

Technische vragen

Statenvoorstel 22/20 A Verordening hoor- en adviescommissie voor bezwaarschriften en klachten Noord-Brabant

Vraag 1:

Uit welke personen bestaat de hoor- en adviescommissie?

Antwoord:

De huidige Hoor- en adviescommissie voor bezwaarschriften bestaat uit negen externe personen die door Gedeputeerde Staten worden geworven en benoemd op basis van specifieke expertise, deskundigheid en ervaring met de behandeling van bezwaarschriften en/of klachten. Deze personen zijn niet werkzaam voor de provincie Noord-Brabant en niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de provincie Noord-Brabant. Er is een mix van ervaringsdeskundigen uit verschillende werkvelden: de rechterlijke macht, de advocatuur, de overheid en wetenschap/onderwijs.

De huidige Commissie voor Klachten en Verzoeken bestaat uit vier statenleden van Provinciale Staten. De leden worden benoemd door de voorzitter van Provinciale Staten, overeenkomstig een voordracht van de voorzitters van de fracties in Provinciale Staten.

Vraag 2

Is er een procedurebeschrijving m.b.t. de behandeling en afhandeling van afwijkingen, klachten en beroepen? Is deze beschikbaar?

Antwoord:

In de vraagstelling staat het woord "afwijkingen". We veronderstellen dat wellicht bedoeld zal zijn: "bezwaren".

Wat betreft de behandeling van klachten wordt verwezen naar de Verordening en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Wat betreft de behandeling van bezwaarschriften wordt verwezen naar de hoofdstukken 6 en 7 Awb en de Verordening.

Bij zowel de behandeling van klachten als bezwaarschriften geeft de Provincie Noord-Brabant als responsieve overheid –bij ontvangst ervan- standaard toepassing aan het programma van BZK 'Passend contact met de overheid'. Zie voor de onderliggende documenten:

<https://passendcontactmetdeoverheid.nl>

Vraag 3:

In het stuk wordt gesteld dat: *Bovendien wordt er op deze wijze voorzien in volledig onafhankelijke advisering.* Hoe wordt voorzien in volledig onafhankelijkheid? Hoe wordt dat geborgd?

Antwoord:

De essentie is dat met het voorstel een zuivere rol-/taakscheiding wordt aangebracht tussen enerzijds een extern adviesorgaan (louter bemenst door externe personen met expertise deskundigheid op het vlak van bezwaar- en/of klachtbehandeling) en anderzijds het bestuursorgaan (CdK, resp. GS, resp. PS) dat de beslissing op de klacht of de beslissing op bezwaar neemt.

In de Verordening is vastgelegd dat een lid van de commissie niet tevens deel uitmaakt van, of niet tevens werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de provincie Noord-Brabant.

Ten overvloede, voor alle bestuursorganen geldt de wettelijke bepaling die is neergelegd in art. 2:4 van de Awb over het voorkomen van (de schijn van) vooringenomenheid/partijdigheid. In de Verordening is dat ook expliciet neergelegd. Binnen de commissie en met het ondersteunend secretariaat zijn overigens afspraken gemaakt dat een commissielid niet aan een te behandelen zaak

wordt gekoppeld, indien het belang van het voorkomen van (de schijn van) vooringenomenheid/partijdigheid in geding zou kunnen komen.

Vraag 4:

Onder 2.1 wordt gesteld dat: er een aantal klachten binnen komen (20) die op verschillende manieren behandeld worden. FvD vindt dat opmerkelijk. Waarom niet alles conform dezelfde proces stappen? Hoe wordt de keuze dan bepaalt? Een klacht is toch een klacht?

Antwoord:

In de vraagstelling wordt verwezen naar 2.1. We veronderstellen dat bedoeld zal zijn een verwijzing naar par. 1.2 van het Statenvoorstel.

De wijze waarop een bestuursorgaan klachten moet behandelen is geregeld in hoofdstuk 9 van de Awb. Klachten kunnen volgens de wet zowel mondeling als schriftelijk/per e-mail worden ingediend (in tegenstelling tot bezwaarschriften, die niet mondeling mogen worden ingediend). Zoals gezegd moet bij klachtbehandeling, zo heeft de wetgever aangegeven, standaard worden bezien in hoeverre op informele wijze de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld. Daar gaat mede een dejuridiserende en de-escalerende werking van uit. , Partijen bepalen samen welke aanpak zij wensen. Die keuze ligt bij hen.

Met behulp van mediationvaardigheden tast de secretaris van de commissie dit standaard bij partijen af. Enkele voorbeelden van denkbare modaliteiten waar partijen tijdens zo'n informele aanpak voor kunnen kiezen: het (onderling) geven van een heldere uitleg, een onderling informeel gesprek zonder procesbegeleider, een informeel gesprek onder leiding van een procesbegeleider, danwel een formeel mediationtraject inclusief formele overeenkomst en onder leiding van een registermediator.

Indien de informele aanpak niet tot tevredenheid van een klager leidt, komen de meer formeel-juridische processtappen aan de orde: het houden van een hoorzitting door het adviesorgaan, het uitbrengen van een advies van het adviesorgaan aan het betrokken bestuursorgaan, en een oordeel van het bestuursorgaan over de klacht.

Kortom: iedere ingekomen klacht wordt op eenzelfde wijze opgepakt en behandeld, telkens standaard startend met een onderzoek naar de vraag of het geschil op informele wijze kan worden opgelost. De werkwijze bij bezwaarbehandeling is gelijklopend.