

Aan:
de voorzitter en leden van
provinciale staten van Drenthe

Assen, 18 augustus 2005
Ons kenmerk 28/5.24/2005006607
Behandeld door de heer J. de Ruiter (0592) 36 57 38
Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming

Geachte voorzitter/leden,

Hierbij bieden wij u ter kennisname het rapport Klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming aan.

In de Begroting 2005 is bepaald dat er een onderzoek naar de tevredenheid dient plaats te vinden onder personen, instellingen en bedrijven die in het jaar 2004 bezwaar hebben gemaakt tegen een besluit van een provinciaal bestuursorgaan. Vervolgens is deze afspraak overgenomen in ons Onderzoeksplan 2005 op grond van de Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid provincie Drenthe 2004. Het doel van het onderzoek was te komen tot aanbevelingen die bijdragen aan de continue verbetering van de provinciale dienstverlening.

Door middel van een schriftelijke enquête onder alle bezwaarmakers is onderzocht wat men van de procedure en de onderdelen daarvan vindt. Zo zijn zij onder andere gevraagd naar hun mening over de gang van zaken rond de Commissie van advies voor de bezwaarschriften en klachten van de provincie Drenthe, de uiteindelijke beslissing door het bestuursorgaan en andere aspecten van de procedure.

Het gaat z gezegd om een onderzoek naar *de mening en het oordeel* van mensen over de procedure. Dit geeft een subjectief beeld. Dat beeld zou er anders uitzien indien er een onderzoek had plaatsgevonden naar objectief meetbare kenmerken van de procedure. Een aantal objectief gemeten kenmerken vindt u in het Jaarverslag 2004 van de Commissie van advies voor de bezwaarschriften en klachten van de provincie Drenthe.

Mede in dat licht en gezien het feit dat er een sterke samenhang bestaat tussen het oordeel van mensen en het antwoord op de vraag of zij al dan niet gelijk hebben gekregen, zijn wij tevreden met de uitkomsten. Immers, ondanks het feit dat ruim 85% van de zaken eindigde in een niet-ontvankelijk- of ongegrondverklaring (gedeeltelijk gegrond is hierbij dus niet eens meegerekend) is men nog behoorlijk positief en is het eindoordeel voldoende goed.

Het onderzoek mondt uit in een zevental aanbevelingen:

1. het de bezwaarmakers duidelijk(er) maken wie de leden van de adviescommissie zijn en wat hun deskundigheid is;
2. het de bezwaarmakers in de motivering van het advies duidelijk(er) maken dat de voor eenieder geldende wettelijke regels zijn toegepast;
3. te bezien wat de adviescommissie ertoe kan bijdragen om de beslissingstermijn op bezwaarschriften te bekorten;
4. in de beslissing op bezwaar meer, of op andere wijze aandacht schenken aan hetgeen tijdens de hoorzitting door bezwaarmakers is gezegd;
5. in de beslissing op bezwaar meer, of op andere wijze aandacht schenken aan de door bezwaarmakers ingediende bezwaren;
6. te bezien op welke wijze de beslissingstermijn op bezwaarschriften bekort kan worden (door het bestuursorgaan);
7. dit onderzoek tweejaarlijks te herhalen teneinde te blijven streven naar continue verbetering van de dienstverlening en daarbij de uitkomsten te vergelijken met de feiten uit het jaarverslag van de commissie.

Ons college heeft besloten de aanbevelingen als volgt uit te voeren.

Ad 1.

In zowel de ontvangstbevestiging, de informatiefolder, de uitnodiging voor de hoorzitting als op de hoorzitting zelf worden de bezwaarmakers geïnformeerd over de (onafhankelijkheid van) de leden van de adviescommissie. In de presentatie van de commissie ter zitting zal nog worden verteld dat de leden allen juridisch deskundig zijn.

Ad 2.

De commissie neemt standaard in haar advies op welke wettelijke regels van toepassing zijn, wat de bezwaren daaromtrent zijn en wat haar oordeel daarover is. De commissie zal daar in de toekomst nog alerter op zijn.

Ad 3.

Onlangs heeft de commissie na de jaarlijkse evaluatie van haar werkzaamheden tezamen met het secretariaat besloten om vanaf 2006 terug te gaan naar het houden van een maandelijkse hoorzitting in plaats van de huidige zeswekelijkse cyclus. Wij hopen en verwachten daarmee de termijnoverschrijdingen nog verder terug te dringen.

Ad 4. en 5.

In het advies van de commissie wordt uitgebreid ingegaan op zowel de schriftelijke bezwaren als op bezwaren die op de zitting worden ingebracht. Tevens bevat het advies een uitgebreide motivering en een verslag van de hoorzitting. De beslissing op het bezwaarschrift bevat om die reden slechts onze beslissing om het advies van de commissie al dan niet over te nemen. Indien wij het advies niet overnemen, motiveren

wij dat uitgebreid. Indien wij besluiten het advies wel over te nemen, verwijzen wij voor de motivering van dit besluit naar het advies van de commissie. De Algemene wet bestuursrecht biedt ook uitdrukkelijk deze mogelijkheid.

Deze manier van formuleren van de beslissing op het bezwaarschrift blijft ons uitgangspunt. Nogmaals of op andere wijze aandacht schenken aan de bezwaren kan juridisch onnodig complicerende gevolgen hebben indien onze motivering weer zou afwijken van die van de commissie.

Wel zal ons college voortaan de totstandkoming van onze beslissing om het advies over te nemen in het vervolg wat meer toelichten. Bijvoorbeeld door op te merken dat wij kennis hebben genomen van de ingediende bezwaren, dat wij daar goede nota van hebben genomen en hebben gezien dat de commissie dat ook bij de advisering heeft betrokken en zorgvuldig heeft afgewogen.

Ad 6.

Sinds kort is het hoofd van de Stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken bevoegd om bezwaarschriften in een aantal nader omschreven gevallen in mandaat af te doen. Dit was een aanbeveling van de commissie in haar jaarverslag over 2003. Ook hiervan hopen en verwachten wij de termijnoverschrijdingen verder terug te dringen.

Ad 7.

Wij zien dit onderzoek als een nulmeting en zijn van plan een dergelijk onderzoek tweejaarlijks te herhalen. Zodoende houden wij de vinger aan de pols en kunnen wij streven naar continue verbetering van de dienstverlening.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten van Drenthe,
namens deze,

, secretaris

Bijlage(n):
cs/coll.

Klanttevredenheidsonderzoek Rechtsbescherming



Colofon

Onderzoek en rapportage: mr. J. de Ruiter & mw. P. Hoogeveen
Stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken
Uitgave: Provincie Drenthe
Kenmerk: 2005-/-/JdR
Datum: Juni 2005

Auteursrecht voorbehouden
© 2005 Provincie Drenthe

Klanttevredenheidsonderzoek Rechtsbescherming

**Stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken
Juni 2005**

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
1.1	De aanleiding / bestuurlijke context van het onderzoek	3
1.2	Het onderzoek.	3
1.3	Hoe ziet het rapport er uit	3
2.	Het onderzoek	4
2.1	Doel- en probleemstelling van het onderzoek	4
2.2	De opzet van het onderzoek.	4
2.2.1	Populatie	4
2.2.2	Het onderzoeksobject	5
2.2.3	Adviezen en beslissingen op bezwaar	5
2.2.4	Literatuur en verwachtingen	5
3	De resultaten	6
3.1	Respons	6
3.2	Het antwoord op de beschrijvende probleemstelling	6
3.3	Het antwoord op de verklarende probleemstelling	9
3.4	Overige aandachtspunten	9
4.	Conclusies en aanbevelingen	10
4.1	Conclusies	10
4.2	Aanbevelingen	10
	Literatuurlijst	11
	Bijlagen:	12
1.	De antwoordresultaten per vraag	13
2.	Uitkomsten telefoongesprekken	26
3.	De brief en enquête	27

1 INLEIDING

1.1 De aanleiding / bestuurlijke context van het onderzoek

In de Begroting 2005 is een klanttevredenheidsonderzoek Rechtsbescherming aangekondigd. Dat onderzoek geeft een deelindicatie van de kwaliteit van de door de Commissie van advies voor de bezwaarschriften en haar secretariaat geleverde diensten, alsmede een oordeel over de uiteindelijk genomen beslissing op bezwaar.¹

Het onderzoek maakt deel uit van het Onderzoekspan 2005 in het kader van het Doelmatigheids- en Doeltreffendheidsonderzoek op grond van artikel 217a Provinciewet. Het onderzoek is uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken, mede met behulp van een stagiaire van de Hanzehogeschool te Groningen.

1.2 Het onderzoek

Dit onderzoek beoogt de mate te meten waarin de mensen, instellingen en bedrijven, die tegen een besluit van een van de bestuursorganen van de provincie bezwaar hebben gemaakt, tevreden zijn over de bezwarenprocedure.² Een dergelijk onderzoek is bij de provincie Drenthe nog niet eerder uitgevoerd en dit onderzoek kan dus worden beschouwd als een nulmeting.

Het doel van het onderzoek was om te komen tot aanbevelingen die bijdragen aan de continue verbetering van de door de provincie geleverde diensten.

1.3 Hoe ziet het rapport er uit

Het rapport kent de volgende opbouw. In hoofdstuk 2 wordt het onderzoek beschreven en de wijze waarop dat heeft plaatsgevonden. Aan de orde komen onder andere de probleem- en doelstelling, de populatie en doelgroep, het onderzoekstype en de op basis van literatuur geformuleerde verwachtingen. Het derde hoofdstuk beschrijft de resultaten van het onderzoek. Aan bod komen het algemene oordeel van de bezwaarmakers over hun tevredenheid en de tevredenheid ten aanzien van een aantal belangrijke onderdelen van de bezwaarprocedure. Daarnaast passeert een aantal belangrijke samenhangen tussen oordelen over afzonderlijke onderdelen van de procedure met het totaaloordeel over de tevredenheid de revue.

In hoofdstuk 4 worden tenslotte conclusies getrokken op basis van het uitgevoerde onderzoek en de resultaten daarvan. Op basis van die conclusies wordt een aantal aanbevelingen gedaan teneinde in komende jaren gericht te kunnen streven naar een hogere tevredenheid van bezwaarmakers over de bezwaarprocedure.

¹ Immers, de tevredenheid van bezwaarmakers is maar een onderdeel van de totale kwaliteit.

² De belangrijkste bestuursorganen bij de provincie Drenthe zijn: provinciale staten, de commissaris van de Koningin en het college van gedeputeerde staten. Daarnaast zijn nog bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht: de ambtenaar belast met de heffing van belastingen en de ambtenaar belast met de invordering van belastingen. Deze laatste twee zijn vergelijkbaar met de Inspecteur der Rijksbelastingen.

2 HET ONDERZOEK

2.1 Doel- en probleemstelling van het onderzoek

De centrale doelstelling van het uitgevoerde onderzoek is

“Het meten van de tevredenheid van de bezwaarmakers over de bezwaarschriftenprocedure van de provincie Drenthe in 2004”.

Het behalen van de doelstelling leidt tot het hebben van handvatten om in komende jaren te streven naar verdere verbetering van de mate van tevredenheid van bezwaarmakers, c.q. een hogere kwaliteit van de dienstverlening door de Commissie van advies voor de bezwaarschriften en haar secretariaat en de provinciale bestuursorganen.

Om de mate van tevredenheid goed te kunnen meten is de doelstelling vertaald naar een tweetal probleemstellingen.

Deze luiden als volgt:

1. In welke mate zijn de bezwaarmakers / klanten van de provinciale bezwaarschriftenprocedure op dit moment tevreden over de bezwaarschriftenprocedure? (Beschrijvende vraag)
2. Welke oorzaken kunnen worden aangewezen voor de gemeten mate van tevredenheid van de bezwaarmakers in 2004? (Verklarende vraag)

In dit rapport worden de probleemstellingen beantwoord met behulp van een uitwerking van de te meten begrippen en omzetting daarvan naar een vragenlijst. Daarover in de komende paragrafen meer.

2.2 De opzet van het onderzoek.

Dit onderzoek betreft het vragen van een oordeel van mensen over een bepaalde aangelegenheid. Daarom is gekozen voor een schriftelijke enquête als middel of vorm van het onderzoek. Op deze wijze worden op een zo efficiënte manier zoveel mogelijk mensen bereikt op een wijze die zo weinig mogelijk belasting oplevert voor de respondent. Er is een vragenlijst gemaakt met een 27-tal vragen, waarbij de respondenten per vraag konden kiezen uit meerdere antwoorden.

De vragenlijst is verstuurd met daarbij een begeleidende brief waarin het kader, het doel en het belang van het onderzoek werden uitgelegd. Daarnaast werd de respondenten duidelijk gemaakt dat de vragenlijst geheel anoniem zou worden behandeld en dat de gekozen antwoorden en de resultaten van het onderzoek niet herleidbaar zijn naar individuen. De respondenten konden voor het terugsturen van de ingevulde vragenlijst gebruik maken van een meegestuurde antwoordenvolp met als retouradres een antwoordnummer, zodat het geheel portvrij verstuurd kon worden.

Na ongeveer vier weken zijn alle respondenten gebeld met de vraag of men de enquête al had ingevuld en teruggestuurd en, zo nee, of men dat nog van plan was. Ook werd men in de gelegenheid gesteld om, indien men dat op prijs stelde, telefonisch de antwoorden door te geven. Niet alleen om redenen van verhoging van de respons was de telefonische belronde nuttig, ook vergrootte het het inzicht in motieven van mensen om al dan niet te reageren.

2.2.1 Populatie

De populatie – de groep personen wiens mening wordt gevraagd door middel van de enquête – bestaat uit de mensen die namens zichzelf, meerdere anderen, hun cliënt, een instelling of een bedrijf in het jaar 2004 bezwaar hebben gemaakt tegen een besluit van een van de bestuursorganen van de provincie Drenthe. Gezien de omvang van de groep en de behoefte om een zo representatief mogelijk beeld te krijgen is ervoor gekozen om geen steekproef uit de populatie te trekken, maar om de gehele populatie te onderzoeken.

In het jaar 2004 zijn door de Adviescommissie voor de bezwaarschriften 76 adviezen uitgebracht tegen 58 verschillende besluiten.⁴

³ Zie Bijlage 1 voor de vragenlijst.

⁴ Deze cijfers zijn gebaseerd op het door de Commissie van advies voor de bezwaarschriften uitgebrachte Jaarverslag 2004.

Er is voor gekozen om 58 bezwaarmakers aan te schrijven, omdat er anders een mogelijke vertekening zou kunnen optreden in het beeld van de tevredenheid. Immers, een tiental personen dat bezwaar heeft gemaakt tegen hetzelfde besluit en bovendien daar erg (on)tevreden over is, telt dan in het onderzoek tien keer mee. De populatie bestaat aldus uit 58 personen.

2.2.2 *Het onderzoeksobject*

In dit onderzoek is het object van onderzoek de bezwaarschriftenprocedure bij de provincie Drenthe, meer in het bijzonder de werkzaamheden van de Commissie van advies voor de bezwaarschriften. De gehele procedure is bekeken, van de ontvangst van een bezwaarschrift en de ontvangstbevestiging daarvan tot en met de (bekendmaking van de) beslissing op het bezwaarschrift door het bestuursorgaan dat de bestreden beslissing heeft genomen.

2.2.3 *Adviezen en beslissingen op bezwaar*

De commissie heeft 76 adviezen uitgebracht in het jaar 2004, hiervan hadden elf nog betrekking op bezwaarschriften uit 2003. Van deze 76 uitgebrachte adviezen werd 49 keer geadviseerd het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Zeven keer werd geadviseerd om het bezwaarschrift gedeeltelijk gegrond te verklaren en in vier zaken adviseerde de commissie tot het gegrond verklaren van het bezwaar. Tenslotte kwam de commissie 16 keer met een advies tot niet-ontvankelijkverklaring van het bezwaarschrift.

Van de 76 adviezen in 2004 hebben gedeputeerde staten en provinciale staten in 75 gevallen besloten het advies van de commissie over te nemen. In één geval zijn gedeputeerde staten contrair gegaan.⁵

2.2.4 *Literatuur en verwachtingen*

Bij het ontwerpen van dit onderzoek is uiteraard gekeken welke onderzoeken op dit terrein reeds hebben plaatsgevonden en op welke wijze dat is gebeurd.⁶ Daarnaast is literatuurstudie verricht om te bezien welke ideeën er bestaan met betrekking tot klanttevredenheid onder bezwaarmakers. Dit laatste in het bijzonder, om te kijken welke factoren een rol spelen bij het oordeel van bezwaarmakers over de bezwaarschriftenprocedure. Wat maakt een bezwaarmaker tevreden over de gang van zaken en wat juist niet? Spelen daarbij factoren een rol als bijvoorbeeld of er sprake is van professionele juridische bijstand of wat de inhoud van de uiteindelijke beslissing van het bestuursorgaan op het bezwaarschrift is?

Uit recente literatuur blijkt dat een aantal factoren een belangrijke rol speelt bij de totstandkoming van het oordeel over de tevredenheid van bezwaarmakers over de bezwaarschriftenprocedure.⁷ Het betreft de volgende aspecten van klanttevredenheid:⁸

1. De mogelijkheid voor bezwaarmakers om het bezwaarschrift nader toe te lichten;
2. De gang van zaken tijdens hoorzitting;
3. Het standpunt van het provinciebestuur;
4. De aandacht die de bezwaaradviescommissie tijdens de hoorzitting heeft voor wat door de bezwaarmakers naar voren wordt gebracht;
5. De mate waarin het advies van de bezwaaradviescommissie ingaat op wat er tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht;
6. De mate van overeenstemming van de beslissing op het bezwaarschrift met wettelijke regels;
7. De mate waarin de beslissing op het bezwaarschrift ingaat op wat er tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht;
8. De inhoud van de beslissing op het bezwaarschrift;
9. De behandelduur van het bezwaarschrift;
10. Het verloop van de gehele procedure;
11. De geneigdheid om naderhand bij de bestuursrechter in beroep te gaan.

Het gaat bij deze 11 indicatoren om het oordeel van bezwaarmakers over deze 11 aspecten. Er is dus sprake van een zekere mate van subjectiviteit.

⁵ Deze cijfers zijn gebaseerd op het door de Commissie van advies voor de bezwaarschriften uitgebrachte Jaarverslag 2004.

⁶ Bijvoorbeeld: Geijssen, Fleur, *Tevredenheid Overijsselse bezwaarmakers*, Afstudeerscriptie Rijksuniversiteit Groningen, juli 2001 en Feitsma, Sjoerd R., *Bezwaarmakers gemeente Heerenveen: tevreden of ontevreden?*, Bureau BIZ gemeente Heerenveen, januari 2005.

⁷ A.J.G.M. Montfort en G.H.M. Tromp, in: *Beleidswetenschap, Alleen tevreden met resultaat? Ervaringen van burgers met de provinciale bezwaarschriftenprocedure*, 2000: 4.

⁸ Zie voor een volledig overzicht Bijlage 2.

3. DE RESULTATEN

3.1 Respons

De respons naar aanleiding van de enquête was redelijk hoog. In totaal zijn er 32 enquêtes teruggezonden en zijn er 3 personen die de enquêtevragen telefonisch hebben beantwoord. Een en ander heeft een respons opgeleverd van 60% (35 van de 58 enquêtes). Dit is statistisch voldoende, zodat de resultaten van het onderzoek representatief zijn voor de gehele populatie, dus voor alle bezwaarmakers in het jaar 2004.⁹

Redenen voor deze respons kunnen zijn dat de enquêtevragen goed te beantwoorden zijn en de enquête niet erg lang is. Tevens had de bezwaarmaker de mogelijkheid om zijn mening over de procedure te geven en veel mensen hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

3.2 Zijn de bezwaarmakers tevreden?

Het eerste deel van de probleemstelling, zoals geformuleerd in paragraaf 2.1, luidt:

In hoeverre zijn de bezwaarmakers / klanten van de provinciale bezwaarschriftenprocedure op dit moment tevreden over de bezwaarschriftenprocedure?

Wanneer gekeken wordt naar de antwoorden op de vragen blijkt dat een meerderheid van de respondenten in meer of mindere mate positief is. Ook op de vraag wat het eindoordeel is van de respondenten over de gehele procedure antwoordt een kleine meerderheid (19 respondenten) neutraal tot heel positief.

Het gemiddelde cijfer dat de respondenten gaven voor de gehele bezwaarschriftenprocedure is een 5,6, een kleine voldoende die gezien mag worden als redelijk.¹⁰ Zestien respondenten beoordelen de bezwaarschriftenprocedure als negatief tot zeer negatief tegen tien respondenten die de bezwaarschriftenprocedure als positief tot heel positief beoordelen.¹¹ De overige respondenten (9) staan hier neutraal tegenover.

Gecorrigeerd voor de respondenten die bezwaar hebben gemaakt tegen een beslissing in het kader van de vaststelling van de WAV-kaart (beleidsveld Bodem, dit betreft 16 respondenten), komt het gemiddelde cijfer voor de gehele bezwaarschriftenprocedure op een 5,8. De grootste groep respondenten (ruim 31%) geeft een 7. De respondenten die bezwaar hebben gemaakt tegen de WAV-kaart geven de gehele procedure een 5,3. De WAV-respondenten zijn ook iets negatiever dan de overige respondenten over de aspecten: beslissingstermijn, de mate waarin er is geluisterd, de deskundigheid van de leden van de commissie en de duidelijkheid van de beslissing (vragen 8, 11, 14 en 15).

De bezwaarmakers zijn vooral tevreden over de volgende 3 onderwerpen:¹²

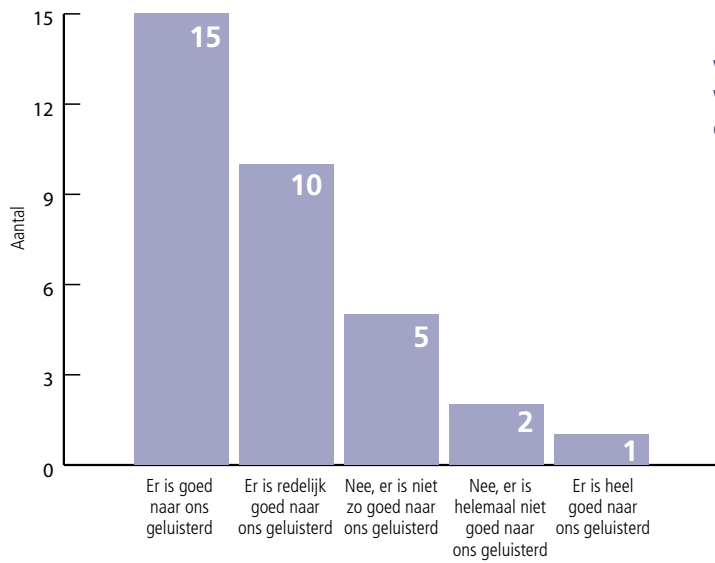
⁹ Dit is het geval bij een 5% onzekerheidsmarge. Dit betekent dat uitspraken over de populatie met 95% zekerheid dat ze juist zijn kunnen worden gedaan.

¹⁰ Dit is het antwoord op vraag 23 van de enquête.

¹¹ Dit is het antwoord op vraag 25 van de enquête.

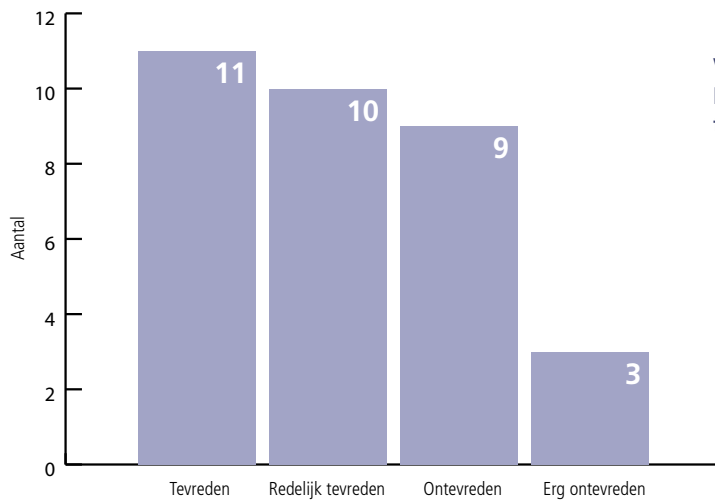
¹² Zie voor een volledig overzicht Bijlage 3.

De mate waarin er geluisterd wordt naar de bezwaarmaker tijdens de hoorzitting (vraag 11):



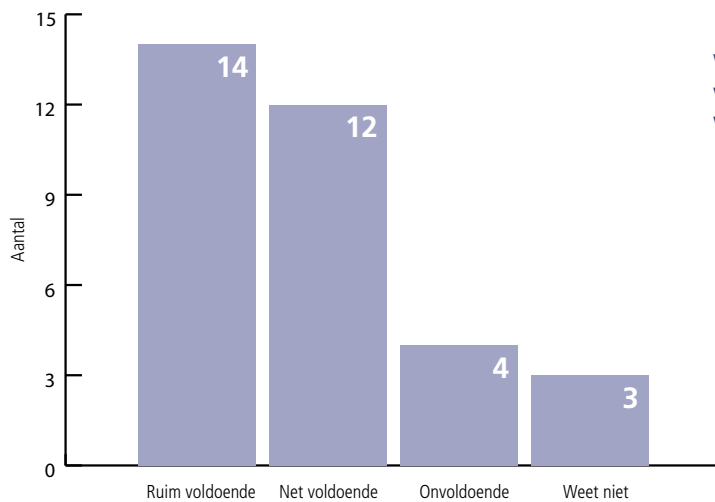
Vraag 11
Vond u dat er goed geluisterd werd naar wat u op de hoorzitting vertelde?

De gang van zaken tijdens de hoorzitting (vraag 12):



Vraag 12
Bent u tevreden over de gang van zaken tijdens de hoorzitting?

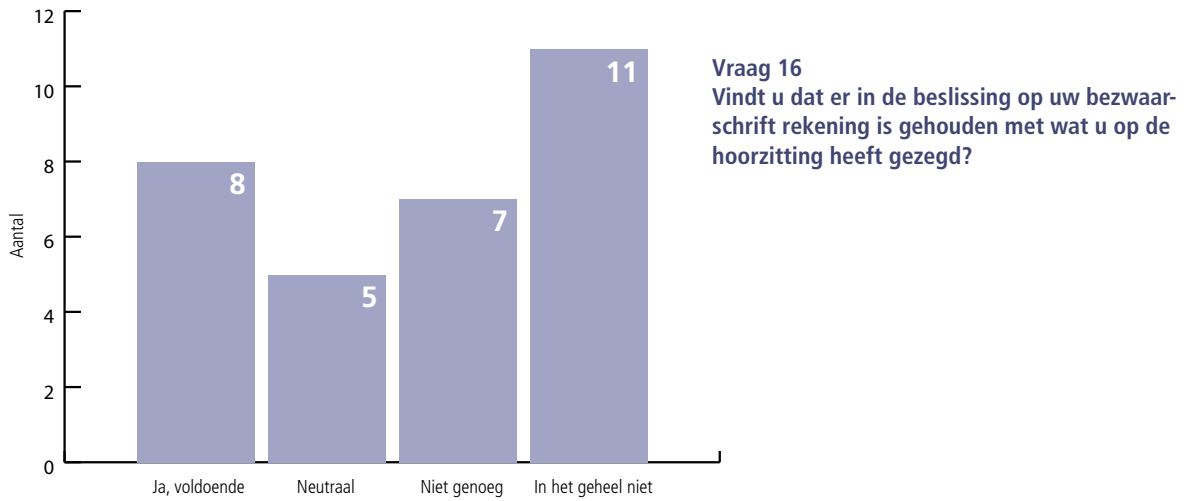
De tijd die is uitgetrokken voor de hoorzitting (vraag 13):



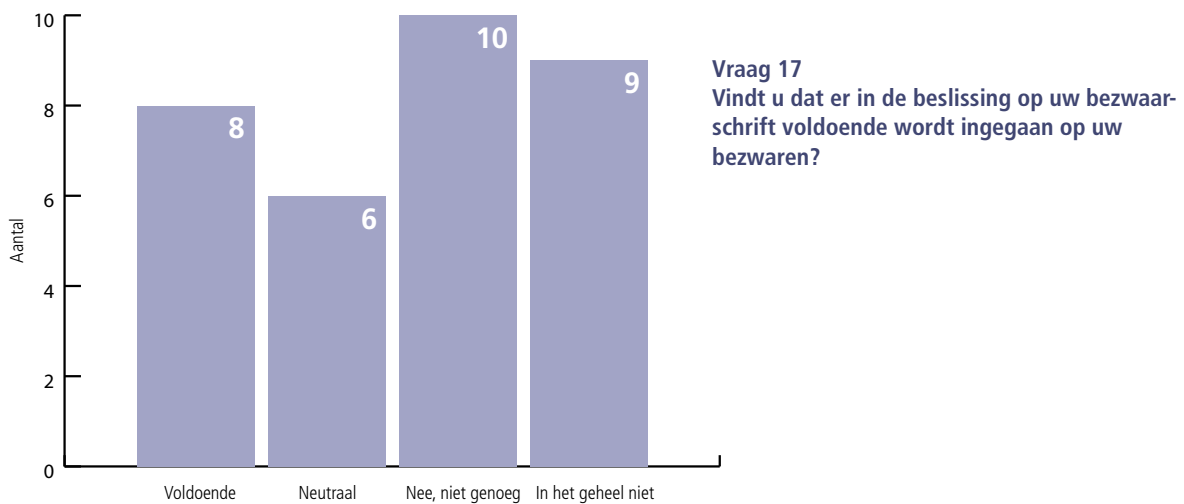
Vraag 13
vond u dat er voldoende tijd was uitgetrokken voor de hoorzitting?

De bezwaarmakers zijn minder tevreden over de volgende 3 onderwerpen:

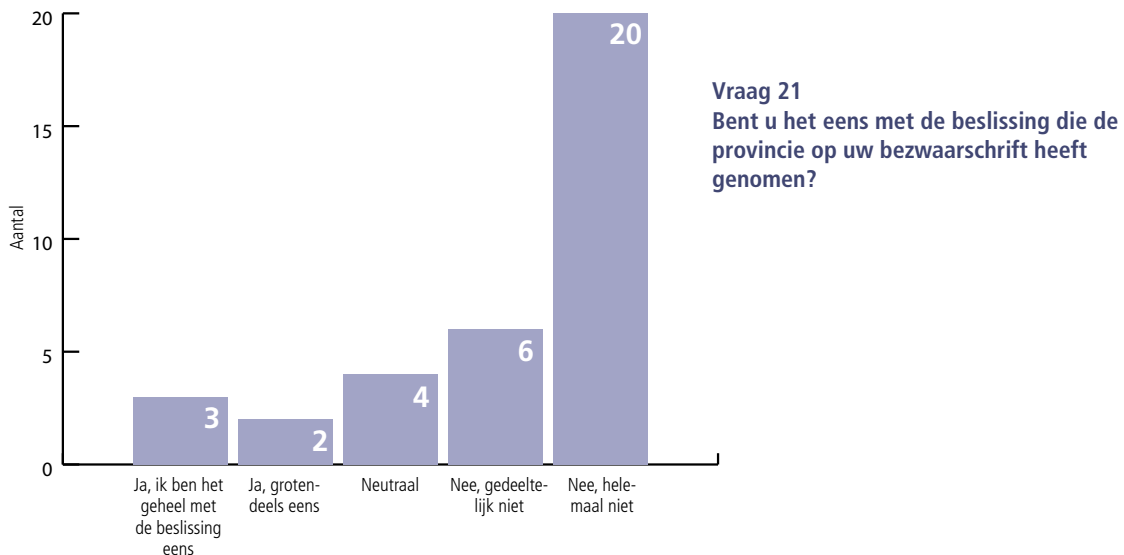
De mate waarin er in de beslissing op het bezwaarschrift rekening is gehouden met hetgeen op de hoorzitting is gezegd (vraag 16):



De mate waarin de beslissing op het bezwaar ingaat op de bezwaren (vraag 17):



De mate waarin men het eens is met de beslissing op het bezwaarschrift (vraag 21):



3.3 Waarom zijn de bezwaarmakers (on)tevreden?

Het tweede deel van de probleemstelling is verklarend van aard en luidt als volgt:

Welke oorzaken kunnen worden aangewezen wanneer gekeken wordt naar de mate van tevredenheid van de bezwaarmakers in 2004?

In de eerste plaats dient vermeld te worden dat er een samenhang bestaat tussen het eindoordeel van de bezwaarmakers over de inhoud van de beslissing op bezwaar en het oordeel over de proces. Dit betekent dat indien men ongelijk heeft gekregen, men negatiever oordeelt over de bezwaarprocedure.¹³

Verder bestaat er een samenhang tussen de hoedanigheid van de bezwaarmaker en de tevredenheid van de bezwaarmaker: de vertegenwoordiger van een instelling of een bedrijf is meer tevreden dan degene die op persoonlijke titel bezwaar heeft gemaakt.

Tenslotte is er sprake van een correlatie tussen de tevredenheid en of iemand zich al dan niet heeft laten bijstaan door een professionele juridische hulpverlener. Degene die zich heeft laten bijstaan door een hulpverlener oordeelt positiever over de procedure dan degene die dat niet heeft gedaan.

Analyse van de antwoorden op de vragen wijst erop dat een erg sterke invloed op het eindoordeel wordt uitgeoefend door het feit of men al dan niet gelijk heeft gekregen. Verder blijkt dat men redelijk tevreden is over de gang van zaken rond de handelswijze van de adviescommissie (het proces) en in iets mindere mate over daar waar het de gang van zaken rond de beslissing op het bezwaarschrift door het bestuursorgaan betreft (de inhoud). Men is over het algemeen tevreden over het horen tijdens de hoorzitting, de mate waarin naar de argumenten wordt geluisterd, de tijd die voor de hoorzitting is uitgetrokken en dergelijke.

Minder tevreden is men over de wijze waarop en de mate waarin in de beslissing op bezwaar ingegaan wordt op hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht en op de ingebrachte bezwaren in het algemeen.

3.4 Overige aandachtspunten

Hoewel het de meeste bezwaarmakers duidelijk is hoe de bezwaarprocedure verloopt (vanwege bijgevoegde informatie 13, eerdere ervaringen 12 en vanwege hulpverlener 2 respondenten) blijkt dat de meeste mensen toch in het duister tasten waar het de hoedanigheid van de leden van de adviescommissie betreft. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat niet te weten (18 respondenten), 6 respondenten denken dat het ofwel provinciale ambtenaren of wel politici zijn. De rest (11) weet echter wel dat het personen van buiten de provinciale organisatie zijn.

Over de deskundigheid wordt ook verschillend gedacht. Ongeveer een derde (11) geeft aan de commissieleden (helemaal) niet deskundig te vinden, eveneens een derde (10) acht de leden deskundig en wederom ongeveer een derde (12) heeft hierover geen oordeel.

Op de vraag of de provincie de wettelijke regels correct heeft toegepast antwoord bijna de helft (16) dat dat (grotendeels) het geval is, ruim een kwart (10) dat dat helemaal of gedeeltelijk niet het geval is en bijna een kwart (9) van de respondenten geeft aan dat niet te weten.

Hoewel er dus enige onduidelijkheid bestaat over de procedure en de hoedanigheid van de commissieleden, de meningen verdeeld zijn over de deskundigheid van de commissieleden en de mate waarin de wettelijke regels juist zijn toegepast, geven maar liefst 29 respondenten aan de volgende keer weer bezwaar te maken als die situatie zich voordoet. Vier respondenten geven aan dat niet te weten en 2 mensen geven aan bijna zeker te weten van niet. Respondenten zijn licht verdeeld over het antwoord op de vraag wat men vindt van de tijd die de provincie nodig had om op het bezwaarschrift te beslissen: 19 respondenten vinden dat er snel tot redelijk snel (3, respectievelijk 16 respondenten) is beslist en 16 respondenten vinden dat de provincie teveel tijd nodig had.

Een opvallende uitkomst is tenslotte nog dat maar liefst 27 respondenten aangeven graag de mogelijkheid gehad te willen hebben om, voorafgaand aan de bezwaarprocedure, met de betrokken ambtenaar te overleggen om zo het probleem (te proberen) op te lossen.

¹³ Dit is door middel van de chi-kwadraattoets statistisch aangetoond.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1 Conclusies

Algemeen

Het geheel overziende is de conclusie dat men redelijk tevreden is over de bezwaarprocedure. Helemaal wanneer in aanmerking wordt genomen, dat er een sterke samenhang is tussen de inhoud van de beslissing op het bezwaarschrift en het eindoordeel over de procedure. Op grond van de beschikbare gegevens zou verwacht kunnen worden dat men negatiever zou zijn. Immers, van de 76 in 2004 uitgebrachte adviezen luidde het advies over het ingediende bezwaar 49 keer ongegrond, 7 keer gedeeltelijk gegrond, 4 keer ongegrond en 16 keer niet-ontvankelijk.

Op onderdelen

Meer op onderdelen van de bezwaarprocedure beschouwd kan gesteld worden dat de respondenten meer tevreden zijn over het aandeel van de adviescommissie in de bezwaarprocedure dan over de rol van het uiteindelijk beslissende bestuursorgaan. Statistisch valt dit vanwege de lage aantallen niet te bewijzen, maar het zou zo kunnen zijn dat de correlatie tussen de tevredenheid over de rol van de adviescommissie minder sterk is dan de samenhang tussen de tevredenheid en de rol van het college van GS. Wellicht speelt hierbij een rol de wijze waarop de beslissing op het bezwaarschrift wordt gepresenteerd, namelijk met slechts een verwijzing naar het advies van de adviescommissie en het verslag van de hoorzitting. De beslissing bevat dus wel een uitgebreide motivering, maar slechts indirect.

Een opvallend aandachtspunt is dat een overgrote meerderheid van de respondenten aangeeft graag de mogelijkheid gehad te willen hebben om, voorafgaand aan de bezwaarprocedure, nog met de betrokken ambtenaar te overleggen om te bezien of het probleem opgelost zou kunnen worden. Blijkbaar zien de bezwaarmakers daar kansen toe en is men niet van mening dat de standpunten vast verankerd en ver van elkaar verwijderd zijn.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van het onderzoek en de daaruit getrokken conclusies verdient het aanbeveling om, ten aanzien van de adviescommissie:

- Het de bezwaarmakers duidelijk(er) maken wie de leden van de adviescommissie zijn en wat hun deskundigheid is;
- Het de bezwaarmakers in de motivering van het bezwaar duidelijk(er) maken dat de voor een ieder geldende wettelijke regels zijn toegepast;
- Te bezien wat de adviescommissie ertoe kan bijdragen om de beslissingstermijn op bezwaarschriften te bekorten.

En ten aanzien van het college van GS wordt aanbevolen om:

- In de beslissing op bezwaar meer, of op andere wijze aandacht schenken aan hetgeen tijdens de hoorzitting door bezwaarmakers is gezegd;
- In de beslissing op bezwaar meer, of op andere wijze aandacht schenken aan de door bezwaarmakers ingediende bezwaren;
- Te bezien op welke wijze de beslissingstermijn op bezwaarschriften bekort kan worden;
- Dit onderzoek tweemaal te herhalen om het doel, continue verbetering van de dienstverlening, blijvend na te streven.

LITERATUURLIJST

Alblas, G. en E. Wijsman, *Gedrag in Organisaties*, 3e druk, Groningen, 1993

Baarda, D.B. en M.P. de Goede, *Basisboek methoden en technieken*, 3e herziene druk, Leiden, 2001

Commissie van advies voor de bezwaarschriften en klachten provincie Drenthe, *Jaarverslag van de commissie van advies voor de bezwaarschriften en klachten van de provincie over het jaar 2003*, Assen, april 2004

Commissie van advies voor de bezwaarschriften en klachten provincie Drenthe, *Jaarverslag van de commissie van advies voor de bezwaarschriften en klachten van de provincie over het jaar 2004*, Assen, maart 2005

Damen, I.J.A. e.a., *Bestuursrecht 2 Rechtsbescherming tegen de overheid*, 1e druk, Den Haag, 2002

Geijssen, F., *Tevredenheid Overijsselse Bezwaarmakers*, Rijksuniversiteit Groningen, Groningen, 2001

Graaf K.J. de, A.T. Marseille en M. Herweijer, *Mediation in bezwaar*, publicatie Vakgroep Bestuursrecht en Bestuurskunde Rijksuniversiteit Groningen, 2003

Keuning, D. en D.J. Eppink, *Management en Organisatie*, 6e druk, Leiden, 1996

Leenders, R., *Servqual model: uw dienstverlening volgens de klant*, 1e druk, Alphen aan de Rijn, 2001

Montfort, A.J.G.M. en G.H.M. Tromp, *Alleen tevreden met resultaat? Ervaringen van burgers met de provinciale bezwaarschriftenprocedure*, in: *Beleidswetenschap 2000*, nummer 4.

Nederhoed, P., *Helder rapporteren*, 6e herziene druk, Houten/Diegem, 1996

Provincie Drenthe, *Hoe gaat het verder met mijn bezwaarschrift?*, Assen, 2002

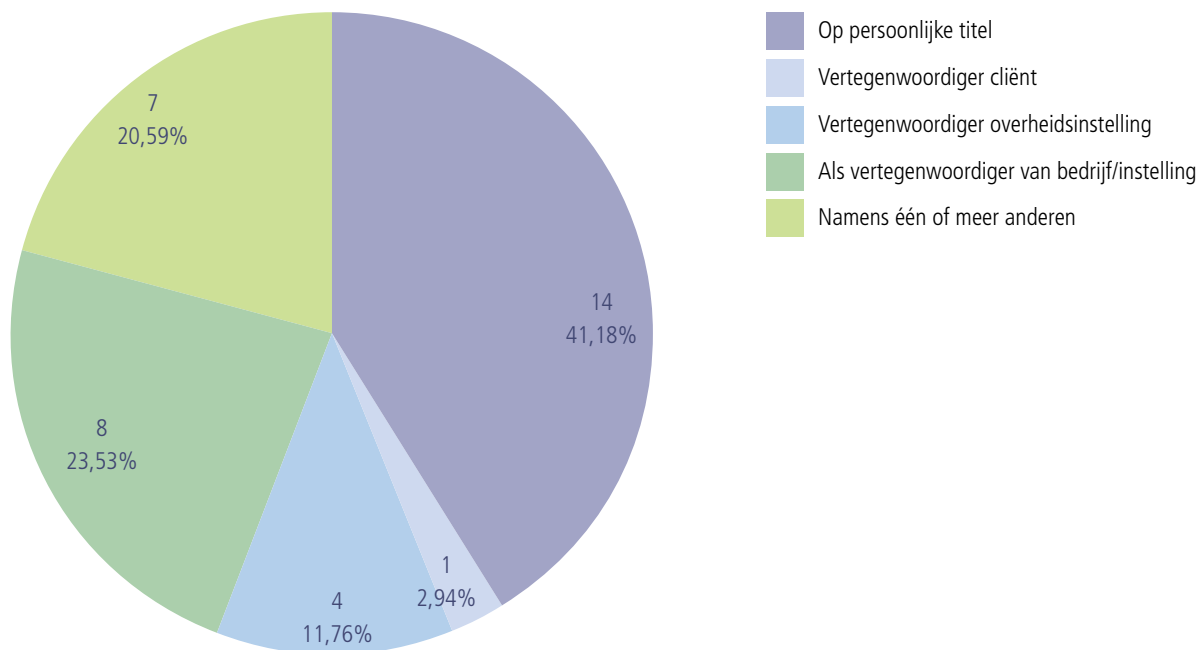
BIJLAGEN

1. De antwoordresultaten per vraag
2. Uitkomsten telefoongesprekken
3. De brief en enquête

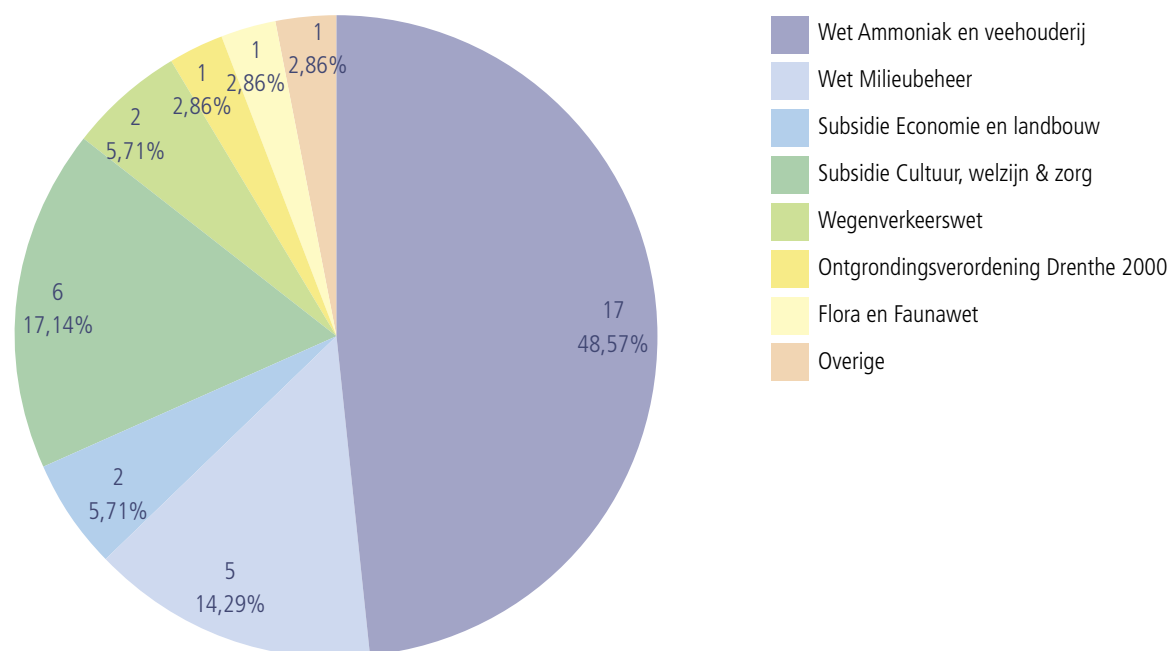
BIJLAGE 1 RESULTATEN PER VRAAG

NB. Cijfers zowel in absolute aantallen als percentages.

Vraag 1: In welke hoedanigheid heeft u een bezwaarschrift ingediend tegen een besluit van de provincie Drenthe?

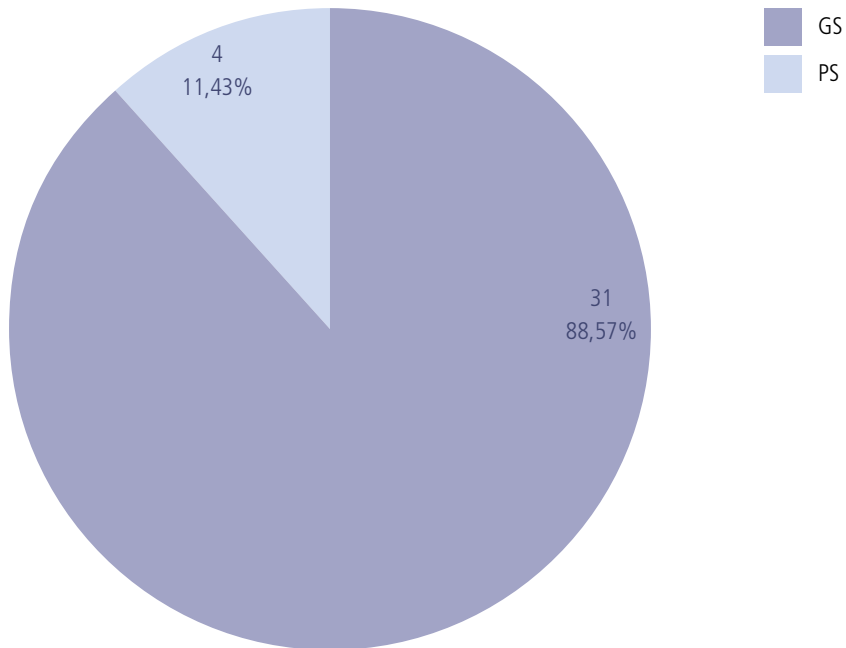


Vraag 2: Waarop had het bezwaarschrift betrekking?

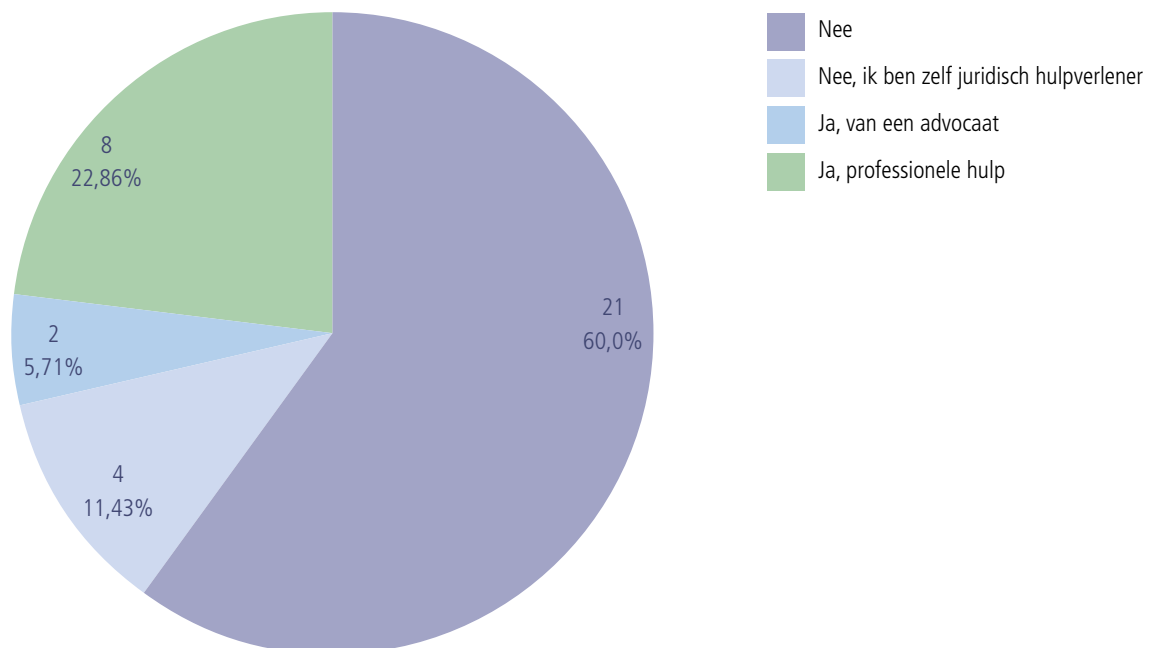


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 3: Was uw bezwaar gericht tegen een besluit van Gedeputeerde Staten of tegen een besluit van Provinciale Staten?

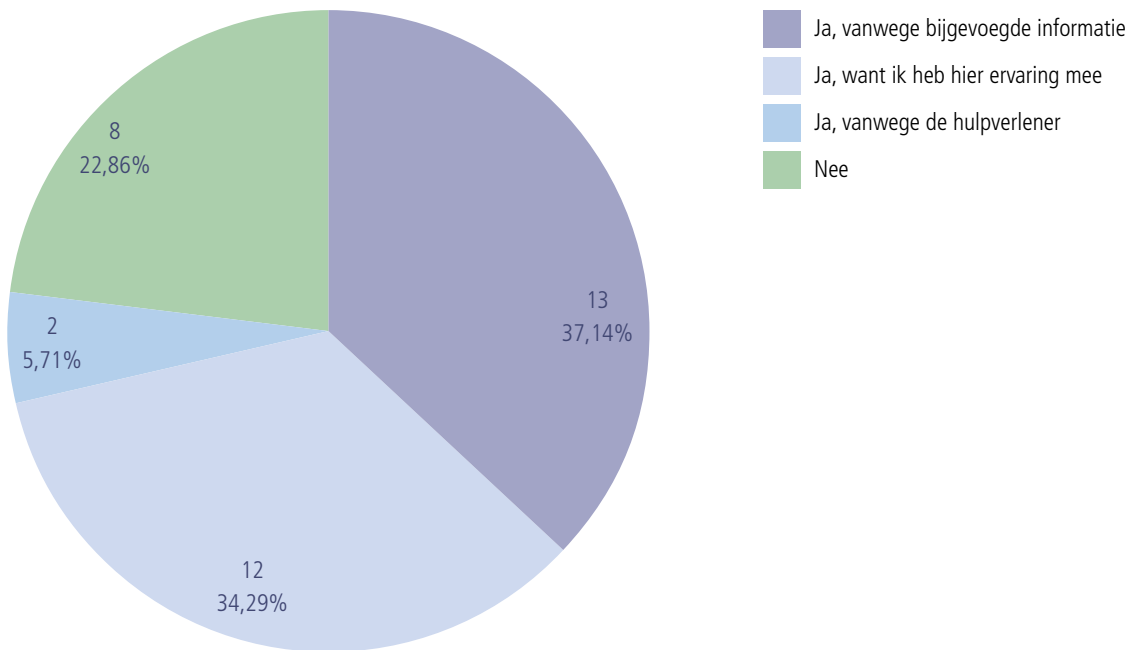


Vraag 4: Heeft u hulp gehad bij het opstellen van uw bezwaarschrift?

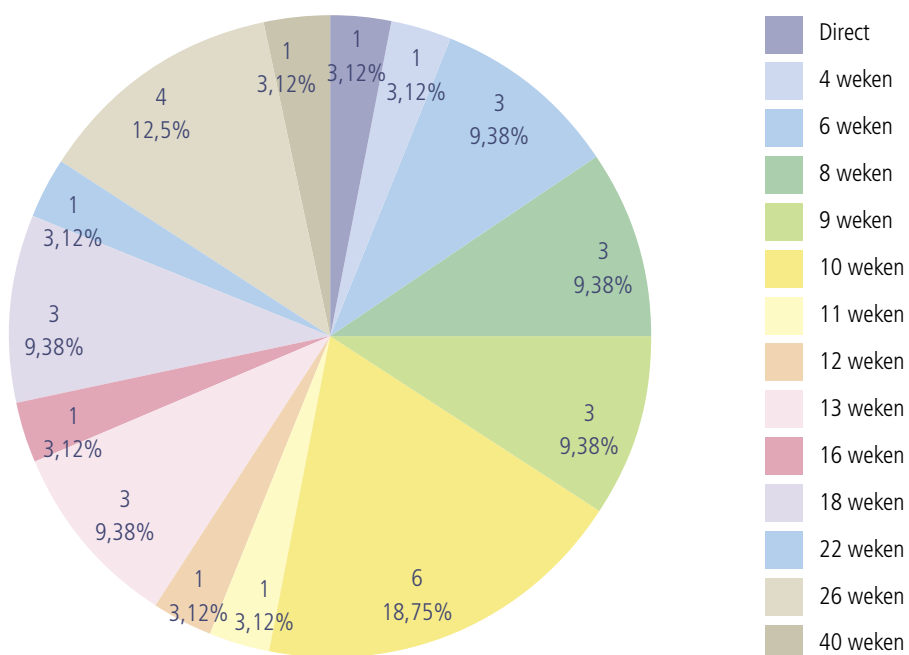


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 5: Was u duidelijk hoe de bezwaarprocedure zou verlopen?

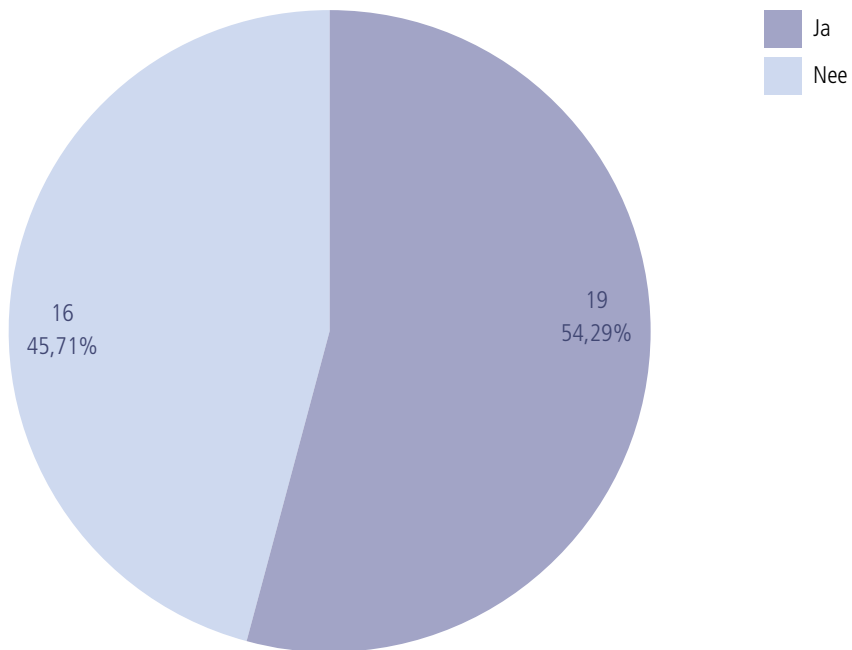


Vraag 6: Hoeveel tijd zat er tussen het moment dat u uw bezwaarschrift indiende en het moment dat u de beslissing van het provinciebestuur ontving?

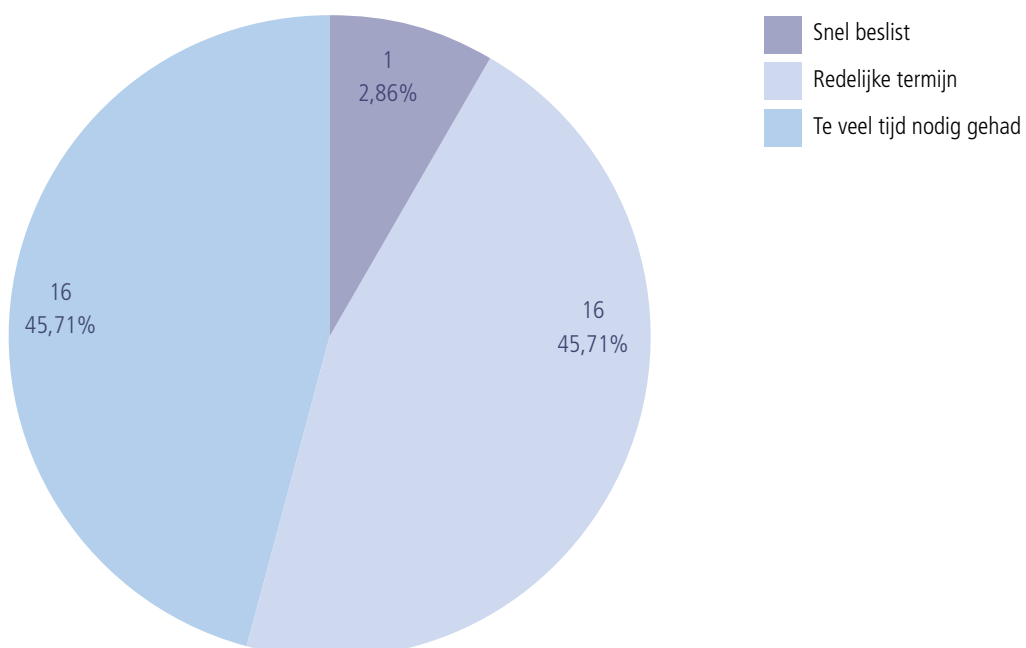


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 7: Bent u tussentijds op de hoogte gesteld van het tijdstip waarop de provincie verwachtte een beslissing op uw bezwaarschrift te nemen?

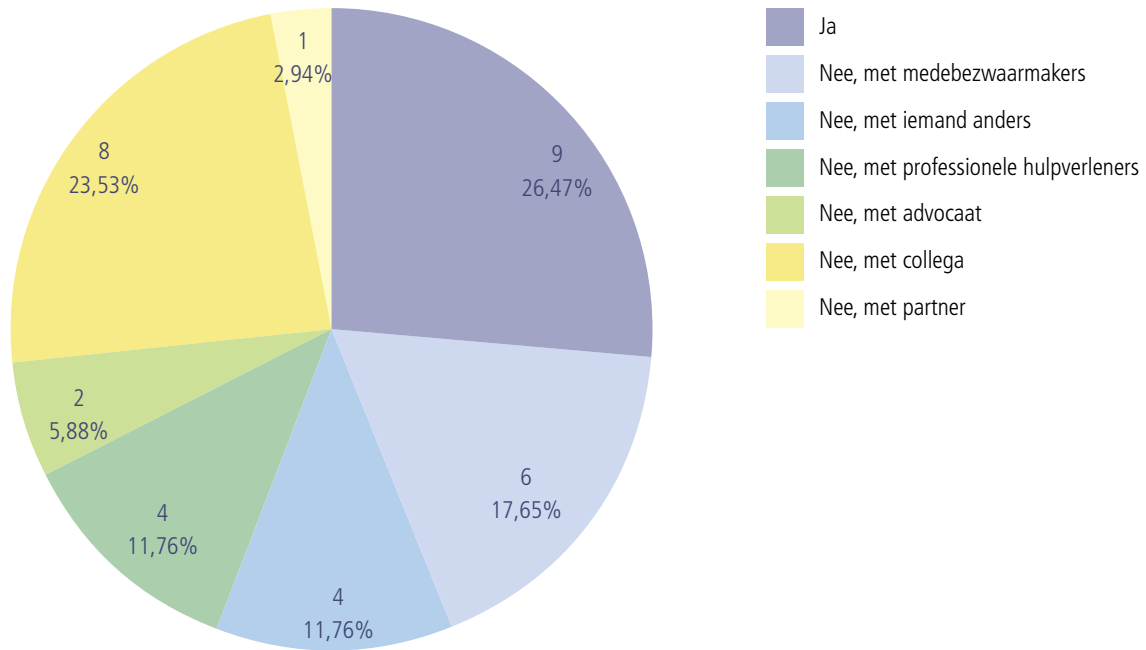


Vraag 8: Wat vindt u van de tijd die de provincie nodig had om een beslissing op uw bezwaarschrift te nemen?

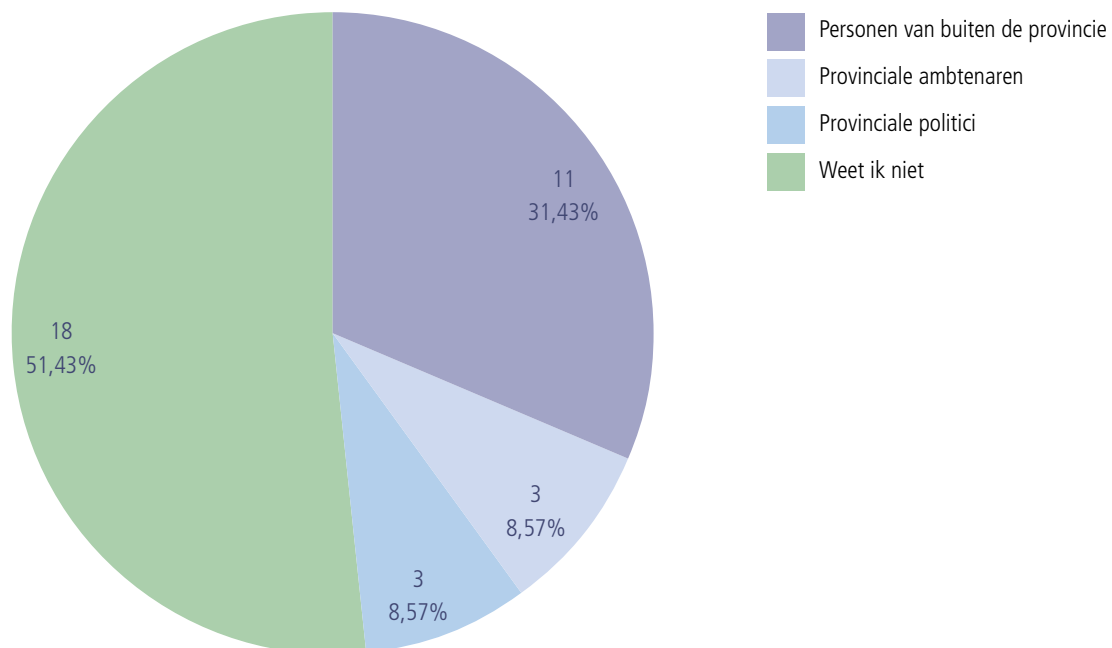


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 9: Bent u alleen naar de hoorzitting gegaan?

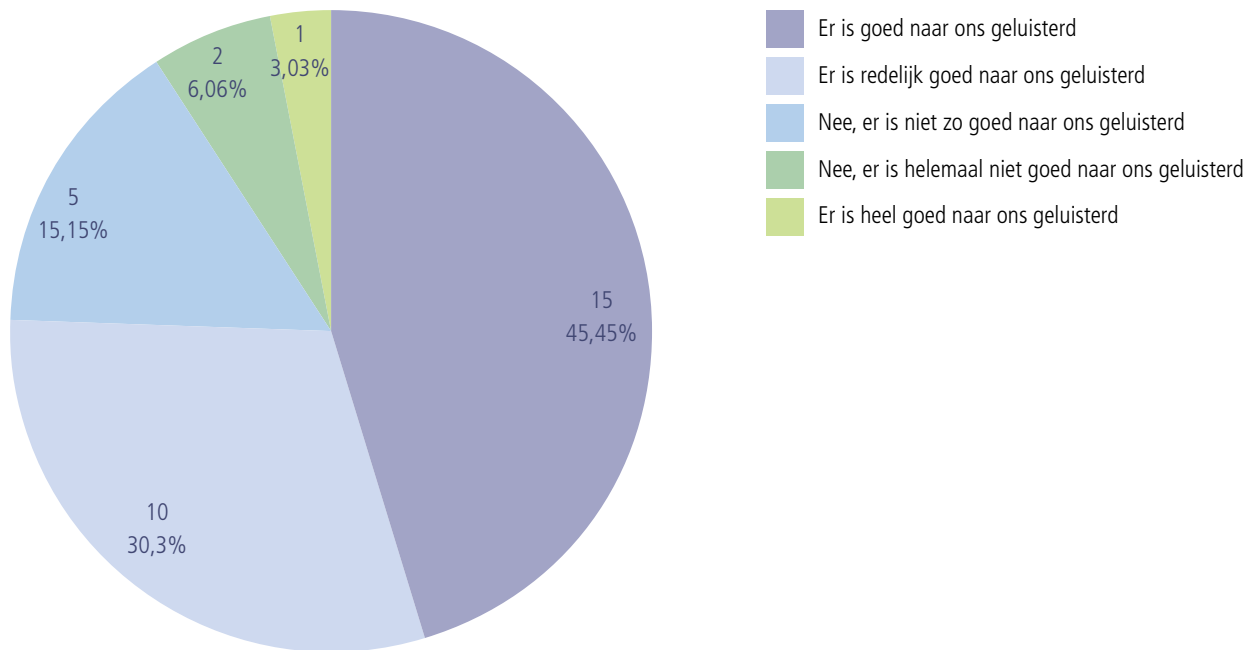


Vraag 10: Wat was de hoedanigheid van de voorzitter en de (twee) leden van de commissie waarmee u gepraat heeft?

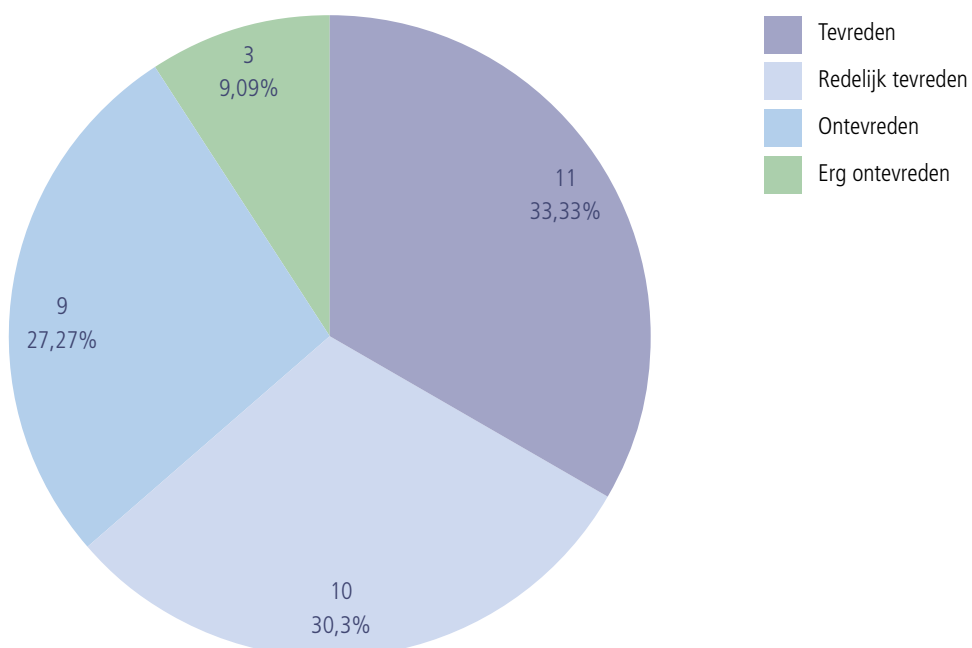


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 11: Vond u dat er goed geluisterd werd naar wat u op de hoorzitting vertelde?

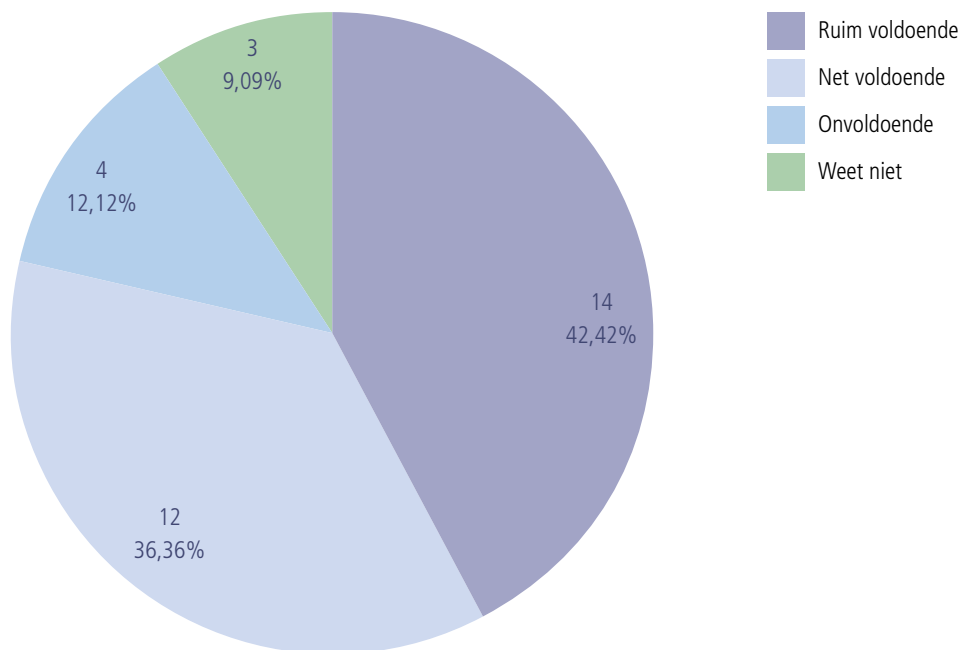


Vraag 12: Bent u tevreden over de gang van zaken tijdens de hoorzitting?

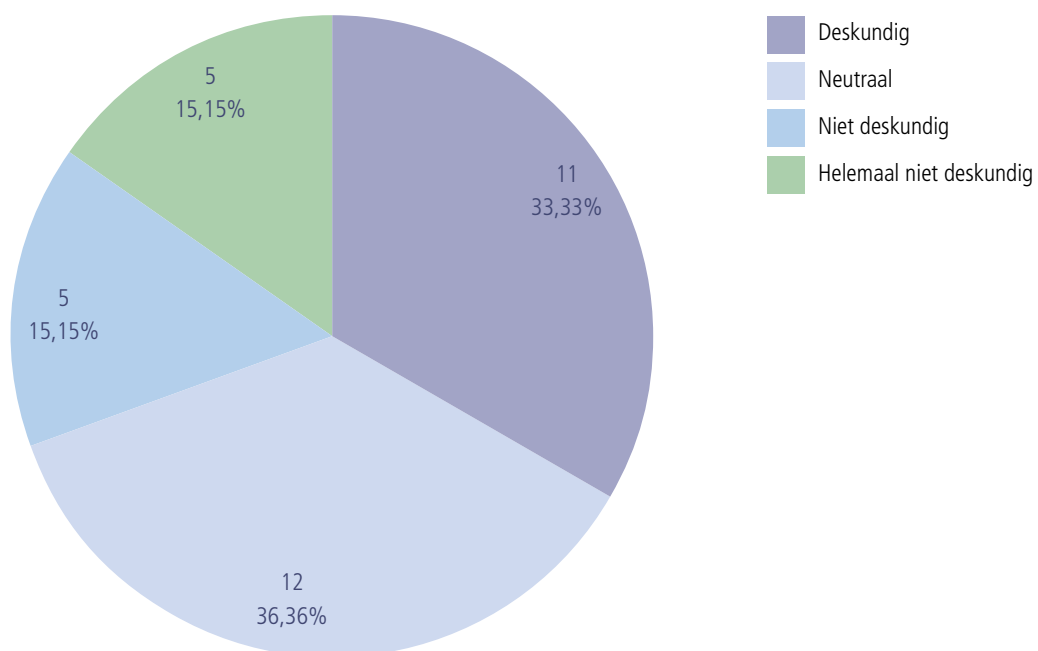


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 13: Vindt u dat er voldoende tijd was uitgetrokken voor de hoorzitting?

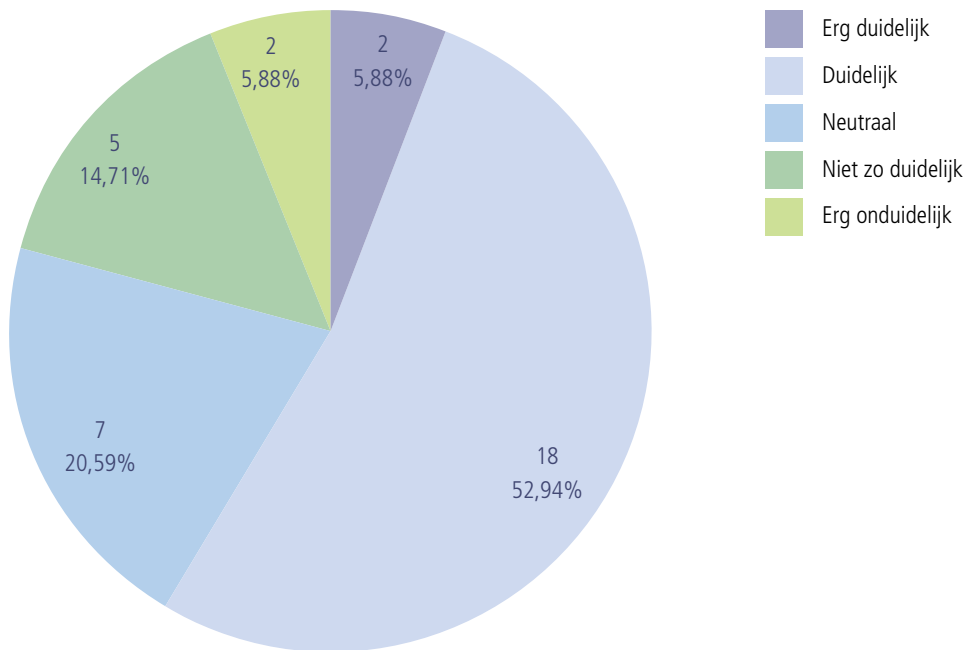


Vraag 14: Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de adviescommissie?

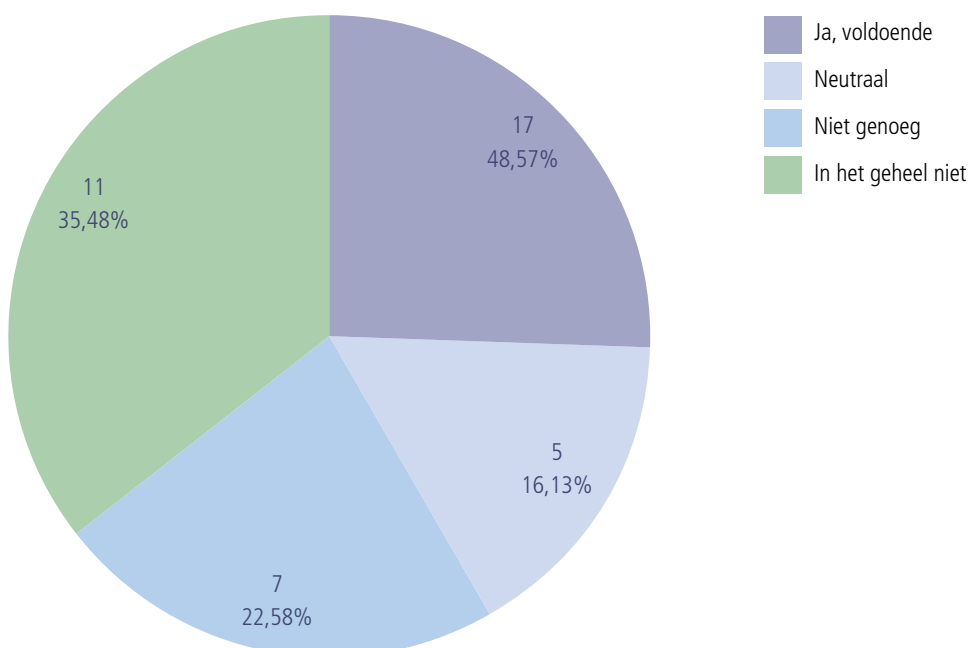


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 15: Vindt u dat de beslissing op het bezwaarschrift in duidelijke en heldere taal is gesteld?

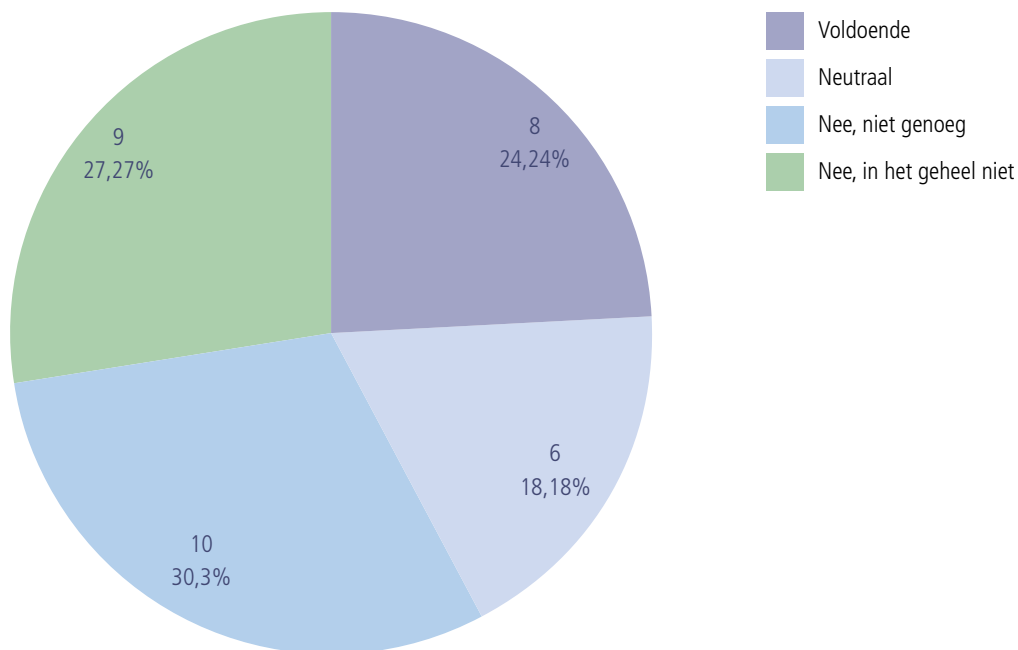


Vraag 16: Vindt u dat er in de beslissing op uw bezwaarschrift rekening is gehouden met wat u op de hoorzitting heeft gezegd?

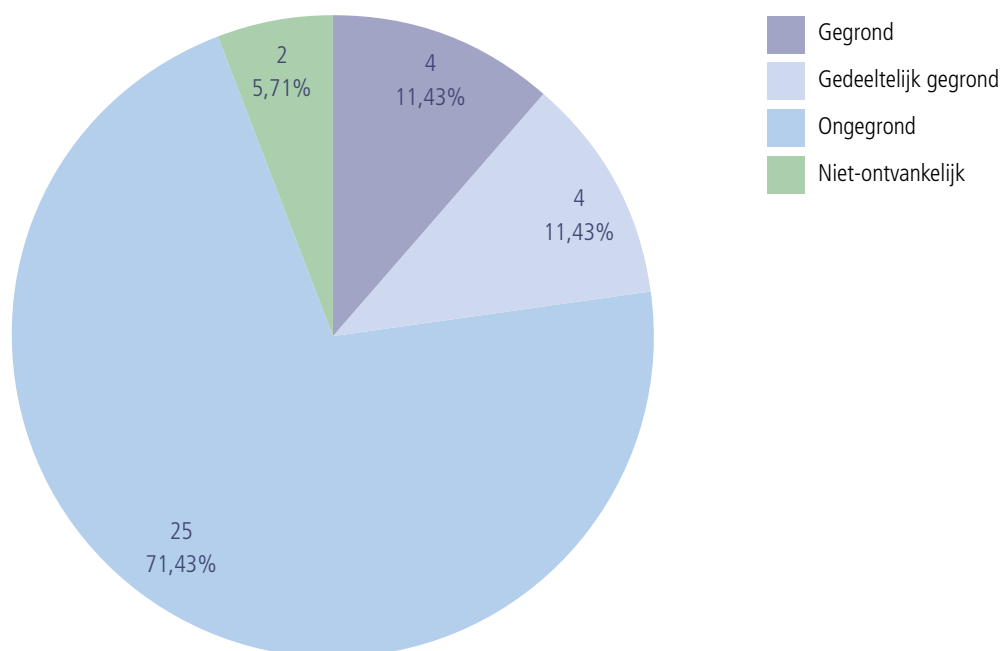


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 17: Vindt u dat er in de beslissing op uw bezwaarschrift voldoende wordt ingegaan op uw bezwaren?

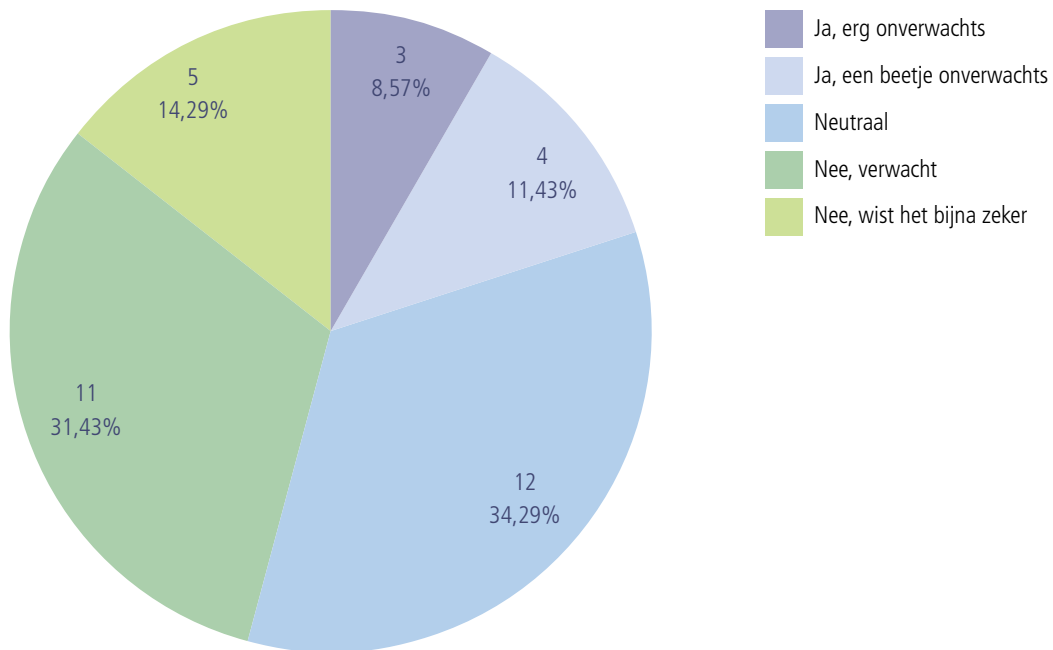


Vraag 18: Hoe heeft de provincie op uw bezwaarschrift beslist?

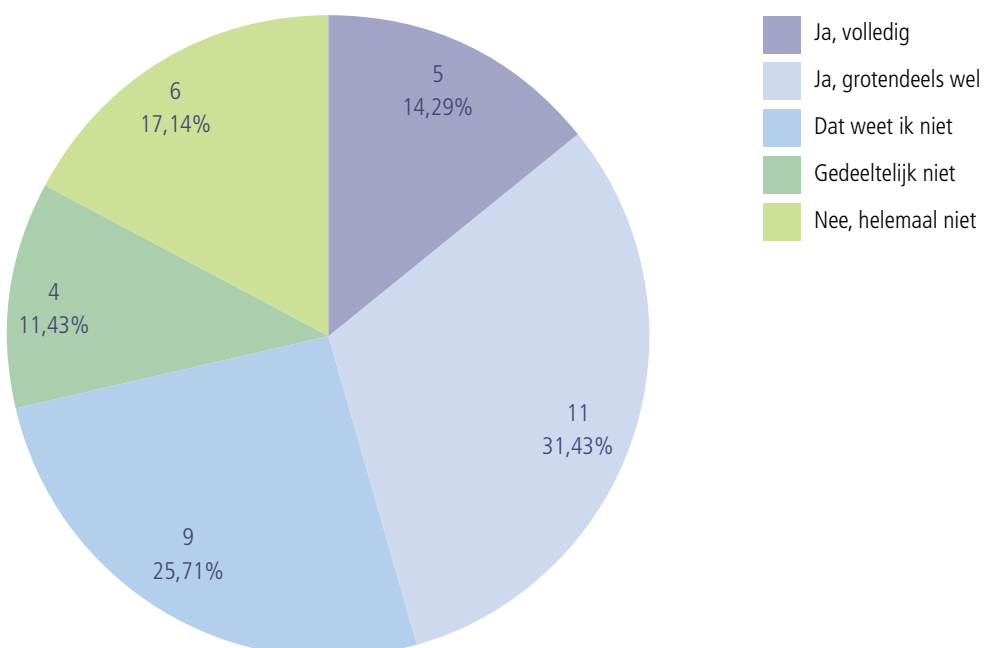


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 19: Kwam de inhoud van de beslissing onverwachts?

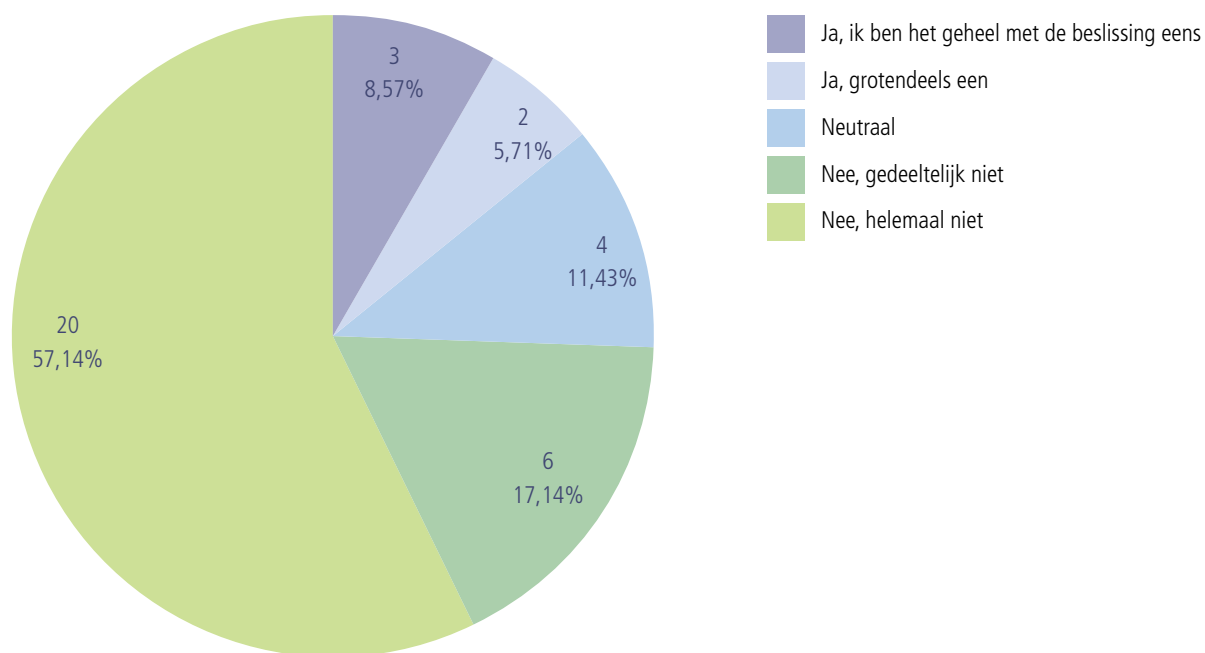


Vraag 20: Vindt u dat de provincie in de beslissing op uw bezwaarschrift de wettelijke regels corrct heeft toegepast?

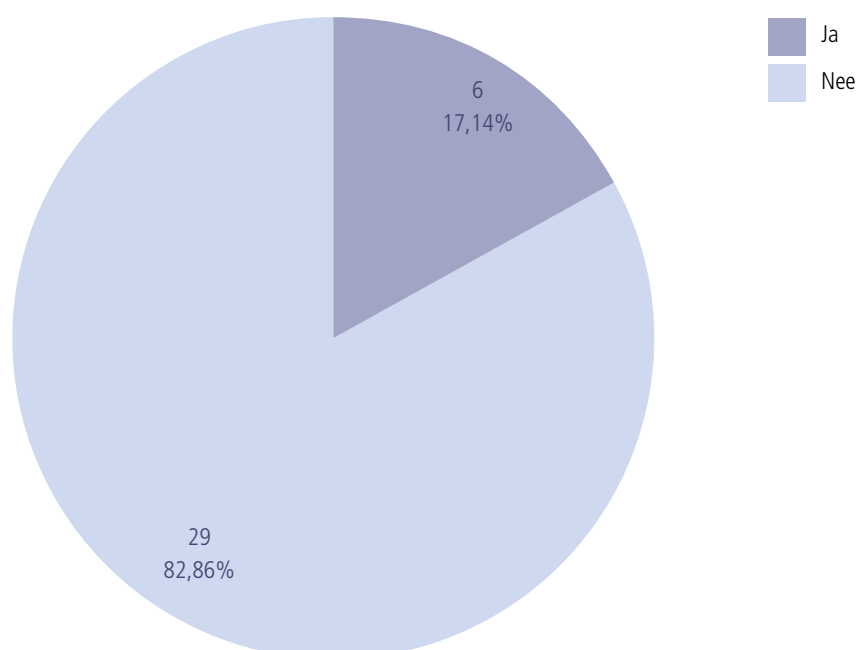


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 21: Bent u het eens met de beslissing die de provincie op uw bezwaarschrift heeft genomen?

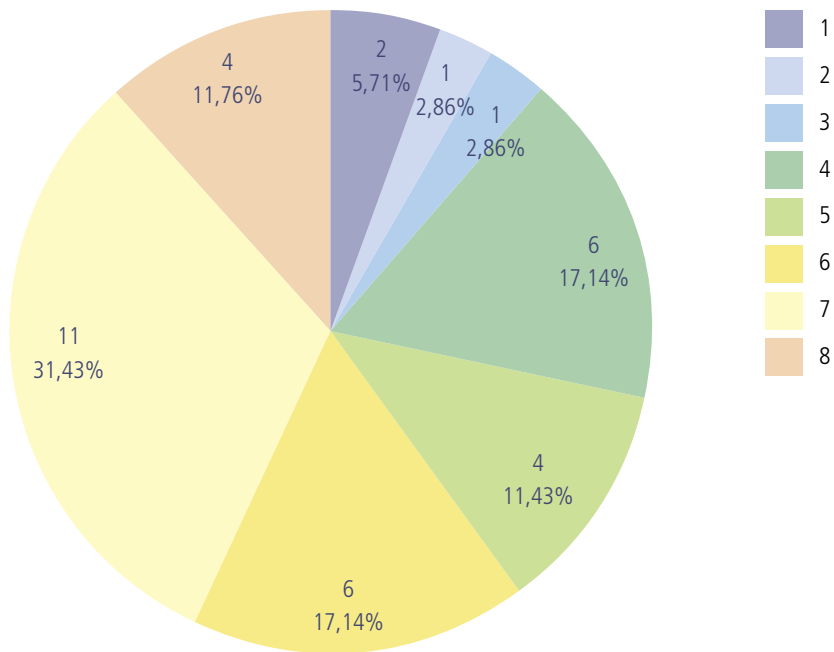


Vraag 22: Heeft u tegen de beslissing van de provincie op uw bezwaarschrift beroep ingesteld bij de rechter?

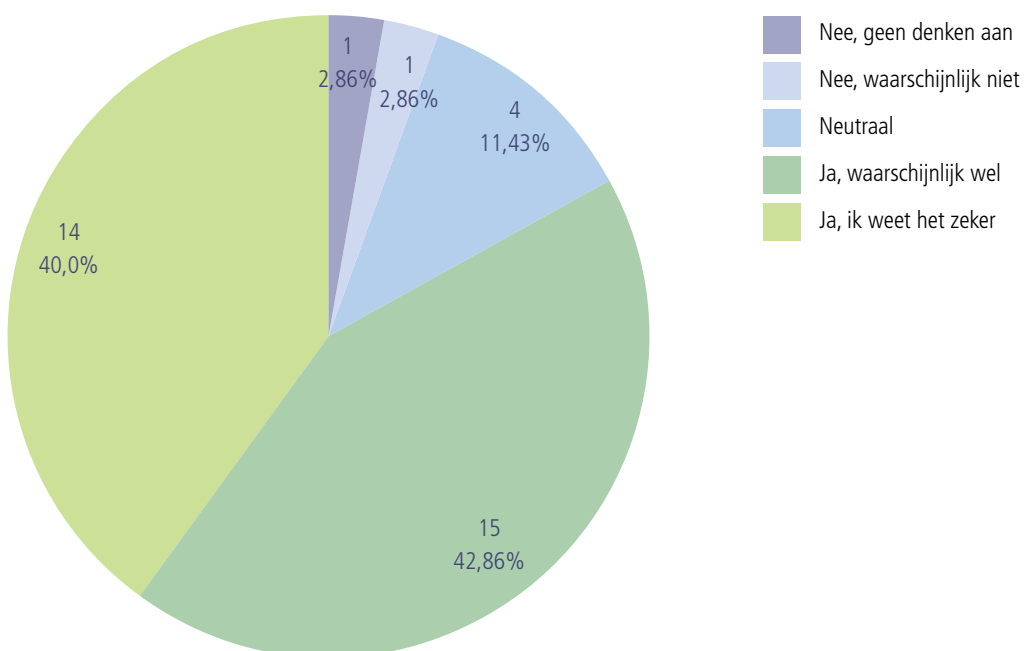


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 23: Welk cijfer zou u geven voor de gehele bezwaarprocedure?

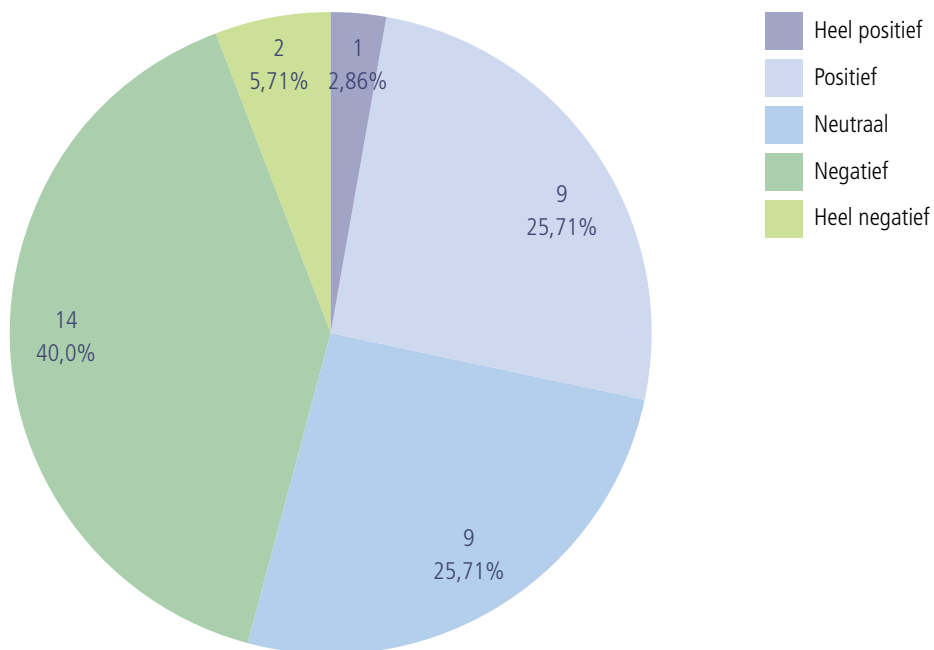


Vraag 24: Als zich weer een situatie zou voordoen waarin u bezwaar tegen een beslissing zou kunnen maken, zou u dat dan doen?

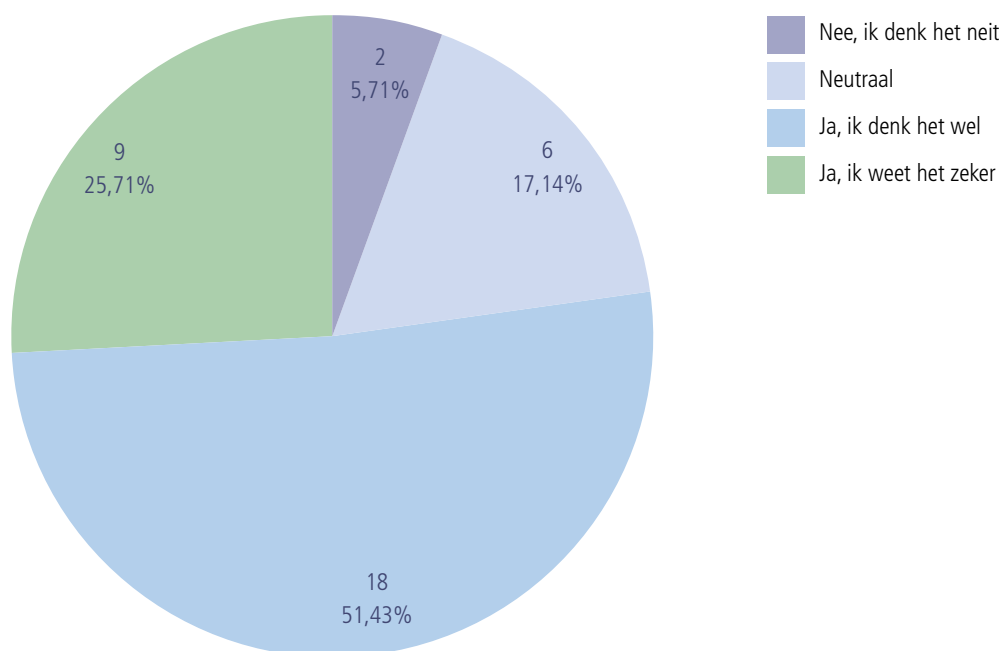


Vervolg bijlage 1 Resultaten per vraag

Vraag 25: Wat is uw eindoordeel over (de gehele) bezwaarschriftprocedure?



Vraag 26: Zou u, in plaats van of voorafgaand aan de bezwaarprocedure, ook nog de mogelijkheid gehad willen hebben om te overleggen met de betrokken ambtenaar om te proberen het probleem op te lossen?



BIJLAGE 2 UITKOMSTEN TELEFOONGESPREEKEN EN OPMERKING VAN DE ENQUÊTE

De bezwaarmakers van 2004 hebben op verschillende manieren hun mening en kritiek kunnen uiten, tijdens dit onderzoek. Allereerst was er een mogelijkheid om bij de laatste vraag van de enquête nog op- of aanmerkingen te geven. Van de 35 respondenten hebben tien mensen van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Tevens zijn vijftig van de 52 personen telefonisch benaderd. Ook hierbij konden de bezwaarmakers hun kritiek geven over de bezwaarschriftenprocedure en extra toelichtingen geven.

Enkele geciteerde reacties zijn de volgende:

- Provincie zou meer naar mogelijkheden moeten kijken. Met andere woorden zich niet altijd achter de wet verschuilen!
- Er wordt te weinig naar mensen van de praktijk geluisterd, theorie is hoofdzaak.
- Dit had met de betreffende ambtenaar opgelost kunnen worden, de commissie was niet nodig geweest en had een hoop geld bespaard.
- Bezwaarschrift wordt behandeld zonder het horen van de betrokkenen, dit geeft veelal een gebrekkig beeld van de achtergronden.
- Commissie van advies bestaat uit mensen gelieerd aan de provincie. De commissie is hiermee per definitie niet neutraal. Dit ervaren wij als zeer bezwaarlijk.
- Vanaf het begin is er overleg met ambtenaren geweest. Dat maakt de negatieve beschikking juist zo schrijnend omdat die zowel vooraf als tussentijds positief adviseerden.
- De hoorzitting is intimiderend, door het aantal mensen. Provincie denkt niet ruim genoeg. De ruimte wordt door het Rijk wel gegeven, maar niet genomen door provincie.
- We hadden een brief gestuurd voor overleg, we werden in een bezwaarschriftenprocedure gestopt waar we niet om gevraagd hadden. Enig dom en formalistisch handelen is dus aan de orde.

Verder kwam tijdens de telefonische gesprekken naar voren dat vooral de mensen die een bezwaarschrift hadden ingediend met betrekking tot de Wet Ammoniak en veehouderij, erg ontevreden zijn over de gehele procedure en hierdoor niet wilden meewerken aan het onderzoek. Deels omdat ze wel tevreden waren met de gehele bezwaarschriftenprocedure, maar totaal ontevreden zijn met het standpunt dat de provincie (de uiteindelijk beslissing op het bezwaarschrift) inneemt.

BIJLAGE 3 ENQUÊTE EN BEGELEIDENDE BRIEF

Assen, 31 januari 2005

Onderwerp: waarderingsonderzoek rechtsbescherming

Geachte heer/mevrouw,

Het college van Gedeputeerde Staten en ook Provinciale Staten laten zich bij het nemen van beslissingen op bezwaarschriften adviseren door de Adviescommissie voor de bezwaarschriften. De reden hiervoor is dat wij het belangrijk vinden om beslissingen te nemen, die mede zijn gebaseerd op de deskundigheid van onafhankelijke derden.

Vorig jaar heeft u een bezwaarschrift ingediend tegen een besluit van gedeputeerde of provinciale staten van de provincie Drenthe. Daarbij heeft de Adviescommissie geadviseerd omtrent het te nemen besluit.

Omdat de provincie Drenthe kwaliteit hoog in het vaandel draagt, hebben wij besloten een onderzoek te doen naar de tevredenheid over de wijze van adviseren door de Adviescommissie van (rechts)personen die bezwaar hebben gemaakt tegen een beslissing van ons of van Provinciale Staten. Uw oordeel is voor ons van groot belang.

Om uw oordeel kenbaar te maken is een vragenlijst en een antwoordenvolop bijgevoegd. Vanzelfsprekend worden de antwoorden geheel anoniem verwerkt en wordt niet naar persoonlijke gegevens gevraagd.

Aan u het vriendelijke verzoek om de vragenlijst in te vullen en aan ons te retourneren. Met uw medewerking proberen wij de kwaliteit van de besluitvorming verder te verbeteren!

Zodra het resultaat van het onderzoek bekend is, zult u daarvan bericht ontvangen.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Hoogachtend,
Het college van gedeputeerde staten,
namens deze,

E. A. Martens, hoofd stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken

VRAGENLIJST KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK PROVINCIE DRENTH

1. In welke hoedanigheid heeft u een bezwaarschrift ingediend tegen een besluit van de provincie Drenthe?
 - Op persoonlijke titel / namens mijzelf
 - Namens één of meer anderen (bv. burens, vereniging, stichting)
 - Als vertegenwoordiger van een cliënt
 - Als vertegenwoordiger van een bedrijf/instelling
 - Als vertegenwoordiger van een overheidsinstantie

2. Waarop had het bezwaarschrift betrekking?
 - Subsidie op terrein van cultuur, welzijn en zorg
 - Subsidie op terrein van economie en landbouw
 - Flora- en faunawet (o.a. ontheffingen)
 - Wet milieubeheer (o.a. vergunningen en bestuursdwang)
 - Wet bodembescherming (bodemsaneringen)
 - Wet Ammoniak en Veehouderij (Wav)
 - Wet geluidhinder
 - Wet op de Ruimtelijke ordening (o.a. verklaring van geen bezwaar)
 - Ontgrondingenverordening Drenthe 2000
 - Wegenverkeerswetgeving (wegen en vaarwegen)
 - Drank- en Horecawet
 - Wet openbaarheid van bestuur (Wob)
 - Aansprakelijkheidstellingen
 - Openbaar vervoer
 - Overige

3. Was uw bezwaar gericht tegen een besluit van Gedeputeerde Staten of tegen een besluit van Provinciale Staten?
 - Tegen een besluit van Gedeputeerde Staten (GS)
 - Tegen een besluit van Provinciale Staten (PS)

4. Heeft u hulp gehad bij het opstellen van uw bezwaarschrift?
 - Nee
 - Nee, want ik ben juridisch hulpverlener
 - Ja, van een advocaat
 - Ja, van een andere professionele (juridische) hulpverlener
 - Ja, van iemand anders, namelijk ...

5. Was u duidelijk hoe de bezwaarprocedure zou verlopen?
 - Ja, omdat ik ervaring heb
 - Ja, vanwege de informatie bij de ontvangstbevestiging van mijn bezwaar
 - Ja, want
 - Nee

6. Hoeveel tijd verliep/zat er tussen het moment dat u uw bezwaarschrift indiende en het moment dat u de beslissing van het provinciebestuur ontving?
 - weken

7. Bent u tussentijds op de hoogte gesteld van het tijdstip waarop de provincie verwachtte een beslissing op uw bezwaarschrift te nemen?
 - Ja
 - Nee

8. Wat vindt u van de tijd die de provincie nodig had om een beslissing op uw bezwaarschrift te nemen?
- De provincie heeft snel beslist
 - De provincie heeft binnen een redelijke termijn beslist
 - De provincie had (te) veel tijd nodig om te beslissen
9. Bent u alleen naar de hoorzitting gegaan?
- Ja, alleen
 - Nee, met andere bezwaarmakers
 - Nee, met een advocaat
 - Nee, met een professionele juridische hulpverlener
 - Nee, met iemand anders, namelijk partner/collega/mede-bezwaarmaker/anders (Graag uw keuze omcirkelen!)
10. Wat was de hoedanigheid van de voorzitter en de (twee) leden van de commissie waarmee u gepraat heeft?
- Het zijn provinciale ambtenaren
 - Het zijn provinciale politici
 - Het zijn personen van buiten de provincie
 - Dat weet ik niet
11. Vond u dat er goed geluisterd werd naar wat u op de hoorzitting vertelde?
- Nee, helemaal niet goed
 - Nee, niet zo goed
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed
12. Bent u tevreden over de gang van zaken tijdens de hoorzitting?
- Nee, ik ben erg ontevreden
 - Nee, ik ben ontevreden
 - Ik ben redelijk tevreden
 - Ik ben tevreden
 - Ik ben erg tevreden
13. Vindt u dat er voldoende tijd was uitgetrokken voor de hoorzitting?
- Nee, ruim onvoldoende tijd
 - Nee, onvoldoende tijd
 - Weet niet
 - Ja, net voldoende tijd
 - Ja, ruim voldoende tijd
14. Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de adviescommissie?
- Helemaal niet deskundig
 - Niet deskundig
 - Neutraal
 - Deskundig
 - Erg deskundig
15. Het provinciaal bestuur heeft een beslissing op uw bezwaarschrift genomen. Vindt u dat de beslissing in duidelijke en heldere taal is gesteld?
- Nee, ik vind het erg onduidelijk
 - Nee, ik vind het niet zo duidelijk
 - Neutraal
 - Ja, ik vind het duidelijk
 - Ja, ik vind het erg duidelijk

16. Vindt u dat er in de beslissing op uw bezwaarschrift rekening is gehouden met wat u op de hoorzitting heeft gezegd? (Denk aan het u toegezonden verslag)
- Nee, in het geheel niet
 - Nee, niet genoeg
 - Neutraal
 - Ja, voldoende
 - Ja, ruim voldoende
17. Vindt u dat er in de beslissing op uw bezwaarschrift voldoende wordt ingegaan op uw bezwaren? (NB. Het advies van de adviescommissie maakt deel uit van beslissing)
- Nee, in het geheel niet
 - Nee, niet genoeg
 - Neutraal
 - Ja, voldoende
 - Ja, ruim voldoende
18. Hoe heeft de provincie op uw bezwaarschrift beslist?
- Mijn bezwaarschrift werd niet in behandeling genomen (mijn bezwaar is niet ontvankelijk verklaard)
 - Ik heb helemaal gelijk gekregen (mijn bezwaar is gegrond verklaard)
 - Ik heb gedeeltelijk gelijk gekregen (mijn bezwaar is gedeeltelijk gegrond verklaard)
 - Ik heb ongelijk gekregen (mijn bezwaar is ongegrond verklaard)
19. Kwam de inhoud van de beslissing onverwachts?
- Ja, erg onverwachts
 - Ja, een beetje onverwacht
 - Neutraal
 - Nee, ik had deze beslissing wel verwacht
 - Nee, ik wist bijna zeker dat deze beslissing zou volgen
20. Vindt u dat de provincie in de beslissing op bezwaar de wettelijke regels correct heeft toegepast?
- Nee, helemaal niet
 - Nee, gedeeltelijk niet
 - Weet niet
 - Ja, grotendeels wel
 - Ja, volledig
21. Bent u het eens met de beslissing die de provincie op uw bezwaarschrift heeft genomen?
- Nee, ik ben het helemaal niet met de beslissing eens
 - Nee, ik ben het gedeeltelijk niet met de beslissing eens
 - Neutraal
 - Ja, ik ben het grotendeels met de beslissing eens
 - Ja, ik ben het geheel met de beslissing eens
22. Heeft u tegen de beslissing van de provincie op uw bezwaarschrift beroep ingesteld bij de rechter? (Graag een toelichting geven!)
- Ja, omdat
 - Nee, omdat
23. Wel cijfer zou u geven voor de gehele bezwaarprocedure? (Graag aangeven met een cijfer tussen 0 en 10!)
- Ik zou het cijfer geven

24. Als zich weer een situatie zou voordoen waarin u bezwaar tegen een beslissing zou kunnen maken, zou u dat dan doen?
- Nee, geen denken aan
 - Nee, waarschijnlijk niet
 - Neutraal
 - Ja, waarschijnlijk wel
 - Ja, ik weet het zeker
25. Wat is uw eendoordeel over (de gehele) bezwaarschriftprocedure?
- Heel positief
 - Positief
 - Neutraal
 - Negatief
 - Heel negatief
26. Zou U, in plaats van of voorafgaand aan de bezwaarprocedure, ook nog de mogelijkheid gehad willen hebben om te overleggen met de betrokken ambtenaar om te proberen het probleem op te lossen?
- Nee, in het geheel niet
 - Nee, ik denk het niet
 - Neutraal
 - Ja, ik denk het wel
 - Ja, dat weet ik zeker

27. Heeft u nog verdere op- of aanmerkingen?

.....
.....
.....

Hartelijk dank! Graag terugsturen met de bijgevoegde envelop! Postzegel niet nodig.

