40% van de klachten die in behandeling zijn genomen door het CMK, heeft klager terecht gewezen op gebreken in de wijze waarop ten opzichte van klager is gehandeld. Dat was in 2020 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 het bestuur en de organisatie waar nodig verbeteren en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen of aanscherpen.
In 2021 zijn de ingekomen klachten aanleiding geweest tot het nemen van de volgende acties: het aanbieden van excuus, aandacht voor uitingen op sociale media door provincie medewerkers, aandacht voor digitale communicatie door provincie medewerkers en het niet verlengen van een arbeidscontract.

3.4 Hoe om te gaan met complex klaaggedrag?

De NO vindt dat een overheidsinstantie behoorlijk moet reageren op iedere uiting van ongenoegen van een burger. De nadruk ligt er bij het behandelen van een klacht op dat de klager op een nette manier in een open setting wordt behandeld en benaderd. In de meeste gevallen is dat voldoende en kan de klacht op behoorlijke wijze worden afgehandeld voor zowel provincie als klager.

Er zijn echter klagers die volhardend zijn en complexe klagers kunnen worden genoemd. Wat zijn complexe klagers? Het is een subjectief begrip. Maar in het algemeen gaat het om mensen die vasthoudend gedrag vertonen en aanhoudend contact zoeken om hun klacht onder de aandacht te brengen. Ze kunnen zich niet neerleggen bij een

(herhaald) standpunt of oordeel dat al is gegeven. Het zijn mensen die onevenredig veel beslag leggen op de capaciteit van een organisatie. Die soms wel jarenlang blijven bellen en mailen. En daarbij grenzen overschrijden: ze schreeuwen, beledigen, schelden en bedreigen."

Bij het CMK zijn het afgelopen jaar in ieder geval een aantal klachten van 2 complexe klagers binnengekomen. Niet alleen kosten complexe klagers veel tijd, maar, in de onderhavige gevallen hebben de medewerkers van de provincie (emotioneel) last van het gedrag van deze klagers. Dat is, omdat de medewerkers ook persoonlijk en op ongepaste wijze worden aangesproken door deze klagers.

Binnen de provincie wordt ook meer aandacht besteed aan de vraag hoe er met dit soort klagers om moet worden omgegaan en hoe medewerkers hiertegen kunnen worden beschermd. Het voornemen is om hier in 2022 meer duidelijkheid over te krijgen en te geven.

4

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 2021 zijn er bij deze commissie geen bezwaarschriften ingediend.

BIJLAGE A
SAMENSTELLING HAC

Leden van de HAC-kamers op 31 december 2021

Coördinerend voorzitter:	mw. mr. S.GA. 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 (Informele Aanpak):	mr. L.E.A.M. Grapperhaus
Coördinator (Formele Aanpak):	mr. P.S. van Laar
Administratie (Informele en Formele aanpak):	K.J. Schooneman – 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. Pardoen-Kortekaas

HAARLEM, JULI 2022