

Jaarverslag 2024

Commissie rechtsbescherming



Inleiding

De Commissie rechtsbescherming van de provincie Drenthe (verder: de commissie) biedt het college van Gedeputeerde Staten (GS) hierbij haar jaarverslag over 2024 aan. In dit jaarverslag geeft de commissie inzicht in de aard en omvang van haar werkzaamheden en de wijze waarop zij haar taak uitoefent.

Dit jaarverslag bestrijkt de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024

De Verordening rechtsbescherming van de provincie Drenthe is van toepassing op de behandeling en advisering over bezwaarschriften, administratieve beroepschriften en klachten, tenzij in een regeling anders is bepaald.

Leeswijzer: dit verslag behandelt uitsluitend bezwaarschriften die onder deze verordening vallen.

In een aantal regelingen is het besluitvormingsproces gemandateerd aan bijvoorbeeld het Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN) of de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), die namens GS de regelingen uitvoeren.

Indien de behandeling en advisering van bezwaarschriften ook is gemandateerd, vindt de bezwarenbehandeling niet plaats bij (het secretariaat van) de commissie.

In dit jaarverslag komen de volgende onderwerpen aan bod:

1. Het aantal ontvangen bezwaarschriften en administratieve beroepschriften
2. Het aantal bezwaarschriften waarin GS de informele behandeling heeft toegepast
3. De adviezen die de commissie in 2024 heeft uitgebracht
4. De besluitvorming door GS over de bezwaarschriften en administratieve beroepschriften
5. De rechterlijke uitspraken die in 2024 zijn ontvangen
6. Klachten

Op 1 januari 2024 is de Omgevingswet van kracht geworden. Om zich hierop voor te bereiden, heeft de hele commissie in maart 2024 een training gevolgd over de Omgevingswet. Tijdens deze training werd de commissie geïnformeerd over de gevolgen van de nieuwe wet voor de provincie, met name de veranderingen op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving.

In juli 2024 heeft het inmiddels traditionele gesprek met de commissaris van de Koning plaatsgevonden, naar aanleiding van het jaarverslag over 2023. Tijdens dit gesprek kwam onder andere het belang van de informele behandeling aan bod. Ook werd gesproken over het mandaat van vertegenwoordigers tijdens de hoorzitting en wat de organisatie van klachten kan leren.

Commissie rechtsbescherming

De Commissie rechtsbescherming van de provincie Drenthe (verder: de commissie) is een door de provincie ingestelde onafhankelijke commissie. De voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de leden werken niet bij of onder verantwoordelijkheid van de provincie.

ADVIES

De commissie adviseert Gedeputeerde Staten (verder: GS), Provinciale Staten (verder: PS), de commissaris van de Koning of de ambtenaar belast met de heffing van provinciale belastingen over de ontvangen en af te handelen bezwaarschriften, klachten en administratieve beroepschriften.

Samenstelling commissie

Met ingang van 1 januari 2024 zijn de heer Van der Meulen en mevrouw Lageweg toegetreden tot de commissie.

Voorzitter

de heer mr. drs. F.C.A. van der Meulen

Overige leden:

mevrouw M. Looman-Struijs
de heer mr. B.R. Tadema
de heer E.D. Ferwerda
mevrouw M. Lageweg MA LLB

Plv. voorzitter en lid

de heer mr. ing. E. de Beer

Secretariaat

De commissie wordt zowel administratief als inhoudelijk ondersteund door een secretariaat. Het secretariaat is ondergebracht bij het thema Bestuur, Public Affairs en Juridische zaken van de provincie.

Secretarissen

mevrouw S.I. Mulder
de heer mr. E. Krol

Procesondersteuner

de heer mr. R.B. Oosterhof

De secretaris van de commissie is de klachtencoördinator en aanspreekpunt voor de organisatie en de Nationale ombudsman.

Colofon

Dit is een uitgave van de provincie Drenthe.
Assen, mei 2025

Werkwijze

De regels die gelden bij de behandeling van bezwaarschriften, klachten en administratieve beroepschriften staan in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aanvullende procedureregels heeft de provincie opgenomen in de Verordening rechtsbescherming Drenthe 2021.

In het volgende schema is de werkwijze van de commissie voor de advisering over bezwaarschriften stapsgewijs uitgewerkt. Bij klachten en administratieve beroepschriften wordt dezelfde werkwijze gevolgd.



Ontvangen

In 2024 zijn er 42 bezwaarschriften ingediend tegen besluiten die door of namens GS zijn genomen. Hiervan zijn 14 besluiten namens GS in mandaat genomen door de Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe (vanaf 1 oktober 2024: Omgevingsdienst Drenthe) en één door het Samenwerkingsverband Noord-Nederland. Het gaat hier om in mandaat genomen besluiten waarvoor de afhandeling van bezwaar niet is gemandateerd.

Er zijn 2 administratieve beroepschriften ontvangen. Deze gaan over een gemeentebesluit om een weg niet openbaar te maken.

Onderwerpen

Op 1 januari 2024 is de Omgevingswet in werking getreden. Deze wet vervangt de oude wetten op het gebied van natuur en milieu, zoals de Wet natuurbescherming en de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). In 2023 werden in de categorie Omgevingsrecht nog 19 bezwaarschriften ingediend tegen besluiten op grond van de Wet natuurbescherming die gelinkt kunnen worden aan de stikstofproblematiek. In 2024 ligt de nadruk in deze categorie vooral op de bescherming van de flora en fauna (12) en milieugerelateerde onderwerpen (16).



Behandeling

24 bezwaarzaken zijn formeel in behandeling genomen. De commissie heeft over 18 bezwaarschriften een advies uitgebracht. Zes bezwaarschriften zijn tijdens de formele behandeling alsnog ingetrokken.

INFORMEEL/INGETROKKEN

Het uitgangspunt van de provincie is dat eerst wordt onderzocht of het geschil zonder advies van de commissie kan worden opgelost. Dat heet informele behandeling.

Het secretariaat van de commissie vraagt het betrokken thema of domein contact op te nemen met de bezwaarmaker om te bespreken of er in onderling overleg een oplossing van het geschil mogelijk is. Deze eerste stap voor contact wordt in veel gevallen door de bezwaarmaker gewaardeerd en kan uiteindelijk voor meer begrip zorgen. Soms leidt deze informele benadering ertoe dat het bestreden besluit moet worden ingetrokken of aangepast. Ook kan dit ertoe leiden dat de bezwaarmaker zijn bezwaar intrekt vanwege de gegeven toelichting op het primaire besluit. Als er een verschil van inzicht blijft bestaan, volgt de formele procedure. Het bezwaarschrift wordt dan voor advies aan de commissie voorgelegd.

In 32 van de 57 bezwaarschriften heeft informeel overleg met bezwaarmaker plaatsgevonden. In 15 zaken is het bezwaarschrift na het minnelijke overleg ingetrokken: in 13 zaken omdat het bestreden besluit werd gewijzigd of ingetrokken en in twee zaken om een andere reden.

In zes zaken heeft het overleg niet geleid tot een oplossing van het geschil. De bezwaarmaker wenste zijn zaak in vijf gevallen alsnog voor advies bij de commissie voor te leggen en in één bezwaarzaak werd ingestemd met het verzoek van bezwaarmaker om rechtstreeks beroep als bedoeld in artikel 7:1a van de Awb.¹ Tijdens de formele behandeling op de hoorzitting van één van deze vijf zaken proefde de commissie ruimte om partijen opnieuw met elkaar in gesprek te laten gaan. De uitkomst van het gesprek leidde ertoe dat de bezwaarmaker het bezwaar introk. In elf andere zaken loopt het overleg nog en gaan de zaken mee naar 2025.

Daarnaast zijn zes bezwaren ingetrokken. In drie gevallen werd wel een proceskostenvergoeding toegekend, omdat het bestreden besluit door GS werd ingetrokken. In één bezwaarzaak is geen informeel overleg opgestart. Tijdens de voorbereiding van de formele procedure kwamen GS alsnog tegemoet aan het bezwaar, waarna het bezwaar werd ingetrokken. In een andere zaak werd in eerste instantie de formele procedure gevolgd omdat GS verwachtte dat het uitleggen van het primaire besluit of het onderzoeken of partijen bij elkaar kunnen komen niet zou

lukken vanwege het feit dat beide stichtingen principieel tegen het ondersteunend afschot van soorten zijn. Het bezwaarschrift werd daarom gepland voor een hoorzitting bij de commissie. Twee weken voor aanvang van de zitting, waren GS voornemens de omgevingsvergunning in te trekken. Bezwaarmakers stemden in met uitstel van de hoorzitting in afwachting van de intrekkingsprocedure. Omdat de aanvraag niet voldeed aan de gestelde wettelijke eisen en onvoldoende gegevens bevatte – ook na de zienswijzeprocedure – werd de omgevingsvergunning ingetrokken, waarna het bezwaarschrift eveneens werd ingetrokken. Ook hier werd een proceskostenvergoeding toegekend.

In 2024 is in meer dan 50% van de bezwaarzaken informeel overleg gevoerd. Het valt de commissie op dat in bijna de helft van de bezwaarzaken de route van de informele behandeling niet wordt opgegaan, terwijl in een aantal gevallen de betreffende bezwaarzaak heel goed informeel zou kunnen worden opgelost. De commissie benadrukt daarom opnieuw het belang van het in contact treden met bezwaarmaker om de bezwaren te bespreken en te bezien of het bezwaar op informele wijze kan worden opgelost. Dit informele overleg en de bereidheid van het bestuursorgaan om het gesprek over het bezwaar aan te gaan, kunnen immers bijdragen aan het beeld van een betrouwbare en dienende overheid.

DOORGESCHOVEN NAAR 2025

De werkvoorraad op 31 december 2024 bedroeg 15 bezwaarschriften. Hiervan zijn 11 bezwaarschriften aangehouden omdat partijen nog in onderling overleg zijn en vier bezwaarschriften zijn in afwachting van een inhoudelijke behandeling van de commissie in 2025.

	 Doorzenden Intern of andere instantie	 Informeel/ingetrokken	 Formeel	 Advies	 In behandeling en door naar 2025
Bezwaren	 1	 38	 24	 Gelijk: 3 Ongelijk: 3 Motivering: 7 Niet-ontvankelijk: 5	 15
Administratieve beroepen	 -	 1	 1	 1	 2

¹ Achtergrond van het verzoek was dat een soortgelijke zaak bij de rechtbank aanhangig is. Het doorlopen van de bezwaarprocedure had enkel een herhaling van standpunten uit de eerdere procedure tot gevolg.

ADVIEZEN

De commissie heeft in het verslagjaar 18 adviezen uitgebracht. Gemiddeld brengt de commissie binnen vier weken na een hoorzitting een advies uit. Vanwege de zomervakantie nam de advisering in twee gevallen zeven weken in beslag.

Adviezen en verklaring conclusie:

Bezwaren	
GELIJK : 3	het besluit moet (deels) worden herroepen
ONGELIJK: 3	het besluit kan ongewijzigd in stand worden gelaten
MOTIVERING: 7	het besluit kan na gewijzigde motivering in stand worden gelaten.
NIET-ONTVANKELIJK: 5	het bezwaarschrift voldoet niet aan de formele vereisten waardoor de commissie geen oordeel geeft over de inhoud van de zaak
Administratief beroep	
GELIJK: 1	

Hieronder volgt een korte samenvatting van vier interessante zaken waarin de commissie advies heeft uitgebracht.

Goedkeuring Faunabeheerplan vrijgestelde soorten Drenthe 2024-2029

In het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal) heeft de landbouwminister een aantal diersoorten aangewezen als vergunningvrij geval. Van deze soorten kan de bestrijding zonder vergunning plaatsvinden, omdat ze in het hele land schade kunnen veroorzaken. Voorwaarde is wél dat GS een faunabeheerplan goedkeuren waarin deze soorten zijn benoemd. Bezwaarmakers komen op tegen de goedkeuring door GS van het Drentse faunabeheerplan waarin de Canadese gans, de zwarte kraai en de vos als vergunningsvrije soorten worden aangewezen. Het besluit is volgens bezwaarmakers onvoldoende onderbouwd nu de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State in de uitspraak van 19 april 2023 (ECLI:NL:RVS:2023:1545) heeft geoordeeld dat de landelijke vrijstellingen onvoldoende waren onderbouwd.

De commissie stelde vast dat partijen het er over eens zijn dat aan de door de minister onder het Bal aangewezen vergunningsvrije gevallen eenzelfde gebrek aan de onderbouwing kleeft als bij de eerdere landelijke vrijstellingen. Uit de uitspraak van de Afdeling volgt volgens de commissie dat vanwege de onvoldoende onderbouwing, de aanwijzing vrijgestelde soorten (landelijke vrijstelling) niet als grondslag kan worden gebruikt voor dit Faunabeheerplan en kwam niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van het plan. GS hadden het plan niet mogen goedkeuren. Op basis van het advies van de commissie en de uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland (ECLI:NL:RBNNE:2024:3679) hebben GS het bestreden besluit herroepen en werd de goedkeuring onthouden. Dit betekent dat de schadebestrijding van de soorten in Drenthe alleen mogelijk is na het verlenen van een omgevingsvergunning voor deze activiteit.

Last onder dwangsom | open deuren
In deze zaak ging het over handhaving tegen een vergistingsinstallatie om geurhinder te beperken. GS eisten van het bedrijf dat opslagsilo’s goed gesloten en afgedekt zouden worden en dat de deuren tijdens de bedrijfsprocessen gesloten zouden blijven. Volgens het bedrijf had de omgevingsdienst te weinig controles uitgevoerd, waren er goede redenen om de deuren geopend te houden en was handhaving niet noodzakelijk.

In haar advies overwoog de commissie dat GS geen overtredingen hadden vastgesteld, die aanleiding geven tot de last over de opslagsilo’s. Daarom adviseerde zij om die last te herroepen. Wat betreft de andere last over de openstaande deuren vond de commissie net als GS dat geen noodzaak bestond om de deuren open te houden. De commissie vond dat de formulering van de last en herstelmaatregelen nadere toelichting nodig had. Daarom moest het college deze last herroepen en een nieuw besluit nemen. GS besloten om dit advies volledig te volgen. Tegen dit besluit is beroep ingesteld.

Amfetamine in digestaat

Tijdens een gezamenlijk onderzoek door de drie noordelijke omgevingsdiensten is bij meerdere vergistingsinstallaties amfetamine in het digestaat (het restproduct na vergisting) aangetroffen. Deze verontreiniging maakt volgens de omgevingsdiensten dat de Meststoffenwet niet langer van toepassing is en dat het digestaat als afvalstof moet worden behandeld. In brieven aan de betrokken bedrijven worden zij hierover geïnformeerd. Daarnaast wordt bestuursrechtelijke en/of strafrechtelijke handhaving aangekondigd, als het digestaat toch als meststof wordt behandeld.

Twee bedrijven, die vallen onder de bevoegdheid van GS, maken hiertegen bezwaar. GS hebben bepleit dat tegen de brief geen bezwaarmogelijkheid openstaat. De commissie had hierin – net als bezwaarmakers – een andere opvatting en vindt dat sprake is van een bestuurlijk rechtsoordeel, waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Wel meent zij dat inmiddels het procesbelang is komen te vervallen, omdat GS niet meer van bezwaarmakers verlangden dat zij het digestaat als afvalstof zouden behandelen. Daarom adviseerde de commissie GS om de bezwaren niet-ontvankelijk te verklaren en kwam zij niet tot een inhoudelijke beoordeling GS weken van dit advies af en bleven bij het standpunt dat geen sprake was van een appellabel bestuurlijk rechtsoordeel. Tegen dit besluit is beroep ingesteld.

Ontheffing beheer ree

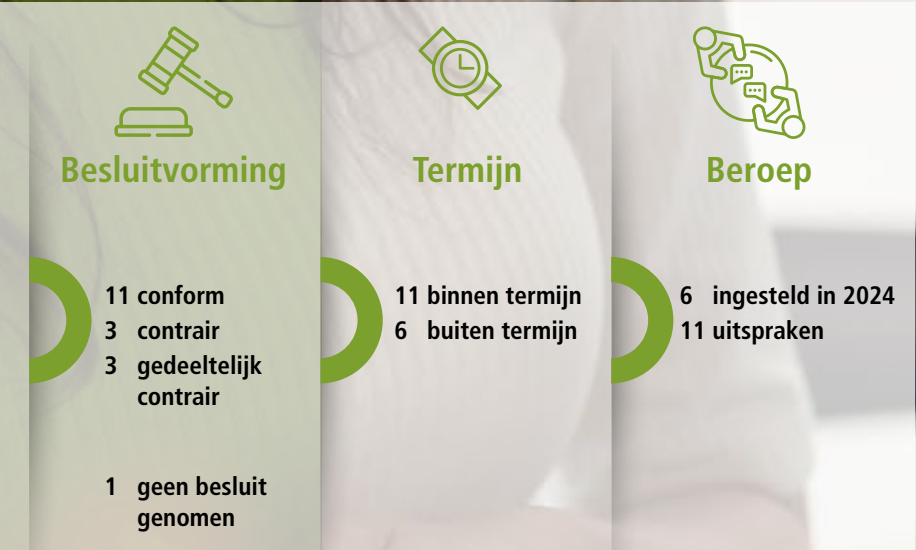
In deze zaak ging het om een ontheffing voor het doden van reeën. GS verleenden deze ontheffing aan de Faunabeheereenheid Drenthe vanwege de verkeersveiligheid en om onnodig lijden bij zieke of gebrekkige dieren te voorkomen.

De commissie adviseerde het bestreden besluit in stand te laten, maar GS zouden wel beter moeten motiveren verduidelijken waarom populatiebeheer van belang is om onnodig lijden te voorkomen. Daarbij betrof de commissie dat in de provinciale beleidsregels populatiebeheer vanwege dit belang wordt uitgesloten. De commissie vond het belang van de verkeersveiligheid wel voldoende onderbouwd. Wel zag zij noodzaak om een voorschrift aan te scherpen, zodat die formulering overeenkomt met de voorgenomen werkwijze in het Faunabeheerplan.

GS hebben conform beslist. Tegen dit besluit is beroep ingesteld. Inmiddels is bekend dat de rechtbank Noord-Nederland heeft geoordeeld dat noodzaak en de afwezigheid van alternatieven niet zijn aangetoond en dat in strijd met de wet een ontheffing op voorhand is verleend. Zij heeft het besluit op bezwaar vernietigd en het primaire besluit geschorst. GS is opgedragen een nieuw besluit op bezwaar te nemen (zie onder uitspraken).

Besluitvorming

GS hebben in drie bezwaarzaken contrair en in drie bezwaarzaken gedeeltelijk contrair aan het advies van de commissie besloten. Op één bezwaar is geen besluit genomen omdat bezwaarmaker na het uitbrengen van het advies het bezwaar alsnog heeft ingetrokken.



Naast de eerder besproken ‘Amfetine in digestaat’- zaken wordt op een tweetal zaken hieronder ingegaan.

Woo

De commissie vond dat GS niet langer toepassing kan geven aan artikel 4:6 van de Awb, nu het Woo-verzoek gedurende de bezwaarfase alsnog inhoudelijk is beoordeeld. In het besluit op bezwaar diende het college alsnog inhoudelijk op het Woo-verzoek te beslissen. In zoverre adviseerde de commissie het besluit te herroepen, maar was er geen grond dat GS (aanvullende) documenten zouden moeten verstrekken.

GS zagen geen aanleiding het besluit te herroepen. Er is in het kader van een zorgvuldige behandeling van een herhaalde aanvraag, navraag gedaan met het oog op nieuw gebleken feiten of omstandigheden. Met deze klantgerichte benadering is niet een nieuwe Woo-beoordeling beoogd. Ook heeft de commissie geconcludeerd dat er geen (aanvullende) documenten moeten worden verstrekt en dat zorgvuldig is onderzocht of documenten er zijn dan wel dat niet aannemelijk is gemaakt dat er meer schriftelijk vastgelegde informatie aanwezig zou moeten zijn dan tot op heden verstrekt. Tegen de beslissing is beroep ingesteld. De rechtbank heeft inmiddels het beroep niet-ontvankelijk verklaard vanwege een niet hersteld verzuim.

Woo

In een andere Woo-zaak oordeelde de commissie dat de Woo geen uitzonderingsgrond ‘buiten verzoek’ kent en dat de passages die als ‘buiten verzoek’ zijn aangemerkt alsnog getoetst moeten worden aan de uitzonderingsgronden uit de artikelen 5.1 en 5.2 van de Woo. Daarnaast was de commissie van oordeel dat twee zinnen ten onrechte onleesbaar waren gemaakt en adviseerde de zin alsnog openbaar te maken met uitzondering van de naam, ondanks dat de zin niet bijdraagt aan de inhoud. Voor het overige adviseerde de commissie het bestreden besluit te handhaven onder aanvulling van de motivering.

GS volgden het advies niet op de eerste twee punten. GS waren van oordeel dat, wanneer bepaalde informatie buiten de reikwijdte van het verzoek valt omdat dit geen betrekking heeft op de gevraagde aangelegenheid, ‘buiten verzoek’ wél mogelijk was op passageniveau en verwees daarvoor naar rechtsoverweging 2 en 2.1 jo 7.5 van de uitspraak van de Afdeling van 23 november 2022 ECLI:NL:RVS:2022:3410. Ook bleven GS bij het standpunt dat de twee zinnen terecht onleesbaar waren gemaakt omdat uitlatingen in de persoonlijke sfeer over bij voorbeeld vakanties raken aan de persoonlijke levenssfeer van medewerkers van de provincie. GS merkten daarbij op dat bezwaarmaker op dit punt geen bezwaar had gemaakt en dat de commissie daarmee buiten de aan haar gestelde adviesvraag was getreden.

TERMIJN

Voor de afhandeling van bezwaarschriften geldt een wettelijke termijn van 18 weken (inclusief zes weken verdaging) na het einde van de bezwaartermijn. Die termijn wordt opgeschort, als nader onderzoek nodig is of als informeel overleg plaatsvindt en bezwaarmaker daarmee instemt. Verder uitstel is alleen mogelijk, als alle betrokken partijen daarmee instemmen.

Van de 17 besluiten op bezwaar is in zes gevallen de beslistermijn overschreden. In vier gevallen was deze overschrijding voorkomen, als er tijdig gebruik was gemaakt van de mogelijkheid de beslissing te verdagen.

BEROEP

In 2024 is in zes zaken beroep bij de rechtbank Noord-Nederland ingesteld. De beroepen hebben betrekking op amfetamine in digestaat (2), de ontheffing beheer reeën (zie onder uitspraak), een Woo-verzoek over faunaschade door de wolf, een Woo-verzoek schadedossiers en een last onder dwangsom Omgevingswet milieu.

UITSPRAKEN

Voor zover de commissie is geïnformeerd, zijn 11 uitspraken gedaan in zaken waarover de commissie een advies heeft uitgebracht. De uitspraken hebben betrekking op zaken van de commissie en besluiten van GS uit de jaren 2020 tot en met 2023. Daar waar de uitspraken zijn gepubliceerd wordt verwezen naar een ECLI-nummer.

In vijf zaken is de uitspraak inmiddels onherroepelijk: de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRvS) heeft in twee uitspraken het door appellant ingestelde hoger beroep ongegrond verklaard (ECLI:NL:RVS:2024:218 en ECLI:NL:RVS:2024:1983), de rechtbank Noord-Nederland heeft één beroep ongegrond verklaard omdat geen sprake was van een overtreding, één beroep van een aantal eisers was niet-ontvankelijk en het beroep van de overige eisers werd ongegrond verklaard (ECLI:NL:RBNNE:2024:3709) en in één zaak werd het beroep niet-ontvankelijk verklaard vanwege het ontbreken van een procesbelang.

In de overige zes zaken moeten GS een nieuw besluit op bezwaar nemen omdat de rechter het beroep gegrond verklaarde en het bestreden besluit vernietigde. Deze zaken gaan allemaal over het onderdeel (handhaving van) gebiedsbescherming uit de Wet natuurbescherming (ECLI:NL:RVS:2024:3388, ECLI:NL:RBNNE:2024:2552 en ECLI:NL:RBNNE:2024:2382). GS hebben tegen drie uitspraken (ECLI:NL:RBNNE:2024:855, ECLI:NL:RBNNE:2024:882 en LEE 22 / 3459) hoger beroep ingesteld.

Rechtbank Noord-Nederland 28 januari 2025 (ECLI:NL:RBNNE:2025:269), ontheffing beheer ree

Op 28 januari 2025 heeft de rechtbank uitspraak gedaan. Deze zaak is onder adviezen uitvoerig aan de orde gekomen. Naast het beroep was ook een voorlopige voorziening ingediend. De rechtbank heeft het bestreden besluit geschorst en GS dienen opnieuw op het bezwaar te beslissen. GS hebben inmiddels op het bezwaar beslist en het bestreden besluit voor zover dat is genomen in het belang van de verkeersveiligheid herroepen.

KLACHTEN 2024

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de provincie (ambtenaren of bestuurders) zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. De wijze waarop de provincie deze klacht moet afhandelen, is geregeld in hoofdstuk 9 van de Awb. Als algemene regel geldt dat er gezorgd moet worden voor een zorgvuldige afdoening van klachten.

De provincie heeft in de Verordening rechtsbescherming provincie Drenthe 2021 geregeld dat de commissie adviseert over de klacht, tenzij de klacht informeel is opgelost.

PROCEDURE

Informele behandeling

De klachtencoördinator is secretaris van de commissie. Vanuit die rol bemiddelt de klachtencoördinator bij de informele klachtbehandeling en is hij verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van klachten. De klachtencoördinator zoekt contact met een klager om de klacht helder te krijgen en te bespreken of een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, of om de behandeling af te stemmen. In meer dan driekwart van de klachten kan de klachtbehandeling worden gesloten omdat klager snel en laagdrempelig gehoor vindt voor zijn klacht en hij tevreden is over de wijze van behandeling.

Formele behandeling

Als er geen oplossing is gekomen en er zijn geen redenen de klacht verder niet te behandelen, dan heeft klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de commissie. Indien nodig vraagt de klachtencoördinator de klacht aan te vullen met een toelichting waarover klager (nog) niet tevreden is. Vervolgens vraagt de commissie de leidinggevende van de ambtenaar waar de klacht over gaat, om onderzoek te doen naar de toedracht van de klacht en de bevindingen daarvan op schrift te stellen. De klager ontvangt hiervan een afschrift en zal, samen met andere betrokkenen, worden uitgenodigd om aan de commissie een mondelinge toelichting te geven. Op basis van alle verzamelde informatie brengt de commissie advies uit aan de provincie. Als dat nodig is doet de commissie aanbevelingen. Naar aanleiding van het advies neemt de provincie een beslissing op de klacht en informeert klager daarover.

Nationale ombudsman

Als een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan hij de Nationale ombudsman benaderen.

ONDERZOEK KLACHTBEHANDELING

In 2024 heeft de provincie van de Noordelijke Rekenkamer resultaten ontvangen van het landelijke DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling, dat onder 71 gemeenten en drie provincies, waaronder Drenthe, is uitgevoerd. De rekenkamer adviseerde de provincie ervoor te zorgen dat de organisatie leert van ingediende klachten.

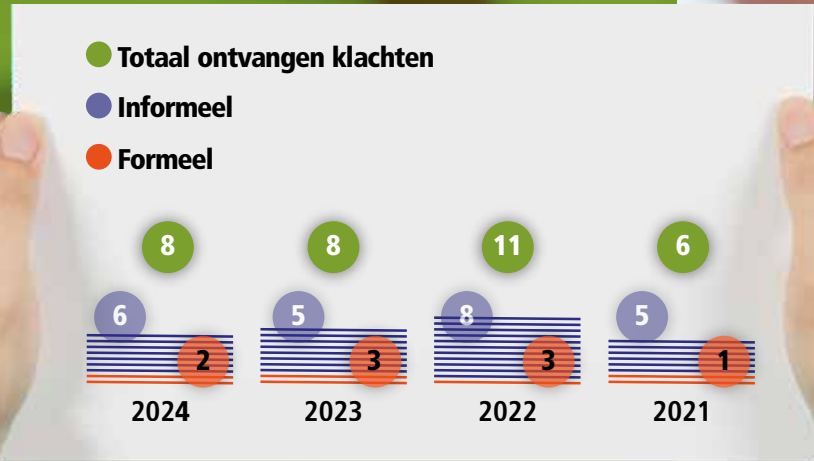
Bij de afronding van de klacht kijkt de klachtencoördinator of er leerpunten zijn voor de organisatie. Soms zit dat al in de gekozen oplossing voor het individuele geval. Als uit de behandeling van de klachten een belangrijk signaal voor de organisatie naar voren komt, dan deelt de klachtencoördinator deze leer- en verbeterpunten met de verantwoordelijke afdelingen of de organisatie.

In het jaarverslag wordt een terugkoppeling gegeven van de informele behandeling door de klachtencoördinator, de gegeven leer- of verbeterpunten en de behandeling en aanbevelingen door de commissie.

OVERZICHT KLACHTEN 2024

In 2024 zijn acht klachten over de provincie geregistreerd door de klachtencoördinator. Het aantal jaarlijks door de provincie ontvangen klachten ligt, in vergelijking met gemeenten, vrij laag en blijft de afgelopen jaren constant.

Gemiddeld genomen wordt 80% van de klachten via de informele behandeling opgelost.



Ontvangen klachten 2021 t/m 2024 en behandeling

KLACHTEN PER ONDERWERP

De klachten die in 2024 zijn behandeld, zijn in de volgende categorieën onder te verdelen:

- Dienstverlening | informatieverstrekking (3)
- Totstandkoming/uitvoering van het beleid (1)
- Uitblijven reactie (4)

De volgende tabel geeft aan op welke organisatieonderdelen de klachten betrekking hebben.

KLACHTEN PER THEMA



TOELICHTING BEHANDELING KLACHTEN

INFORMEEL

De klachtencoördinator heeft samen met de betreffende thema's zes klachten informeel afgesloten. Het ging hierbij vooral om klachten over het uitblijven van een reactie, over de dienstverlening en trage informatieverstrekking. Door het herstellen van het contact en het bemiddelen in het proces kregen klagers alsnog gehoor voor hun klacht of een reactie en kon de klachtbehandeling worden beëindigd.

Kastje van de muur

- Wateroverlast: één klager ervoer wateroverlast en had het gevoel door verschillende overheden (gemeente, provincie, waterschap) doorverwezen te worden zonder duidelijke antwoorden te krijgen. De klacht was ingediend bij de Nationale ombudsman, die contact heeft gezocht met de klachtencoördinator om de klacht verder af te handelen. De sloot die voor de woning van klager langs gaat is van de provincie. Na bemiddeling van de klachtencoördinator zijn provinciale medewerkers ter plaatse geweest en hebben bij klager aangegeven dat er een dam wordt verwijderd en dat een

grotere duiker wordt gerealiseerd. De verwachting was dat daarmee het probleem, voor zover dat zijn oorsprong vond in wateren in provinciaal beheer, werd opgelost. Klager is geadviseerd contact op te nemen met het waterschap (die eigenaar is van de sloot aan de zijkant van de woning) als de problemen na de aanpassingen blijven. Klager heeft bij de klachtencoördinator aangegeven tevreden te zijn met de wijze waarop nu de contacten met de provincie zijn verlopen en met de voorgestelde aanpak. Daarmee is de klachtbehandeling gesloten.



- Overlast vliegveld: één klager ervoer/vreesde voor milieuhinder (geluid en luchtkwaliteit) als gevolg van toegenomen luchtvaartbewegingen bij een vliegveld. Klager meende, met betrekking tot de melding over metingen van geluid en uitstoot, door de provincie/ODD/FUMO en andere betrokken instanties van het kastje naar de muur te zijn gestuurd. Klager wilde graag dat het bevoegd gezag metingen ter plaatse ging verrichten en vroeg aandacht voor de communicatie vanuit de provincie.

De klachtencoördinator constateerde dat de klacht zag op verschillende organisatieonderdelen: hoe is het toezicht belegd, onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheid en het uitblijven van reacties op e-mails. In het kader van de klachtbehandeling heeft de klachtencoördinator contact gezocht met de ODD, die verantwoordelijk is voor het provinciale toezicht op regionale luchthavens en heeft de betrokken themamanagers verzocht om een reflectie op hoe de communicatie is verlopen en wat de provincie daarvan leert. Omdat de klacht naar tevredenheid was opgepakt, het contact met de ODD was hersteld en de provincie heeft gereflecteerd op het proces, is de klachtenbehandeling gesloten.

ODD/FUMO

De ODD heeft laten weten dat, in overleg met de provincie, de toezichtswerkzaamheden/metingen in verband met de Wet luchtvaart, in het bijzonder bij dit vliegveld, zijn uitbesteed aan de FUMO. Met klager is teruggekoppeld dat de ODD/FUMO contact zullen opnemen om met klager over de melding te spreken. De klachtencoördinator heeft erop gewezen dat de ODD een eigen klachtenregeling heeft en als klager ontevreden is over de wijze waarop de ODD met meldingen/een toezichtskwestie omgaat, bij de ODD een klacht kan worden ingediend.

Communicatie provincie

De themamanagers hebben aan de klachtencoördinator een reactie gegeven op de klacht over de communicatie. Deze reactie is gedeeld met klager. In de reactie staat dat de provincie het betreurt dat klager herhaalde inspanningen heeft moeten leveren om de klacht bij de provincie onder de aandacht te brengen en een inhoudelijk antwoord te ontvangen.

Leer- en verbeterpunten

Een algemeen verbeterpunt voor de gehele organisatie is het geven van (tussentijdse) procesinformatie over de voortgang van een lopend dossier of verzoek. Zorg ervoor dat burgers weten wanneer zij een reactie kunnen verwachten, informeer ze als het niet lukt om dit op tijd te doen, biedt daarvoor eventueel excuses aan en laat weten wanneer de reactie alsnog wordt gestuurd.

FORMEEL

De commissie heeft over twee klachten een advies uitgebracht:

- Bij een klacht over provinciale wegafsluitingen adviseerde de commissie de klacht niet in behandeling te nemen omdat algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering buiten de klachtenregeling vallen. Ook was eerder een klacht van klager behandeld waarin werd ingegaan op de vraag of het beleid of beleidsuitvoering bezoek aan rust en parkeerplaatsen ontmoedigt. Met de klacht over de wegafsluiting vraagt klager opnieuw te beoordelen of het beleid of de uitvoering daarvan behoorlijk/rechtmatig zijn. De commissie vond dat deze nieuwe feiten van onvoldoende gewicht of belang waren om tot een nieuwe beoordeling over te gaan.

- Bij een klacht over de afhandeling van een schadeclaim concludeerde de commissie dat bij de keuze van GS om geen verdere gesprekken met klager te voeren geen sprake was van onbehoorlijke behandeling. De boodschap geven dat een gesprek niet zinvol wordt geacht omdat een definitief besluit is genomen op de schadeclaim, is in zo'n geval heel duidelijk en transparant. Het was voor klager duidelijk dat hij de uitkomst kon aanvechten via rechtsbeschermingsmogelijkheden; het is zijn keuze geweest om dit niet te doen.

De commissie heeft in beide adviezen geen aanleiding gezien om aanbevelingen te doen.

KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman heeft in 2024 tien klachten, vragen en verzoeken over de provincie ontvangen. Hiervan zijn negen behandeld. Twee klachten zijn opgelost door interventie, zes klachten betroffen klachten die niet eerst bij de provincie waren ingediend of eenvoudig konden worden doorverwezen en één klacht is tussentijds beëindigd voor de start van het onderzoek.