

Aan:
de voorzitter en leden van
provinciale staten van Drenthe

Assen, 4 oktober 2007
Ons kenmerk 40/5.8/2007012132
Behandeld door mevrouw E. Dekker (0592) 36 56 77
Onderwerp: Onderzoek kwaliteit rechtsbescherming

Geachte voorzitter/leden,

Hierbij bieden wij u ter kennisname het rapport Onderzoek kwaliteit rechtsbescherming aan.

In 2005 is voor het eerst een klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming uitgevoerd. Toen hebben wij besloten dit onderzoek tweejaarlijks te herhalen. In de Begroting 2007 is dan ook een klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming aangekondigd. Dit onderzoek is toegevoegd aan ons Onderzoeksprogramma 2007 in het kader van de onderzoeken naar doelmatigheid en doeltreffendheid op grond van artikel 217a Provinciewet.

Het onderzoek beoogt een indicatie te geven van de kwaliteit van de rechtsbescherming van de provincie Drenthe. Doel hiervan is om deze kwaliteit te waarborgen en, waar mogelijk, via aanbevelingen een bijdrage te leveren aan de verbetering daarvan. Het onderzoek kent meerdere invalshoeken. In tegenstelling tot het onderzoek uit 2005, zijn nu naast de bezwaarmakers ook medewerkers van de provincie die werkzaam zijn bij een groep waar het besluit is voorbereid of genomen en leden van het vorige college van gedeputeerde staten via een schriftelijke enquête gevraagd naar hun oordeel over de bezwaarschriftprocedure. Bovendien is het onderzoek uitgebreid naar beroepszaken om te kijken in hoeverre de adviezen van de Commissie Rechtsbescherming (verder de commissie) de toets van de rechter doorstaan.

Op basis van de onderzoeksresultaten concluderen wij dat de respondenten in redelijke tot hoge mate positief zijn over de bezwaarschriftprocedure en de commissie. Vergeleken met het onderzoek uit 2005, zijn de bezwaarmakers nu positiever over de bezwaarschriftprocedure. Het gewogen gemiddelde cijfer van alle respondenten is

een 7. Ook het objectieve oordeel ten aanzien van de adviezen van de commissie is positief, aangezien drie van de vier adviezen van de commissie in de beroepsprocedure bij de rechter stand hebben gehouden. Al met al is het oordeel over de kwaliteit van de rechtsbescherming positief. Wij zijn daarom ook tevreden met de uitkomsten van het onderzoek.

Het rapport geeft de volgende vijf aanbevelingen.

Aanbevelingen ten aanzien van de commissie.

1. Overweeg om het de bezwaarmaker in de motivering van het advies (nog) duidelijker te maken dat de geldende wettelijke regels zijn toegepast.
2. Overweeg om het de bezwaarmakers (nog) duidelijker te maken wie de leden van de commissie zijn en wat hun hoedanigheid en deskundigheid is.

Aanbevelingen ten aanzien van ons college.

3. Overweeg om in de beslissing op bezwaar (meer) expliciet in te gaan op de bezwaren van de bezwaarmaker en hetgeen hij/zij tijdens de hoorzitting heeft gezegd.
4. Pas mediation actief toe conform het vastgestelde beleid. Vergroot bekendheid met en stimuleer het gebruik van mediation onder en door medewerkers (omdat bezwaarmakers hebben aangegeven wel gebruik van mediation te willen maken), bijvoorbeeld door het aanbieden van cursussen en het plaatsen van informatie op huisnet.
5. Overweeg om na het toesturen van de beslissing op bezwaar binnen korte termijn een enquêteformulier te zenden aan de bezwaarmaker. Voordeel hiervan kan zijn dat de bezwaarmaker de bezwaarschriftprocedure nog goed voor ogen heeft, waardoor het oordeel over deze procedure zo objectief mogelijk is.

Wij hebben besloten de aanbevelingen als volgt uit te voeren.

Ad. 1.

De commissie heeft na het vorige klanttevredenheidsonderzoek reeds opgemerkt dat zij standaard in haar advies opneemt welke wettelijke regels van toepassing zijn, wat de bezwaren daaromtrent zijn en wat haar oordeel daarover is. De aanbeveling is voor de commissie aanleiding hier extra alert op te blijven letten.

Ad. 2.

Naar aanleiding van het vorige klanttevredenheidsonderzoek zijn de ontvangstbevestiging, de informatiefolder en de uitnodiging voor de hoorzitting aangepast in die zin dat hierin wordt aangegeven dat de commissieleden onafhankelijk zijn. Ook aan het begin van de hoorzitting legt de voorzitter van de commissie uit dat de leden onafhankelijk zijn. Niet wordt verteld dat de commissieleden juridisch deskundig zijn. De commissie is van mening dat bezwaarmakers ervan uit mogen gaan dat dit het geval is. Reclamanten kunnen aan het begin van de hoorzitting nog wat gespannen zijn en nemen daardoor wellicht niet alles op wat de voorzitter zegt. De commissie stelt daarom voor om aan het eind van de hoorzitting, als de voorzitter heeft uitgelegd hoe de procedure verder zal verlopen, nogmaals te vertellen dat de commissie onafhankelijk is.

Ad. 3.

In het advies van de commissie wordt uitgebreid ingegaan op de schriftelijke bezwaren en de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte bezwaren. De brief met de beslissing op het bezwaarschrift is naar aanleiding van het vorige klanttevredenheidsonderzoek aangepast in die zin dat het college uitgebreider ingaat op de kwaliteit van het advies.

Bekeken zal worden in hoeverre het daarnaast mogelijk is om in de beslissing op het bezwaarschrift een korte inhoudelijke samenvatting te geven van het advies van de commissie. Ook zal de commissie bekijken of de brief voor de beslissing op het bezwaarschrift minder juridisch en ambtelijk geformuleerd kan worden.

Ad. 4.

Mediation wordt sinds begin dit jaar actief toegepast. De praktijk leert echter dat niet elke zaak zich leent voor mediation, bijvoorbeeld omdat er onvoldoende onderhandelingsruimte is.

Begin van dit jaar is een uitgebreid bericht op *Huisnet* geplaatst over de invoering van mediation. Een aantal medewerkers van de voormalige Stafgroepen Bestuurs-, Juridische en Concernzaken (waaronder de medewerkers van het secretariaat van de commissie) en Personeel en Organisatie heeft een verwijzingscursus mediation gevolgd. Daarnaast is binnen elke groep die te maken kan krijgen met mediation een contactpersoon aangewezen. Deze contactpersonen hebben in het voorjaar een verwijzingscursus mediation gevolgd. Momenteel wordt de verdere uitrol van de toepassing van mediation in de fase van voorbereiding van besluiten ter hand genomen.

De winst van dit onderzoek in het kader van mediation is dat is gebleken dat bezwaarmakers positief tegenover mediation staan. Als het secretariaat een bezwaarschrift geschikt acht voor mediation en het secretariaat hierover in gesprek gaat met de groep die het bestreden besluit heeft voorbereid, kan zij dit benadrukken.

Ad. 5.

Wij zien net als de onderzoekers de voordelen van het opsturen van een enquêteformulier vlak na het toesturen van de beslissing op bezwaar. Wij gaan in gesprek met de onderzoekers over hoe een en ander praktisch gezien kan worden ingevuld.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten van Drenthe,

, secretaris

, voorzitter

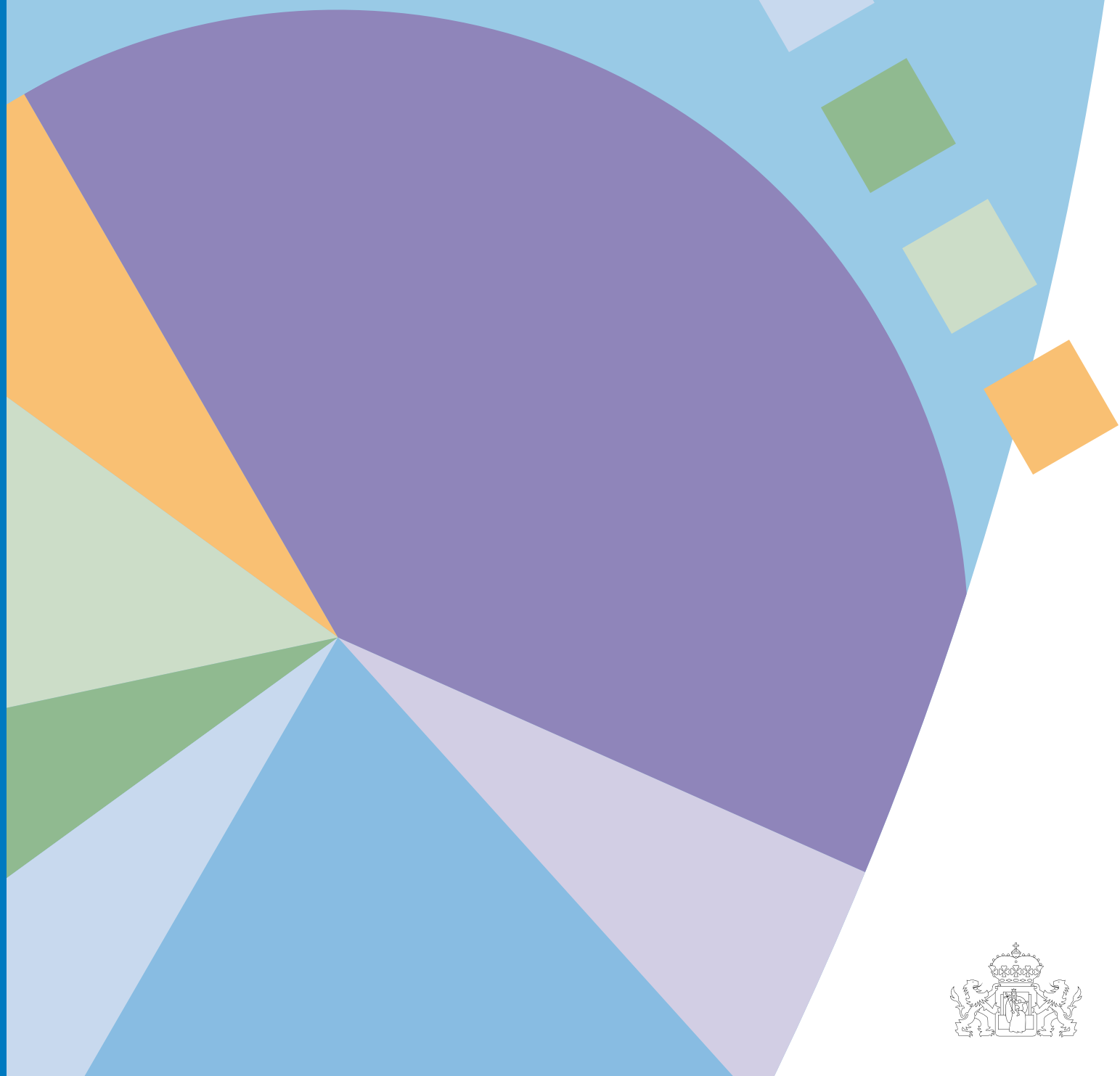
Bijlage(n):
mjs/coll.

Onderzoek

provincie Drenthe

kwaliteit rechtsbescherming

Provincie Drenthe 2007



Onderzoek

kwaliteit rechtsbescherming

Provincie Drenthe 2007

Gedeputeerde staten van Drenthe
Juli 2007

Colofon

Dit is een uitgave van de provincie Drenthe

Onderzoek en rapportage: mevrouw mr. E. Dekker en mevrouw R. Jonker,

Uitgave: Bureau Bestuurszaken provincie Drenthe

Auteursrecht voorbehouden

© 2007 Provincie Drenthe

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	De aanleiding en context van dit onderzoek	5
1.2	Het onderzoek	6
1.3	Leeswijzer	6
2	Het onderzoek	7
2.1	De centrale vraagstelling en deelvragen	7
2.2	De opzet van het onderzoek	8
2.3	Populatie	8
2.4	Onderzoeksobject	9
2.5	Beroepen	9
2.6	Beslissingen op bezwaar	9
3	De resultaten	10
3.1	Inleiding	10
3.2	Respons	10
3.3	Tevredenheid over bezwaarschriftprocedure	10
3.4	Beroep	13
3.5	Mogelijke redenen voor de mate van tevredenheid en overige resultaten	14
3.6	Terugblik op aanbevelingen onderzoek klanttevredenheid rechtsbescherming uit 2005	16
4	Conclusies en aanbevelingen	19
4.1	Inleiding	19
4.2	Conclusie ten aanzien van tevredenheid over de bezwaarschriftprocedure	19
4.3	Conclusie ten aanzien van de beroepsprocedure	19
4.4	Conclusie ten aanzien van mogelijke redenen voor tevredenheid	20
4.5	Overeenkomsten en verschillen in oordeel van verschillende groepen	21
4.6	Aanbevelingen	21
	Bronnenlijst	22
	Bijlagen	23
1	De enquêteformulieren en begeleidende brieven	24
2	De antwoorden per vraag	35

1 Inleiding

1.1 De aanleiding en context van dit onderzoek

In 2005 is voor het eerst een klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming uitgevoerd. Doel van dat onderzoek was om de mate te meten waarin (rechts)personen (verder ook bezwaarmakers genoemd) die tegen een besluit van een van de bestuursorganen van de provincie Drenthe bezwaar hebben gemaakt, tevreden zijn over de bezwaarschriftprocedure¹. Omdat tevredenheid van bezwaarmakers maar een deel is van de totale kwaliteit van de rechtsbescherming, gaf dit onderzoek een deelindicatie voor die kwaliteit.

Om de kwaliteit van en de tevredenheid over de rechtsbescherming continu te waarborgen, wordt sinds 2005 eens per twee jaar een waarderingsonderzoek rechtsbescherming uitgevoerd. In de Begroting 2007 is een klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming aangekondigd. Dit onderzoek is uitgevoerd door medewerkers van de Sectie Audit en Onderzoek van de provincie Drenthe en een stagiaire van de Hanzehogeschool te Groningen, onder verantwoordelijkheid van de (voormalige) Stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken (BJC).

Alvorens in de volgende paragraaf wordt ingegaan op het doel van het onderzoek, wordt eerst de bezwaarschriftprocedure kort geschetst.

Nadat een bezwaarschrift is ontvangen, wordt een ontvangstbevestiging aan de bezwaarmaker toegezonden. Vervolgens behandelt een onafhankelijke commissie, de Commissie Rechtsbescherming (verder: de commissie), het bezwaarschrift. Deze commissie bestaat uit drie personen die juridisch onderlegd zijn en die niet bij de provincie werken. De commissie wordt ondersteund door een secretariaat dat werkzaam is voor de provincie. Gedeputeerde staten (GS) en provinciale staten (PS) hebben besloten om de behandeling van bezwaarschriften over te dragen aan de commissie. De commissie brengt advies uit aan het bestuursorgaan².

In de meeste gevallen ontvangt de bezwaarmaker een uitnodiging om tijdens een hoorzitting een mondelinge toelichting op het bezwaarschrift te geven. De bezwaarmaker wordt gehoord door de commissie. Het horen gebeurt eventueel in het bijzijn van andere belanghebbenden. Tijdens de hoorzitting kan de bezwaarmaker zijn/haar bezwaren mondeling toelichten. Daarna krijgt de vertegenwoordiger van de provincie (meestal de ambtenaar die het besluit heeft voorbereid) de gelegenheid te reageren. Eventuele derde belanghebbenden kunnen ook het woord voeren. De commissieleden stellen vragen om alle feiten en onduidelijkheden boven tafel te krijgen. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Na afloop van de zitting stelt de commissie, achter gesloten deuren, het advies mondeling vast.

De commissie kan ook besluiten de bezwaarmaker niet uit te nodigen voor een hoorzitting. Een reden hiervoor kan zijn dat het bezwaar kennelijk (zonder enige twijfel) niet-ontvankelijk is. Het college van GS beslist of het het advies van de commissie overneemt³.

1 De bestuursorganen van de provincie Drenthe zijn: GS, PS, Commissaris van de Koningin en zowel de ambtenaar die belast is met de heffing, als de ambtenaar die belast is met de invordering van provinciale belastingen.

2 In de onderzochte periode gaat het alleen om bezwaarschriften gericht tegen besluiten van GS. Bezwaren gericht tegen besluiten van andere bestuursorganen worden daarom buiten beschouwing gelaten.

3 Sectie rechtsbescherming van de Stafgroep BJC van de provincie Drenthe, Hoe gaat het met mijn bezwaarschrift?, Assen, 2006.

1.2 Het onderzoek

Dit onderzoek beoogt een indicatie te geven van de kwaliteit van de rechtsbescherming van de provincie Drenthe, met als doel deze kwaliteit continu te waarborgen en waar mogelijk via aanbevelingen een bijdrage te leveren aan verbetering daarvan. De centrale vraagstelling van het onderzoek luidt dan ook:

“Wat is de kwaliteit van de rechtsbescherming door de provincie Drenthe in het jaar 2006?”

Om antwoord te kunnen geven op deze probleemstelling, kent het onderzoek verschillende invalshoeken. In tegenstelling tot het onderzoek uit 2005, zijn nu naast de bezwaarmakers ook medewerkers van de provincie die werkzaam zijn binnen de groep waar het besluit is voorbereid of genomen én leden van het college van GS gevraagd naar hun oordeel over de bezwaarschriftprocedure. Bovendien is het onderzoek uitgebreid naar beroepszaken om te bezien in hoeverre de adviezen van de commissie de toets van de rechter in beroep doorstaan.

1.3 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 worden de opzet van dit onderzoek en de wijze waarop het is uitgevoerd beschreven. Tevens worden de centrale vraagstelling en de deelvragen uiteengezet. Hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten van het onderzoek. Daarbij wordt onder andere ingegaan op het algemene oordeel en meer specifieke oordelen van de respondenten over de bezwaarschriftprocedure. Ook komen mogelijke samenhangen tussen de oordelen en overige resultaten van het onderzoek aan bod. Bovendien wordt ingegaan op beroepszaken om te bezien of, en zo ja in hoeverre, de adviezen van de commissie standhouden in de beroepsprocedure. In dit hoofdstuk wordt tot slot in beeld gebracht wat er met de aanbevelingen naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming uit 2005 is gedaan. Tot slot geeft hoofdstuk 4 de conclusies van dit onderzoek weer en worden aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de rechtsbescherming verder te verbeteren.

2 Het onderzoek

2.1 De centrale vraagstelling en deelvragen

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt:

“Wat is de kwaliteit van de rechtsbescherming door de provincie Drenthe in het jaar 2006?”

Onder rechtsbescherming wordt in dit onderzoek verstaan: de behandeling van bezwaarschriften die gericht zijn tegen besluiten van een bestuursorgaan van de provincie Drenthe door de commissie. Het gaat hierbij om bezwaarschriften waarop in 2006 door GS een beslissing is genomen.

Om een oordeel te kunnen geven over de kwaliteit van de rechtsbescherming is gekeken naar meerdere invalshoeken die bepalend zijn voor die kwaliteit. Dit betreft de volgende.

- Een subjectieve invalshoek: de mate van tevredenheid van betrokken groepen over de bezwaarschriftprocedure.
- Een objectieve invalshoek: de mate waarin de adviezen van de commissie standhouden in beroep.

Onder betrokken groepen bij de bezwaarschriftprocedure worden verstaan: bezwaarmakers, medewerkers van een groep waar het besluit is voorbereid of genomen (verder: medewerkers) en leden van het college van GS.

Meerdere factoren kunnen een rol spelen bij het oordeel van bezwaarmakers, medewerkers en leden van GS over hun tevredenheid over de bezwaarschriftprocedure, zoals ook blijkt uit literatuur⁴. Zo kunnen bijvoorbeeld de gang van zaken tijdens de hoorzitting en het standpunt van het provinciebestuur van invloed zijn op de mate van tevredenheid van bezwaarmakers. Bij medewerkers en GS-leden kunnen de deskundigheid van de commissie en het toepassen van wettelijke regels deels bepalend zijn voor hun oordeel over de kwaliteit van de rechtsbescherming. Er is dan ook sprake van een zekere mate van subjectiviteit. Om ook een objectief oordeel over de kwaliteit van de rechtsbescherming te geven, is het onderzoek uitgebreid naar beroepszaken. Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre de adviezen van de commissie standhouden in beroep en daarmee de toets door de rechter doorstaan.

Om de kwaliteit van de rechtsbescherming goed te kunnen meten, is de centrale vraagstelling vertaald naar de volgende deelvragen.

1. In welke mate zijn de bezwaarmakers, medewerkers en de leden van het college van GS tevreden over de bezwaarschriftprocedure?
2. In hoeverre doorstaan de adviezen van de commissie de toets van de rechter in geval van beroep in de jaren 2005 en 2006?
3. Wat zijn mogelijke redenen voor het oordeel over de kwaliteit van de rechtsbescherming? Met behulp van de antwoorden op de laatste vraag, worden aanbevelingen gedaan met als doel de kwaliteit van de rechtsbescherming verder te verbeteren.

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

2.2 De opzet van het onderzoek

Dit onderzoek bestaat voor een deel uit het vragen naar het oordeel van personen over een bepaalde aangelegenheid. Daarom is gekozen dit deel van het onderzoek vorm te geven door middel van een schriftelijke enquête. Het voordeel van een enquête is dat op efficiënte wijze alle betrokken bezwaarmakers, medewerkers en GS-leden benaderd kunnen worden. Bovendien levert een enquête zo weinig mogelijk belasting op voor de respondent, bijvoorbeeld vergeleken met een interview. Per groep zijn verschillende enquêtes gebruikt, waarin zoveel mogelijk rekening is gehouden met de indicatoren die van invloed kunnen zijn op het oordeel over de kwaliteit van de rechtsbescherming. In totaal zijn er drie enquêteformulieren gemaakt. De vragen in de drie enquêtes zijn zoveel mogelijk hetzelfde en op elkaar afgestemd, zodat de antwoorden ook vergeleken kunnen worden. De vragen in de enquête kennen allemaal meerdere antwoorden. Alle respondenten konden daarnaast op- en aanmerkingen vermelden op het enquêteformulier. De enquêtes zijn met een begeleidende brief, waarin het doel en de opzet van het onderzoek werden geschetst, verstuurd. De enquêteformulieren zijn niet herleidbaar naar personen en daarmee geheel anoniem.

Ongeveer vier weken nadat de verschillende enquêtes naar de betrokkenen zijn verstuurd, zijn de bezwaarmakers gebeld met de vraag of zij de enquête al hadden ingevuld, en zo nee, of ze dit nog zouden willen doen. Hierbij is ook de gelegenheid geboden om telefonisch de antwoorden door te geven. Omdat de respons bij de groep bezwaarmakers na de inlevertermijn van de enquête matig was, zijn zij telefonisch benaderd. De bezwaarmakers van wie het telefoonnummer niet te traceren was, of die onbereikbaar bleken te zijn, hebben een herinneringsbrief en een nieuwe enquête ontvangen, met het verzoek deze alsnog in te vullen en op te sturen.

2.3 Populatie

De populatie - de groep personen op wie dit onderzoek betrekking heeft - bestaat uit alle bezwaarmakers, medewerkers en leden van het college van GS.

Bezwaarmakers

Wat de groep bezwaarmakers betreft, zijn enquêtes verstuurd naar bezwaarmakers die in 2006 of begin 2007 een beslissing op hun bezwaarschrift hebben ontvangen. Hiertoe behoren personen die in 2004, 2005 of 2006 bezwaar hebben gemaakt waarop in 2006 of 2007 een beslissing is genomen. De totale groep bezwaarmakers bestaat uit 46 personen. Omdat 22 bezwaarschriften kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond waren, zijn deze bezwaarmakers niet uitgenodigd voor een hoorzitting. Deze personen kunnen daarom minder een oordeel geven over de commissie en hebben de enquête om die reden dan ook niet toegestuurd gekregen. Dit betekent dat de groep bestaat uit 24 bezwaarmakers. Per abuis hebben echter bezwaarmakers wiens bezwaarschrift kennelijk niet-ontvankelijk is verklaard, ook de enquête ontvangen. Deze personen zijn zowel telefonisch als per brief daarvan op de hoogte gesteld en gevraagd de enquête als niet verzonden te beschouwen. Uit de telefoongesprekken bleek echter dat 2 bezwaarmakers toch de enquête hebben ingevuld en geretourneerd. Omdat de enquête niet herleidbaar is naar personen, zijn deze personen in dit onderzoek meegenomen. Dit betekent dat de populatie bestaat uit 26 personen.

Medewerkers provincie Drenthe

Op basis van de gegevens van de groep bezwaarmakers zijn de groepen in beeld gebracht waar het originele besluit is voorbereid of genomen waartegen de bezwaarschriften zijn gericht.

Het gaat om 8 groepen waarbij 23 verschillende medewerkers zijn betrokken. In een paar gevallen is een medewerker bij meerdere bezwaarschriften betrokken. De populatie bestaat hiermee uit 23 personen.

Leden college van GS

Hoewel de commissie advies uitbrengt op verzoek van GS, is het college van GS bevoegd tot het nemen van besluiten ten aanzien van bezwaarschriften. Daarom is besloten alle GS-leden bij dit onderzoek te betrekken. Dit onderzoek is begin maart 2007 gestart en richt zich op bezwaarschriften die in 2006 of begin 2007 zijn behandeld. Daarom hebben alle leden van het “oude” college van GS een enquête ontvangen. Dit college bestond uit 6 leden, waardoor de populatie ook uit 6 personen bestaat.

De totale populatie van dit onderzoek bestaat hiermee uit 55 personen.

Vorenstaande gegevens zijn mede gebaseerd op het jaarverslag 2006 van de commissie, maar deze zijn daaraan niet gelijk, aangezien in dit onderzoek een ander uitgangspunt is genomen dan in het jaarverslag. In het jaarverslag is namelijk het uitgangspunt hoeveel bezwaarschriften er zijn binnengekomen en zijn afgehandeld in 2006. In dit onderzoek wordt, zoals gezegd, gekeken naar alle bezwaarschriften die in 2006 zijn afgehandeld.

2.4 Onderzoeksobject

Dit onderzoek richt zich op de bezwaarschriftprocedure van de provincie Drenthe en de werkzaamheden van de commissie daarbij. De gehele bezwaarschriftprocedure van de ontvangst van het bezwaarschrift tot aan de bekendmaking van het besluit wordt bekeken. Daarnaast maken beroepschriften deel uit van dit onderzoek. In dit onderzoek zijn de bezwaarschrift- en beroepsprocedure dus het onderzoeksobject.

2.5 Beroepen

Het deel van dit onderzoek dat gebaseerd is op de objectieve invalshoek richt zich op de vraag in hoeverre adviezen de toets van de rechter doorstaan in 2005 en 2006. In eerste instantie was het de bedoeling om alleen het jaar 2006 in beeld te brengen, net zoals dat gebeurt vanuit de subjectieve invalshoek van dit onderzoek. Omdat op basis van het doorlichten van de dossiers bleek dat het om een zeer beperkt aantal beroepszaken ging, zijn ook beroepsprocedures uit 2005 betrokken (de uitspraken hierin waren beide in 2006).

2.6 Beslissingen op bezwaar

Zoals al blijkt uit paragraaf 2.3, bestaat de totale groep bezwaarmakers uit 46 personen. De commissie heeft 23 keer het advies kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond gegeven. Verder heeft de commissie 4 keer geadviseerd het bezwaar gegrond te verklaren. In 3 gevallen gaf de commissie het advies om het bezwaarschrift gedeeltelijk gegrond te verklaren. Wat betreft de overige 16 bezwaarschriften, heeft de commissie het advies gegeven om het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Het college van GS heeft in alle gevallen conform het advies van de commissie besloten.

3 De resultaten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten van het onderzoek. Allereerst wordt, per groep, aangegeven hoe hoog de respons op de enquêtes is. Daarna worden achtereenvolgens de resultaten bij de bezwaarmakers, medewerkers van de provincie Drenthe en de leden van het college van GS beschreven. Ook wordt ingegaan op mogelijke redenen voor de mate van tevredenheid en overige resultaten. Vervolgens wordt uiteengezet in hoeverre de adviezen van de commissie standhouden in een beroepsprocedure bij de rechter. Het hoofdstuk sluit af met een terugblik op de aanbevelingen van het onderzoek klanttevredenheid rechtsbescherming 2005.

3.2 Respons

Bezwaarmakers

Er zijn 13 van de 26 enquêtes geretourneerd en bij 3 personen is de enquête telefonisch afgenomen. Dit betekent dat er in totaal 16 ingevulde enquêtes zijn ontvangen en dat er dus een respons is van 62%.

Van de 16 enquêtes die ontvangen zijn, is 1 enquête ongeldig, omdat in het enquêteformulier bij een groot aantal vragen meerdere antwoorden zijn gegeven. Dit betekent dat er 15 enquêtes in het onderzoek zijn meegenomen.

Medewerkers provincie Drenthe

Wat betreft de medewerkers van de groepen waar de besluiten voorbereid of genomen zijn, zijn 18 van de 23 enquêtes ontvangen en dat levert een respons van 78% op.

Leden college van GS

Van de 6 enquêtes die verstuurd zijn naar de leden van het college van GS, zijn 3 enquêtes teruggestuurd. Dit betekent dat er een respons is van 50%.

Alle bezwaarmakers, op wiens bezwaar in 2006 of 2007 is besloten, en alle medewerkers en GS-leden die bij een bezwaarschriftprocedure betrokken waren, hebben de kans gekregen de enquête in te vullen. De resultaten zijn daarmee representatief voor alle groepen betrokkenen.

Aangezien niet alle respondenten consequent de gehele vragenlijst hebben ingevuld, komt het totaal aantal antwoorden bij sommige vragen niet overeen met de respons.

3.3 Tevredenheid over bezwaarschriftprocedure

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op deelvraag 1: "In welke mate zijn bezwaarmakers, medewerkers en GS-leden tevreden over de bezwaarschriftprocedure?".

Resultaten bij bezwaarmakers

Wat betreft de bezwaarmakers kan gesteld worden dat men over het algemeen in redelijke tot hoge mate positief is over de bezwaarschriftprocedure. Op de vraag wat het eindoordeel is

van de bezwaarmakers antwoordt een meerderheid (9 respondenten) neutraal tot heel positief. Vier respondenten zijn in hun eindoordeel over de bezwaarschriftprocedure negatief tot heel negatief.

De respondenten hebben een gemiddeld cijfer gegeven van 6,1. Dit is een voldoende die gezien mag worden als redelijk goed. Ter vergelijking: twee jaar geleden gaf men gemiddeld een 5,6 voor de bezwaarschriftprocedure. Hierbij moet echter wel opgemerkt worden dat het gemiddelde cijfer in 2005, gecorrigeerd voor de respondenten die bezwaar hebben gemaakt tegen een beslissing in het kader van de vaststelling van de Wet ammoniak en veehouderij (WAV)-kaart (beleidsveld bodem, dit betrof 16 van de 35 respondenten), een 5,8 was. Eerdergenoemde respondenten waren in het algemeen iets negatiever over de procedure dan de andere respondenten.

In de hiernavolgende tabel is weergegeven hoe de adviezen van de commissie luidden ten aanzien van de bij dit onderzoek betrokken bezwaarschriften. Ter vergelijking is dit ook vermeld voor het onderzoek uit 2005. Kijkend naar het percentage van het aantal bezwaarschriften dat gegrond verklaard is, had verwacht kunnen worden dat het cijfer van de respondenten voor de bezwaarschriftprocedure in 2007 hoger zou zijn dan in 2005. Dit is ook het geval.

	Onderzoek 2007		Onderzoek 2005	
	Aantallen	Percentage	Aantallen	Percentage
Ongegrond	16	35	49	65
Gegrond	4	9	4	5
Gedeeltelijk gegrond	3	6	7	9
Kennelijk niet-ontvankelijk/ kennelijk ongegrond	23	50	16	21
Totaal	46	100	76	100

De bezwaarmakers zijn, evenals in het onderzoek dat is uitgevoerd in 2005, vooral tevreden over de mate waarin er geluisterd werd op de hoorzitting, de gang van zaken tijdens de hoorzitting en de tijd die uitgetrokken was voor de hoorzitting. Hierbij moet de kanttekening geplaatst worden dat 5 respondenten de vragen met betrekking tot de hoorzitting niet hebben ingevuld. De reden hiervoor is dat men niet naar de hoorzitting is gegaan, omdat de zaak duidelijk en helder was of om een niet nader genoemde reden.

Bovendien is de meerderheid van de respondenten (9) nu van mening dat de provincie binnen een redelijke termijn heeft beslist op het bezwaarschrift. Ook komt uit de enquête naar voren dat de overgrote meerderheid van de respondenten waarschijnlijk tot zeker weer in bezwaar zou gaan wanneer zich hiertoe een situatie aandient. Ten slotte blijkt uit de enquête dat een kleine meerderheid van de bezwaarmakers (8) in het desbetreffende geval gebruik had willen maken van mediation.

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij vindt dat de beslissing van het provinciaal bestuur op het bezwaarschrift in duidelijke en heldere taal is gesteld. Zeven respondenten vinden de beslissing duidelijk en 1 respondent vindt de beslissing zelfs erg duidelijk. Drie van de respondenten vonden het niet zo duidelijk en 2 respondenten gaven als antwoord op deze vraag “neutraal”.

Op de vraag of de provincie de wettelijke regels heeft toegepast, antwoordt een grote minderheid van de respondenten (7) dit niet te weten. Drie respondenten vinden dat de provincie de wettelijke regels in de beslissing op bezwaar in het geheel niet correct heeft toegepast. De overige respondenten (5) geven aan dat de provincie de wettelijke regels in de beslissing op bezwaar grotendeels tot volledig correct heeft toegepast.

De bezwaarmakers zijn, net als in het onderzoek uit 2005, minder tevreden over de mate waarin er in de beslissing op het bezwaarschrift rekening is gehouden met hetgeen de bezwaarmaker op de hoorzitting heeft gezegd, de mate waarin de beslissing op het bezwaarschrift is ingegaan op de bezwaren en de beslissing die de provincie op het bezwaarschrift heeft genomen.

Resultaten bij medewerkers provincie Drenthe

De medewerkers van de betrokken groepen zijn positief over de bezwaarschriftprocedure, voor zover het de commissie betreft. Dit blijkt uit het gemiddelde cijfer dat zij hebben gegeven voor de bezwaarschriftprocedure (voor zover het de commissie betreft). Het gemiddelde cijfer is namelijk een 7,6. Aangezien deze groep in 2005 niet is meegenomen in het onderzoek, is dit een nulmeting.

Uit de antwoorden op de enquêtes blijkt dat de medewerkers van de desbetreffende groepen de commissie deskundig vinden. Het merendeel van de respondenten (13) vindt de commissie erg deskundig. Vier respondenten vinden de commissie deskundig en 1 respondent staat hier neutraal tegenover.

Daarnaast vinden de medewerkers van de betrokken groepen dat de commissie in de procedures de wettelijke regels correct heeft toegepast. Acht van de respondenten zijn van mening dat de commissie de wettelijke regels volledig correct heeft toegepast. Negen respondenten vinden dat de commissie in de procedures de wettelijke regels grotendeels correct heeft toegepast. Eén van de respondenten gaf aan geen idee te hebben wat de wettelijke regels zijn.

Een grote meerderheid van de betrokken medewerkers is tevreden over de tijd die de commissie nodig heeft om tot een advies op een bezwaarschrift te komen. Veertien respondenten vinden namelijk dat de commissie binnen een redelijke termijn tot een advies komt en 2 van de respondenten vinden dat de commissie snel tot een advies komt. Eén respondent is van mening dat de commissie te veel tijd nodig heeft om tot een advies te komen. De reden daarvan is, volgens de respondent, dat er aan advocaten te veel tijd wordt gegeven voor uitstel.

De medewerkers van de betrokken groepen zijn vooral tevreden over de mate waarin er in de adviezen op hun standpunt wordt ingegaan, de mate waarin er naar hen geluisterd werd op de hoorzitting, de gang van zaken tijdens de hoorzittingen en de tijd die voor de hoorzittingen was uitgetrokken.

Men was verdeeld over het gebruik van mediation. Acht respondenten hadden in het desbetreffende geval gebruik willen maken van mediation. Daarentegen hadden 5 respondenten waarschijnlijk geen gebruik willen maken van mediation en 1 respondent had zeker geen gebruik willen maken van mediation. Eén respondent stond neutraal tegenover het gebruik van mediation.

Resultaten bij leden college van GS

De leden van het college van GS zijn tevreden over de bezwaarschriftprocedure, voor zover het de commissie betreft. Zij geven voor de gehele bezwaarschriftprocedure (voor zover het de commissie betreft) een 7,7 als gemiddeld cijfer. Aangezien deze groep in 2005 niet is meegenomen in het onderzoek, is dit een nulmeting.

Alle 3 de respondenten vinden de commissie deskundig. Men vindt dat er voldoende tot ruim voldoende op alle standpunten wordt ingegaan in de adviezen. Bovendien vinden alle respondenten dat de adviezen van de commissie in duidelijke en heldere taal zijn gesteld.

Men is echter verdeeld over de vraag of de commissie in de procedures de wettelijke regels correct heeft toegepast. Eén respondent is van mening dat de commissie de wettelijke regels volledig correct heeft toegepast. Eén respondent vindt dat de commissie deze grotendeels correct heeft toegepast en 1 respondent vindt dat de commissie de wettelijke regels grotendeels niet correct heeft toegepast.

3.4 Beroep

In de enquête is gevraagd of de bezwaarmaker tegen de beslissing van de provincie in beroep is gegaan. Ook is gevraagd waarom men wel of niet in beroep ging. Vier bezwaarmakers zijn in beroep gegaan. Hiervan heeft 1 bezwaarmaker de enquête ingevuld. Hierna wordt beschreven in hoeverre de adviezen van de commissie standhouden in beroepsprocedures in 2005 en 2006 bij de Rechtbank en de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (hierna genoemd: ABRvS). In deze paragraaf wordt daarmee het antwoord gegeven op de tweede deelvraag van dit onderzoek, zoals geformuleerd in paragraaf 2.1. Eerst wordt echter ingegaan op de redenen waarom men wel of niet beroep heeft ingesteld.

Redenen wel of geen beroep

Uit de enquête komt naar voren dat men geen beroep instelt om onder andere de volgende redenen:

- de kosten
- de lange periode die is verstreken, “het is daarom verzand”
- “de provincie heeft mij verschaft wat ik wilde raadplegen”
- de bezwaarschriftprocedure betrof een flankerende procedure naast een bestemmingsplanprocedure die nog loopt
- het is naar de mening van de bezwaarmaker een zinloos traject
- de gegrondverklaring van het bezwaar
- men moet eerst nieuwe argumenten vinden
- de bezwaarmaker denkt toch geen gelijk te krijgen

De reden waarom wel beroep wordt ingesteld is omdat de bezwaarmaker van mening is dat het bezwaar gegrond verklaard had moeten worden.

Houden de adviezen stand in de beroepsprocedure?

In de periode van 2005 tot en met 2006 is er tegen 4 beslissingen op bezwaar beroep aange tekend. Bij deze beroepszaken gaat het om 2 primaire besluiten. Er is namelijk tegen 1 beslissing op bezwaar 3 keer beroep bij de Sector Bestuursrecht van de Rechtbank aange tekend. Het gaat hierbij om een ontheffing voor het doden van hazen, fazanten en spreuwen op grond van de Flora- en Faunawet (FFW).

De andere zaak betreft beroep bij de ABRvS tegen een besluit om een last onder dwangsom op te leggen wegens overtreding van artikel 10.2, eerste lid, van de Wet milieubeheer (Wm). De uitspraken in de beroepsprocedure zijn in 2006 gedaan. De voorafgaande bezwaarschriften zijn in 2004 en 2005 ingediend.

Beroep met betrekking tot de FFW

De commissie heeft geadviseerd de bezwaarschriften tegen het besluit met betrekking tot de FFW ongegrond te verklaren. De bezwaren richten zich tegen de beslissing om een ontheffing te verlenen voor het doden van hazen, fazanten en spreeuwen. De beslissingen op bezwaar zijn door middel van mandaat afgedaan en hierbij zijn de adviezen van de commissie door GS opgevolgd.

De beroepen tegen het vorenstaande besluit zijn op inhoudelijke gronden ongegrond verklaard. Met andere woorden, de door het college van GS verleende ontheffingen en daarmee ook het advies van de commissie hebben de rechterlijke toets doorstaan.

Beroep met betrekking tot last onder dwangsom

Wat betreft het bezwaarschrift tegen het besluit om een last onder dwangsom op te leggen wegens overtreding van artikel 10.2, eerste lid, van de Wm, heeft de commissie geadviseerd om 6 van de 7 reclamanten niet-ontvankelijk te verklaren, de bezwaren van 1 van de reclamanten ongegrond te verklaren en het verzoek om vergoeding van proceskosten van 3 reclamanten af te wijzen. GS hebben het advies van de commissie opgevolgd.

De ABRvS oordeelt dat het beroep, voor zover het gaat om de (niet-)ontvankelijkheid van de appellanten, geen doel treft. De ABRvS oordeelt echter ook dat het besluit van GS en dus ook het advies van de commissie niet op een deugdelijke motivering berust en dat het beroep in zoverre gegrond is. Hiermee lijkt het erop dat het beroep op formele gronden gegrond is verklaard. Echter, de ABRvS zegt in haar uitspraak dat de motivering het besluit van GS niet voldoende draagt en geeft daarbij een aantal handreikingen waarmee GS bij het nemen van het nieuwe besluit rekening moeten houden. Hiermee is het beroep toch op inhoudelijke gronden gegrond verklaard.

De bestreden beslissing op bezwaar wordt vernietigd en GS moeten een nieuw besluit nemen met inachtneming van de uitspraak van de ABRvS.

In september 2007 zal er een nieuwe hoorzitting volgen en aan de hand daarvan zal de commissie opnieuw advies uitbrengen aan GS. Vervolgens zullen GS een nieuwe beslissing op bezwaar nemen.

Geen van de appellanten is in hoger beroep gegaan.

3.5 Mogelijke redenen voor de mate van tevredenheid en overige resultaten

In deze paragraaf worden de mogelijke redenen voor de mate van tevredenheid van de verschillende groepen betrokkenen van de bezwaarschriftprocedure genoemd. Ook wordt ingegaan op overige resultaten. In het hiernavolgende wordt dit achtereenvolgens beschreven voor de bezwaarmakers, de medewerkers van de provincie Drenthe en de leden van het college van GS. Daarmee wordt in deze paragraaf antwoord gegeven op deelvraag 3 te weten: “Wat zijn mogelijke redenen voor het oordeel over de kwaliteit van de rechtsbescherming?”.

Bezwaarmakers

Mogelijke redenen

Er lijkt een verband te bestaan tussen de mate waarin bezwaarmakers het eens zijn met de beslissing die de provincie op het bezwaarschrift heeft genomen en hun eendoordeel over de bezwaarschriftprocedure. Wanneer men het (grotendeels) eens is met de beslissing, is men positief tot heel positief over de gehele bezwaarschriftprocedure. Wanneer men het (helemaal/gedeeltelijk) niet eens is met de beslissing is men negatief tot heel negatief over de gehele bezwaarschriftprocedure.

Tevens blijkt er een verband te bestaan tussen de mate waarin er in de beslissing op bezwaar is ingegaan op de bezwaren en de mate waarin men het eens is met de beslissing. Wanneer er volgens de respondenten niet genoeg is ingegaan op hun bezwaren, zijn zij het ook niet eens met de beslissing. Wanneer er voldoende op de bezwaren is ingegaan, is men het in het algemeen (grotendeels) met de beslissing eens.

In de enquête komt naar voren dat geen van de respondenten zich heeft laten bijstaan door een professionele juridische hulpverlener. Deze respondenten beoordelen de bezwaarschriftprocedure gemiddeld met een 6,5. Twee van de respondenten gaven aan zelf juridisch hulpverlener te zijn. Zij waren beduidend minder positief, want zij beoordelen de bezwaarschriftprocedure met een gemiddeld cijfer van 3,5. Het lijkt dat juridische hulpverleners kritischer zijn dan andere respondenten.

Ten slotte kan een mogelijke reden voor de tevredenheid van de bezwaarmakers liggen in het feit dat de bezwaarmakers redelijk positief zijn over de deskundigheid van de commissie.

Overige resultaten

Het is de meerderheid van de respondenten duidelijk hoe de bezwaarschriftprocedure verloopt (5 respondenten op grond van eerdere ervaring en 6 vanwege bijgevoegde informatie). Toch is het voor 5 respondenten niet duidelijk wat de hoedanigheid van de voorzitter en de leden van de commissie is. Vijf respondenten weten wel dat het personen van buiten de provinciale organisatie zijn. Opvallend is dat het voor het oordeel over de deskundigheid van de commissie niet veel uitmaakt of de bezwaarmaker de hoedanigheid van de voorzitter en de commissie kent of niet kent. Twee van de respondenten die de hoedanigheid van de voorzitter en de leden van de commissie niet kennen, vinden de commissie wel deskundig en 1 van deze respondenten geeft aan de commissie niet deskundig te vinden. Twee respondenten geven het antwoord "neutraal". Wat betreft de overige 5 respondenten die wel weten dat de commissie is samengesteld uit personen van buiten de provincie, komt naar voren dat 3 respondenten de commissie deskundig vinden en dat 2 respondenten hier neutraal tegenover staan. Eén van deze respondenten gaf echter aan dat de kennis van bepaalde onderwerpen (handhaving (bijzondere) milieuwetgeving) nog niet genoeg ontwikkeld is.

Ook blijkt dat de bezwaarmakers waarschijnlijk in eenzelfde situatie weer bezwaar zullen gaan aantekenen. Daarbij maakt het geen verschil of de bezwaarmakers in het onderhavige geval gelijk hebben gekregen of niet. Een opvallende uitkomst is tot slot nog dat een kleine meerderheid van de bezwaarmakers (8) in het desbetreffende geval gebruik had willen maken van mediation.

Medewerkers provincie Drenthe

Mogelijke redenen

Mogelijke redenen voor de tevredenheid van medewerkers over de bezwaarschriftprocedure (voor zover het de commissie betreft) zijn, dat de medewerkers de commissie deskundig vinden en dat de wettelijke regels in hun ogen correct worden toegepast. Bovendien zijn ze positief over de inhoud van de adviezen van de commissie.

Overige resultaten

Uit de enquête blijkt dat 1 medewerker van een betrokken groep het waardeert dat de commissie echt onafhankelijk is. Een andere medewerker vindt dat het secretariaat goed werk verricht, omdat bij een ingewikkelde zaak alle moeite genomen wordt om relevante informatie te verzamelen.

Ook vindt 1 van de medewerkers dat de commissie op specialistische terreinen niet deskundig genoeg is en dat de commissie op een bepaalde zitting onprofessioneel handelde.

Leden college van GS

Mogelijke redenen

Een mogelijke reden voor de tevredenheid van GS-leden over de bezwaarschriftprocedure is dat zij de commissie deskundig vinden.

Overige resultaten

Uit de geretourneerde enquêtes blijkt dat (theoretische) redenen om af te wijken van het advies kunnen zijn dat het advies juridisch onjuist is (3 keer ingevuld), dat er sprake is van precedentwerking of dat er nog een relatie is met andere relevante, niet bij de besluitvorming betrokken, feiten.

3.6 Terugblik op aanbevelingen onderzoek klanttevredenheid rechtsbescherming uit 2005

In deze paragraaf wordt een terugblik gegeven op de aanbevelingen die gegeven zijn in het klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming uit 2005. Hierna worden de aanbevelingen uit 2005 uiteengezet waarbij wordt aangegeven hoe men destijds de aanbevelingen wilde oppakken. Daarna wordt beschreven in hoeverre de aanbevelingen zijn opgevolgd. Aanbevelingen 4 en 5 worden samen behandeld.

- 1. Het de bezwaarmakers duidelijk(er) maken wie de leden van de adviescommissie zijn en wat hun deskundigheid is.*

Voorstel voor opvolgen aanbeveling: in zowel de ontvangstbevestiging, de informatiefolder, de uitnodiging voor de hoorzitting als op de hoorzitting zelf worden de bezwaarmakers geïnformeerd over (onafhankelijkheid) van de leden van de adviescommissie. Voorgesteld wordt dat in de presentatie van de commissie ter zitting nog wordt verteld dat de leden allen juridisch deskundig zijn.

Aanbeveling opgevolgd? In de ontvangstbevestiging, de informatiefolder, de uitnodiging voor de hoorzitting en op de hoorzitting wordt aangegeven dat de leden van de commissie onafhankelijk zijn. Na overleg met de commissie is besloten dat niet ter zitting wordt verteld dat de leden allen juridisch deskundig zijn.

- 2. Het de bezwaarmakers in de motivering van het advies duidelijk(er) maken dat de voor eenieder geldende wettelijke regels zijn toegepast.*

Voorstel voor opvolgen aanbeveling: 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.

Aanbeveling opgevolgd? Zoals hiervoor is gesteld, nam de commissie al standaard in haar advies op welke wettelijke regels van toepassing zijn, wat de bezwaren daaromtrent zijn en wat haar oordeel daarover is. Vorenstaande aanbeveling was verrassend, vandaar dat hier in 2006 nog meer op gelet is.

- 3. Te bezien wat de adviescommissie ertoe kan bijdragen om de beslissingstermijn op bezwaarschriften te bekorten.*

Voorstel voor opvolgen aanbeveling: de commissie heeft 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 termijn.

Aanbeveling opgevolgd? De hoorzittingen vinden nu maandelijks plaats. Het is echter nog niet erg druk geweest. Er waren geen volle agenda's voor de hoorzittingen. Om deze reden is het moeilijk aan te geven of het effect heeft gehad de hoorzittingen maandelijks te houden. Uit het Jaarverslag 2006 van de commissie blijkt dat er in 2006 geen termijnoverschrijdingen zijn geweest.

- 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.*

Voorstel voor opvolgen aanbevelingen: in het advies van de commissie wordt uitgebreid ingegaan op zowel de schriftelijke bezwaren als op bezwaren die op de zitting worden ingebracht. De beslissing op het bezwaarschrift wordt om die reden kort gehouden en verwijst naar het advies van de commissie.

Voorgesteld wordt de tekst in de brief aan reclamant uit te breiden in die zin dat het college uitgebreider ingaat op de kwaliteit van het advies. Opgenomen kan bijvoorbeeld worden dat het college kennis heeft genomen van het gestelde op de hoorzitting, dat het college daar goede notie van heeft genomen en dat ook bij de besluitvorming heeft betrokken.

Aanbevelingen opgevolgd? De brief aan de reclamant is aangepast in de zin dat het college uitgebreider ingaat op de kwaliteit van het advies.

- 6. Te bezien op welke wijze de beslissingstermijn op bezwaarschriften bekort kan worden (door het bestuursorgaan).*

Voorstel voor opvolgen aanbeveling: sinds kort is de kwartiermaker Bureau Bestuurszaken (voorheen: manager van de Stafgroep BJC) bevoegd om bezwaarschriften waarvan de commissie in een aantal nader omschreven gevallen bezwaarschriften in mandaat af te doen. Dit was een aanbeveling van de commissie in haar jaarverslag over 2003.

Aanbeveling opgevolgd? De kwartiermaker Bureau Bestuurszaken is bevoegd om bepaalde bezwaarschriften af te doen.

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.*
Voorstel voor opvolgen aanbeveling: aanbeveling overnemen.

Met dit onderzoek is deze aanbeveling uitgevoerd.

In het klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming 2005, is, zoals hiervoor is beschreven, een zevental aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen zijn alle opgevolgd.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de conclusies van dit onderzoek beschreven. Eerst wordt ingegaan op de tevredenheid van alle betrokken groepen over de bezwaarschriftprocedure en de conclusie met betrekking tot de beroepsprocedure. Vervolgens volgt een conclusie ten aanzien van mogelijke redenen voor de mate van tevredenheid en komen overeenkomsten en verschillen in het oordeel van de verschillende groepen betrokkenen aan de orde. Het hoofdstuk sluit af met aanbevelingen die geformuleerd zijn naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek.

4.2 Conclusie ten aanzien van tevredenheid over de bezwaarschriftprocedure

In deze paragraaf wordt de conclusie ten aanzien van deelvraag 1: “In welke mate zijn de bezwaarmakers, medewerkers en de leden van het college van GS tevreden over de bezwaarschriftprocedure” weergegeven.

Bezwaarmakers

Uit de enquêtes kwam naar voren dat de bezwaarmakers over het algemeen positief zijn over de bezwaarschriftprocedure. Men beoordeelt de bezwaarschriftprocedure immers gemiddeld met een 6,1.

Medewerkers provincie Drenthe

Uit de antwoorden op de enquête blijkt dat de medewerkers tevreden zijn over de bezwaarschriftprocedure, voor zover het de commissie betreft. Dit blijkt uit het gemiddelde cijfer van een 7,6 dat de medewerkers van de betrokken groepen de bezwaarschriftprocedure geven.

Leden college van GS

Uit de enquêtes blijkt dat de leden van het college van GS positief zijn over de bezwaarschriftprocedure, voor zover het de commissie betreft. Dit blijkt uit het gemiddelde cijfer van een 7,7.

Overall conclusie

Wanneer de vorenstaande conclusies beschouwd worden, kan gesteld worden dat men in redelijke tot hoge mate positief is over de bezwaarschriftprocedure en de commissie. Wat betreft de bezwaarmakers is er ten aanzien van het gemiddelde cijfer over de bezwaarschriftprocedure over 2005 een verbetering ontstaan. Wat betreft de overige twee groepen is dit een nulmeting, aangezien deze groepen in het eerdere onderzoek niet zijn meegenomen. Het gewogen gemiddelde cijfer van alle betrokken groepen voor de bezwaarschriftprocedure is een 7. Als gekeken wordt naar het subjectieve oordeel ten aanzien van de bezwaarschriftprocedure, kan geconcludeerd worden dat dit positief is.

4.3 Conclusie ten aanzien van de beroepsprocedure

Hierna wordt de conclusie geformuleerd ten aanzien van deelvraag 2, waarmee antwoord wordt gegeven op de vraag: “In hoeverre doorstaan de adviezen van de commissie uit 2005 en 2006 de toets van de rechter in geval van beroep?”

In de periode van 2005 tot en met 2006 is er 4 keer beroep ingesteld tegen een beslissing op bezwaar. GS hebben ten aanzien van deze bezwaarschriften conform de adviezen van de commissie besloten. Drie keer is het beroep op inhoudelijke gronden ongegrond verklaard en 1 keer is het beroep op inhoudelijke gronden gegrond verklaard. Zodoende betekent dit dat 3 van de 4 adviezen van de commissie in de procedure bij de rechter stand hebben gehouden. Slechts 1 van de besluiten⁵ is vernietigd. Het objectieve oordeel ten aanzien van de adviezen van de commissie is dus ook positief.

4.4 Conclusie ten aanzien van mogelijke redenen voor tevredenheid

Per groep betrokkenen wordt in deze paragraaf de conclusie gegeven met betrekking tot deelvraag 3 van dit onderzoek, te weten: “Wat zijn mogelijke redenen voor het oordeel over de kwaliteit van de rechtsbescherming?”.

Bezwaarmakers

Mogelijke redenen voor deze tevredenheid kunnen zijn dat men positief is over de gang van zaken tijdens de hoorzittingen en dat men de commissie in het algemeen deskundig vindt. Een mogelijke reden kan ook zijn dat het merendeel van de respondenten zich niet heeft laten bijstaan en geen professioneel juridisch hulpverlener is en daarom mogelijk minder kritisch is.

Het lijkt dat de respondenten meer tevreden zijn over het aandeel van de commissie in de bezwaarschriftprocedure dan over de rol van het uiteindelijk beslissende bestuursorgaan. Daarnaast komt naar voren dat de helft van de respondenten niet weet wat de hoedanigheid is van de leden van de commissie.

Opvallend is dat een kleine meerderheid van de respondenten in het desbetreffende geval gebruik had willen maken van mediation. Blijkbaar zijn bezwaarmakers van mening dat de standpunten niet vast verankerd en ver van elkaar verwijderd zijn en zien zij kansen om buiten een bezwaarschriftprocedure om het probleem op te lossen. Gezien het feit dat de provincie Drenthe per januari 2007 begonnen is met mediation, biedt dit kansen.

Medewerkers provincie Drenthe

Mogelijke redenen voor de tevredenheid van de medewerkers van de betrokken groepen zijn dat ze de commissie deskundig vinden, dat ze vinden dat de commissie de wettelijke regels correct toepast en dat men positief is over de inhoud van de adviezen van de commissie.

Men is verdeeld over het gebruik van mediation. Een kleine meerderheid had gebruik willen maken van mediation tegenover een iets kleinere groep die geen tot zeker geen gebruik had willen maken van mediation.

Leden college van GS

Een mogelijke reden voor de tevredenheid is dat de GS-leden vinden dat de commissie deskundig is. Opvallend is wel dat de GS-leden verdeeld zijn over het correct toepassen van de wettelijke regels door de commissie. Tevens is, volgens alle respondenten, in principe een reden om van het advies van de commissie af te wijken dat het advies juridisch onjuist is.

5 Het besluit is feitelijk hetzelfde als het advies, aangezien in alle onderzochte gevallen conform het advies is besloten en voor de motivering is verwezen naar het advies.

4.5 Overeenkomsten en verschillen in oordeel van verschillende groepen

Alle bevroagde groepen vinden dat de adviezen van de commissie in duidelijke en heldere taal zijn gesteld. Daarnaast zijn alle groepen van mening dat de commissie deskundig is. Opvallend is dat de bezwaarmakers en de medewerkers, met betrekking tot dezelfde zaken, verschillen van mening over mediation. De bezwaarmakers zijn positiever over het gebruik van mediation dan de medewerkers van de betrokken groepen. De bezwaarmakers zien blijkbaar meer kansen om gezamenlijk buiten de bezwaarschriftprocedure om tot een oplossing te komen.

4.6 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van het onderzoek, de daaruit getrokken conclusies en de stand van zaken ten aanzien van de aanbevelingen van het klanttevredenheidsonderzoek rechtsbescherming uit 2005, volgen in deze paragraaf enkele aanbevelingen. Voor meerdere van deze aanbevelingen geldt dat zij ook in 2005 als aanbeveling zijn gedaan. Op basis van de onderzoeksresultaten blijkt dat de gewenste resultaten nog niet helemaal zijn behaald.

Aanbevelingen ten aanzien van de commissie

- Overweeg om het de bezwaarmaker in de motivering van het advies (nog) duidelijker te maken dat de geldende wettelijke regels zijn toegepast.
- Overweeg om het de bezwaarmakers (nog) duidelijker te maken wie de leden van de commissie zijn en wat hun hoedanigheid en deskundigheid is.

Aanbevelingen ten aanzien van het college van GS

- Overweeg om in de beslissing op bezwaar (meer) expliciet in te gaan op de bezwaren van de bezwaarmaker en hetgeen hij of zij tijdens de hoorzitting heeft gezegd.
- Pas mediation actief toe. Vergroot bekendheid met en stimuleer het gebruik van mediation onder en door medewerkers, bijvoorbeeld door het aanbieden van cursussen en het plaatsen van informatie op huisnet.
- Overweeg om na het toesturen van de beslissing op bezwaar binnen korte termijn een enquêteformulier te zenden aan de bezwaarmaker. Voordeel hiervan kan zijn dat de bezwaarmaker de bezwaarschriftprocedure nog goed voor ogen heeft, waardoor het oordeel over deze procedure zo objectief mogelijk is.

Bronnenlijst

- Commissie van advies voor de bezwaarschriften en klachten provincie Drenthe, *Jaarverslag 2006 Commissie van advies voor de bezwaarschriften en klachten*, Assen, maart 2007.
- Montfort, A.J.G.M. van en Tromp, G.H.M., in *Beleidswetenschap, Alleen tevreden met het resultaat? Ervaringen van burgers met provinciale bezwaarschriftprocedures*, 2000:4.
- Ruiten, J. de en Hoogeveen, P. (Stafgroep BJC van de provincie Drenthe), *Klanttevredenheidsonderzoek Rechtsbescherming*, Assen, juni 2005.
- Sectie Rechtsbescherming van de Stafgroep BJC van de provincie Drenthe, *Hoe gaat het verder met mijn bezwaarschrift?*, Assen, 2006.

Bijlagen

1 De enquêteformulieren en begeleidende brieven

Het enquêteformulier en begeleidende brief voor bezwaarmakers

Assen, 16 maart 2007

Onderwerp: Waarderingsonderzoek rechtsbescherming

Geachte heer/mevrouw,

Het college van GS laat zich bij het nemen van beslissingen op bezwaarschriften adviseren door de Commissie rechtsbescherming. De reden hiervoor is dat wij het belangrijk vinden om beslissingen op bezwaar te nemen, die mede zijn gebaseerd op de deskundigheid van onafhankelijke derden.

In 2006, of eerder, hebt u een bezwaarschrift ingediend tegen een besluit van GS van de provincie Drenthe. Daarbij heeft de Commissie rechtsbescherming in 2005, 2006 of (in enkele gevallen) in 2007 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 van (rechts)personen, die bezwaar hebben gemaakt tegen een van onze beslissingen, over de wijze van adviseren door de Commissie rechtsbescherming. Uw oordeel is voor ons van groot belang.

Om uw oordeel kenbaar te maken zijn 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 vóór 6 april 2007 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 van de Stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken

Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek provincie Drenthe (bezwaarmakers)

1. In welke hoedanigheid hebt u een bezwaarschrift ingediend tegen een besluit van de provincie Drenthe?
 - Op persoonlijke titel/namens mijzelf
 - Namens een of meer anderen (bijvoorbeeld 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 (onder andere draaipremieregeling, milieueducatie, recreatie, cultuur, welzijn, zorg, economie, landbouw etc.)
 - Flora- en Faunawet (andere ontheffingen)
 - Wet milieubeheer (onder andere vergunningen en bestuursdwang)
 - Wet bodembescherming (bodemsaneringen)
 - Wet geluidhinder
 - Wet openbaarheid van bestuur (WOB)
 - Wet op de ruimtelijke ordening
 - Openbaar vervoer
 - Natuurbeschermingswet
 - Ligplaatsenbeleid
 - Verzoek om handhaving
 - Verkeersmaatregelen
 - Administratief beroep
 - Klacht
 - Dwangsom
 - Overige, namelijk _____

3. Hebt 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 ...

4. Was u duidelijk hoe de bezwaarprocedure zou verlopen?
 - Ja, omdat ik ervaring heb
 - Ja, vanwege de informatie bij de ontvangstbevestiging van mijn bezwaar
 - Ja, vanwege de informatie verstrekt door mijn juridisch hulpverlener
 - Ja, want _____
 - Nee

5. 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

6. Bent u tussentijds op de hoogte gesteld van het tijdstip waarop de provincie verwachtte een beslissing op uw bezwaarschrift te nemen?
- Ja
 - Nee
7. 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
8. 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/anders (Graag uw keuze omcirkelen)
9. Wat was de hoedanigheid van de voorzitter en de (twee) leden van de Commissie rechtsbescherming waarmee u gepraat hebt?
- Het zijn provinciale ambtenaren
 - Het zijn provinciale politici
 - Het zijn personen van buiten de provincie
 - Dat weet ik niet
10. Hoe vond u dat er werd geluisterd naar wat u op de hoorzitting vertelde?
- Helemaal niet goed
 - Niet zo goed
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed
11. In welke mate bent u tevreden over de gang van zaken tijdens de hoorzitting?
- Ik ben erg ontevreden
 - Ik ben ontevreden
 - Ik ben redelijk tevreden
 - Ik ben tevreden
 - Ik ben erg tevreden
12. Hoe beoordeelt u de tijd die was uitgetrokken voor de hoorzitting?
- Ruim onvoldoende tijd
 - Onvoldoende tijd
 - Neutraal
 - Net voldoende tijd
 - Ruim voldoende tijd

13. Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de Commissie rechtsbescherming?
- Helemaal niet deskundig
 - Niet deskundig
 - Neutraal
 - Deskundig
 - Erg deskundig
14. 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
15. 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 destijds toegezonden verslag)
- Nee, in het geheel niet
 - Nee, niet genoeg
 - Neutraal
 - Ja, voldoende
 - Ja, ruim voldoende
16. Vindt u dat er in de beslissing op uw bezwaarschrift voldoende wordt ingegaan op uw bezwaren? (N.B. Het advies van de Commissie rechtsbescherming maakt deel uit van de beslissing).
- Nee, in het geheel niet
 - Nee, niet genoeg
 - Neutraal
 - Ja, voldoende
 - Ja, ruim voldoende
17. 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)
18. 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

19. Vindt u dat de provincie in de beslissing op bezwaar de wettelijke regels correct heeft toegepast?
- Nee, helemaal niet
 - Nee, gedeeltelijk niet
 - Ik weet het niet
 - Ja, grotendeels wel
 - Ja, volledig
20. 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
21. Hebt u tegen de beslissing van de provincie op uw bezwaarschrift beroep ingesteld bij de rechter? (Graag een toelichting geven)
- Ja, omdat _____
 - Nee, omdat _____
22. Welk cijfer zou u geven voor de gehele bezwaarprocedure? (Graag aangeven met een cijfer tussen 0 en 10)
- Ik zou het cijfer ____ geven
23. 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
24. Wat is uw eindoordeel over (de gehele) bezwaarschriftprocedure?
- Heel positief
 - Positief
 - Neutraal
 - Negatief
 - Heel negatief
25. Binnen de provincie Drenthe wordt sinds kort gebruikgemaakt van mediation. Mediation is een alternatieve vorm van geschilbeslechting. Door bemiddeling met behulp van een onafhankelijke derde, de mediator, zoeken partijen gezamenlijk naar een oplossing voor het geschil. Als de bemiddeling slaagt, dan vervalt de bezwaarschriftprocedure. Had u in uw geval gebruik willen maken van mediation?
- Nee, in het geheel niet
 - Nee, ik denk het niet
 - Neutraal
 - Ja, ik denk het wel
 - Ja, dat weet ik zeker

26. Hebt u nog verdere op- of aanmerkingen?

Hartelijk dank voor uw medewerking! Graag terugsturen vóór 6 april 2007 met de bijgevoegde envelop. Een postzegel is niet nodig.

Het enquêteformulier en begeleidende brief voor medewerkers

Assen, 16 maart 2007

Onderwerp: Waarderingsonderzoek rechtsbescherming

Beste ...,

Het college van gedeputeerde staten (GS) laat zich bij het nemen van beslissingen op bezwaarschriften adviseren door de Commissie rechtsbescherming. De reden hiervoor is dat het belangrijk is om beslissingen op bezwaar te nemen, die mede zijn gebaseerd op de deskundigheid van onafhankelijke derden.

In 2005 dan wel 2006 is er binnen jouw groep een besluit voorbereid of genomen waartegen een of meerdere bezwaarschriften zijn ingediend. Daarbij heeft de Commissie rechtsbescherming in 2005, 2006 of (in enkele gevallen) in 2007 geadviseerd omtrent het te nemen besluit.

Om de kwaliteit van en de tevredenheid over de rechtsbescherming continu te waarborgen, wordt sinds 2005 eens per twee jaar een waarderingsonderzoek rechtsbescherming uitgevoerd. Twee jaar geleden is dit waarderingsonderzoek alleen gehouden onder (rechts)personen die bezwaar hebben gemaakt tegen een beslissing van of namens GS.

In het komende onderzoek worden ook jouw oordeel en dat van GS, meegenomen. Aangezien de Commissie rechtsbescherming advies heeft gegeven omtrent het door jouw groep voorbereide of genomen besluit, is jouw oordeel van groot belang.

Om jouw oordeel kenbaar te maken, zijn een vragenlijst en een antwoondenvelop bijgevoegd. Vanzelfsprekend worden de antwoorden geheel anoniem verwerkt en wordt niet naar persoonlijke gegevens gevraagd.

Ik verzoek jou om de vragenlijst in te vullen en te retourneren, zodat de kwaliteit van de rechtsbescherming verder verbeterd kan worden.

Zodra het resultaat van het onderzoek bekend is, zul je daarvan bericht ontvangen.

Hartelijk dank voor jouw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Eddy Martens,
hoofd van de Stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken

**Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek provincie Drenthe
(medewerkers)**

1. Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de Commissie rechtsbescherming?
 - Helemaal niet deskundig
 - Niet deskundig
 - Neutraal
 - Deskundig
 - Erg deskundig

2. Vindt u dat er in de adviezen voldoende wordt ingegaan op uw standpunt?
 - Nee, in het geheel niet
 - Nee, niet genoeg
 - Neutraal
 - Ja, voldoende
 - Ja, ruim voldoende

3. Vindt u dat de adviezen van de Commissie rechtsbescherming in duidelijke en heldere taal zijn 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

4. Bent u aanwezig geweest op hoorzittingen?
 - Ja (ga door naar vraag 5)
 - Nee (ga verder naar vraag 9)

5. Bent u alleen naar deze hoorzitting(en) gegaan?
 - Ja, alleen
 - Nee, met een advocaat
 - Nee, met een professionele juridische hulpverlener
 - Nee, met iemand anders, namelijk manager/collega (Graag uw keuze omcirkelen)

6. Hoe vond u dat er werd geluisterd naar wat u op de hoorzitting(en) vertelde?
 - Helemaal niet goed
 - Niet zo goed
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed

7. In welke mate bent u tevreden over de gang van zaken tijdens de hoorzitting(en)?
 - Ik ben erg ontevreden
 - Ik ben ontevreden
 - Ik ben redelijk tevreden
 - Ik ben tevreden
 - Ik ben erg tevreden

8. Hoe beoordeelt u de tijd die was uitgetrokken voor de hoorzitting(en)?
- Ruim onvoldoende tijd
 - Onvoldoende tijd
 - Weet niet
 - Net voldoende tijd
 - Ruim voldoende tijd
9. Vindt u dat de Commissie rechtsbescherming in de procedures de wettelijke regels correct heeft toegepast?
- Nee, helemaal niet
 - Nee, gedeeltelijk niet
 - Ja, grotendeels wel
 - Ja, volledig
10. Bent u het eens met de adviezen die de Commissie rechtsbescherming omtrent de bezwaarschriften heeft gegeven?
- Nee, ik ben het helemaal niet met de adviezen eens
 - Nee, ik ben het gedeeltelijk niet met de adviezen eens
 - Neutraal
 - Ja, ik ben het grotendeels met de adviezen eens
 - Ja, ik ben het geheel met de adviezen eens
11. Wat vindt u van de tijd die de Commissie rechtsbescherming, in het algemeen, nodig heeft om tot een advies op een bezwaarschrift te komen?
- De Commissie rechtsbescherming komt snel tot een advies
 - De Commissie rechtsbescherming komt binnen een redelijke termijn een advies
 - De Commissie rechtsbescherming heeft te veel tijd nodig om tot een advies te komen
12. Welk cijfer zou u geven voor de bezwaarprocedure voor zover het de Commissie rechtsbescherming betreft? (Graag aangeven met een cijfer tussen 0 en 10)
Ik zou het cijfer _____ geven
13. Binnen de provincie Drenthe wordt sinds kort gebruikgemaakt van mediation. Mediation is een alternatieve vorm van geschilbeslechting. Door bemiddeling met behulp van een onafhankelijke derde, de mediator, zoeken partijen gezamenlijk naar een oplossing voor het geschil. Als de bemiddeling slaagt, dan vervalt de bezwaarschriftprocedure. Had u in de betreffende gevallen gebruik willen maken van mediation?
- Nee, in het geheel niet
 - Nee, ik denk het niet
 - Neutraal
 - Ja, ik denk het wel
 - Ja, dat weet ik zeker
14. Hebt u nog verdere op- of aanmerkingen?
-
-
-
-

Hartelijk dank voor uw medewerking! Graag terugsturen met de bijgevoegde envelop.

Het enquêteformulier en begeleidende brief voor leden college GS

Assen, 16 maart 2007

Onderwerp: Waarderingsonderzoek rechtsbescherming

Geacht college,

Uw college en PS hebben de Commissie rechtsbescherming ingesteld, om mede op basis van de deskundigheid van onafhankelijke derden beslissingen te nemen op ingediende bezwaarschriften.

Om de kwaliteit van en de tevredenheid over de rechtsbescherming continu te waarborgen, wordt sinds 2005 eens per twee jaar een waarderingsonderzoek rechtsbescherming uitgevoerd. Twee jaar geleden is dit waarderingsonderzoek alleen gehouden onder (rechts)personen die bezwaar hebben gemaakt tegen een beslissing van of namens uw college.

In het komende onderzoek worden ook uw oordeel en dat van de medewerkers in de groepen waar het besluit is genomen of is voorbereid, meegenomen.

Aangezien de tevredenheid van bezwaarmakers maar een onderdeel is van de totale kwaliteit, is uw oordeel van groot belang.

Om uw oordeel kenbaar te maken zijn 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.

Het eindrapport zal deze zomer aan uw college worden aangeboden.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Hoogachtend,

E.A. Martens,
hoofd van de Stafgroep Bestuurs-, Juridische en Concernzaken

**Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek provincie Drenthe
(Leden college van GS)**

1. Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de Commissie rechtsbescherming?
 - Helemaal niet deskundig
 - Niet deskundig
 - Neutraal
 - Deskundig
 - Erg deskundig

2. Vindt u dat er in de adviezen voldoende wordt ingegaan op alle standpunten?
 - Nee, in het geheel niet
 - Nee, niet genoeg
 - Neutraal
 - Ja, voldoende
 - Ja, ruim voldoende

3. Vindt u dat de adviezen van de Commissie rechtsbescherming in duidelijke en heldere taal zijn 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

4. Vindt u dat de Commissie rechtsbescherming in de procedures de wettelijke regels correct heeft toegepast?
 - Nee, helemaal niet
 - Nee, gedeeltelijk niet
 - Ik weet het niet
 - Ja, grotendeels wel
 - Ja, volledig

5. Wat zijn redenen om van een advies van de Commissie rechtsbescherming af te wijken?
 - Het advies is juridisch onjuist
 - Het advies ligt politiek gevoelig
 - Er is sprake van precedentwerking
 - Anders, namelijk _____

6. Welk cijfer zou u geven voor de bezwaarprocedure voor zover het de Commissie rechtsbescherming betreft? (Graag aangeven met een cijfer tussen 0 en 10)
Ik zou het cijfer ____ geven.

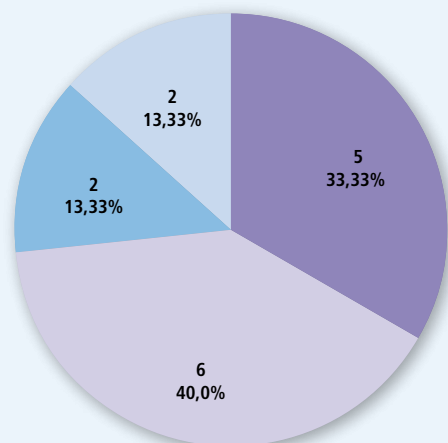
7. Hebt u nog verdere op- of aanmerkingen of suggesties over zaken die verbeterd zouden kunnen worden?

Hartelijk dank voor uw medewerking! Graag terugsturen met de bijgevoegde envelop.

2 De antwoorden per vraag

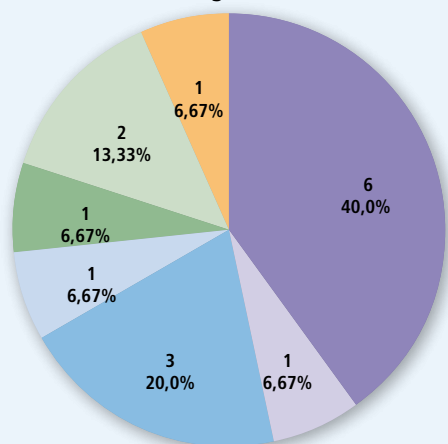
De antwoorden per vraag van bezwaarmakers

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



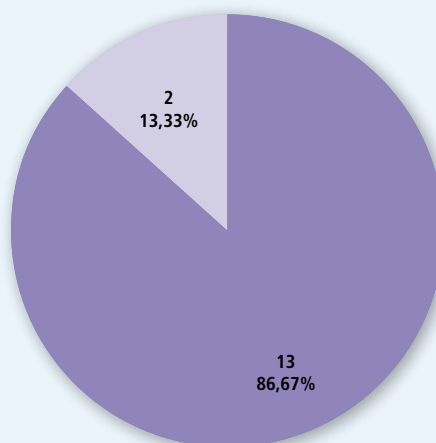
- Op persoonlijke titel
- Namens één of meer anderen (bv. buren, vereniging, stichting)
- Als vertegenwoordiger van een cliënt
- Als vertegenwoordiger van bedrijfsinstelling

Vraag 2 Waarop had het bezwaarschrift betrekking?



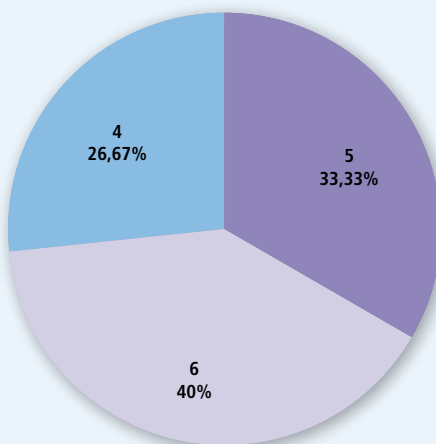
- Subsidie (allerlei)
- Flora- en faunawet (o.a. ontheffingen)
- Wet bodembescherming (bodemsaneringen)
- Wet geluidshinder
- Wet openbaarheid van bestuur (Wob)
- Ligplaatsenbeleid
- Overige, namelijk, _____

Vraag 3 Heeft u hulp gehad bij het opstellen van uw bezwaarschrift?



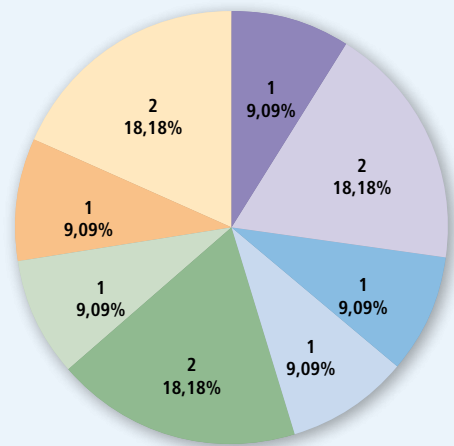
- Nee
- Nee, want ik ben juridisch hulpverlener

Vraag 4 Was u duidelijk hoe de bezwaarprocedure zou verlopen?



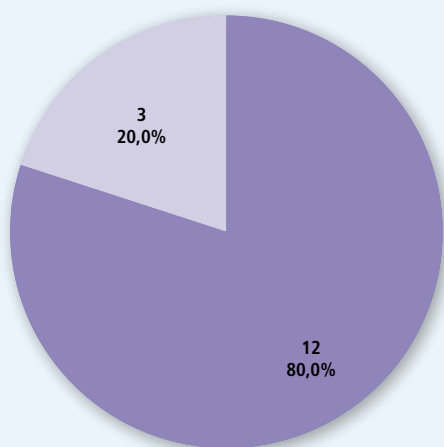
- Ja, omdat ik ervaring heb
- Ja, vanwege de informatie bij de ontvangstbevestiging
- Nee

Vraag 5 Hoeveel tijd verliep/zat er tussen het moment dat u uw bezwaarschrift indiende en het moment dat u de beslissing van het provinciebestuur ontving?



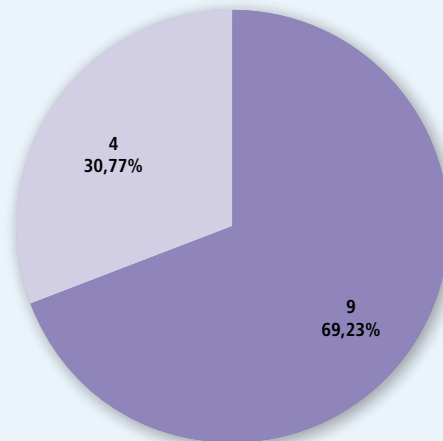
- 4 weken
- 6 weken
- 10 weken
- 11 weken
- 12 weken
- 25 weken
- 26 weken
- 52 weken

Vraag 6 Bent u tussentijds op de hoogte gesteld van het tijdstip waarop de provincie verwachtte een beslissing op uw bezwaarschrift te nemen?



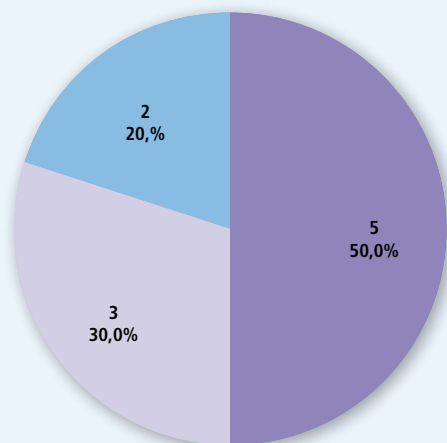
- Ja
- Nee

Vraag 7 Wat vindt u van de tijd die de provincie nodig had om een beslissing op uw bezwaarschrift te nemen?



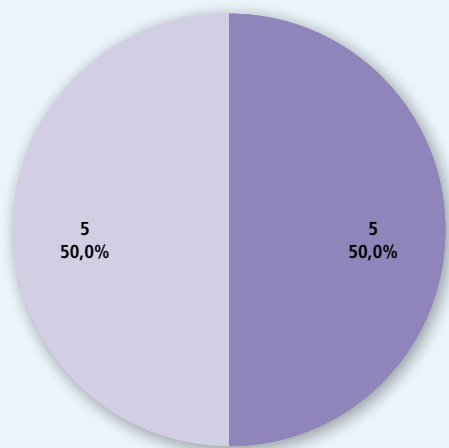
- De provincie heeft binnen een redelijke termijn beslist
- De provincie had teveel tijd nodig om te beslissen

Vraag 8 Bent u alleen naar de hoorzitting gegaan?



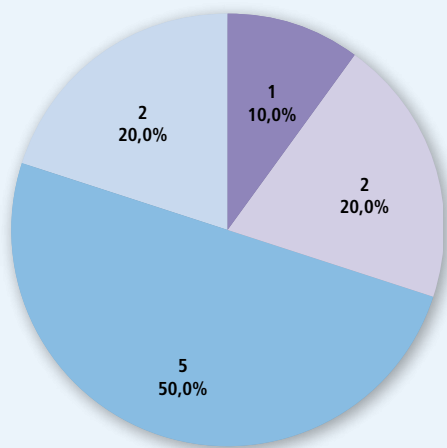
- Ja, alleen
- Nee, met andere bezwaarmakers
- Nee, met iemand anders, namelijk partner/collega/anders

Vraag 9 Wat was de hoedanigheid van de voorzitter en de (twee) leden van de Commissie rechtsbescherming waarmee u gepraat heeft?



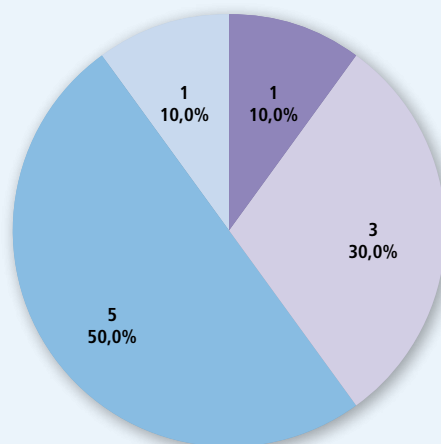
- Het zijn personen van buiten de provincie
- Dat weet ik niet

Vraag 10 Hoe vond u dat er werd geluisterd naar wat u op de hoorzitting vertelde?



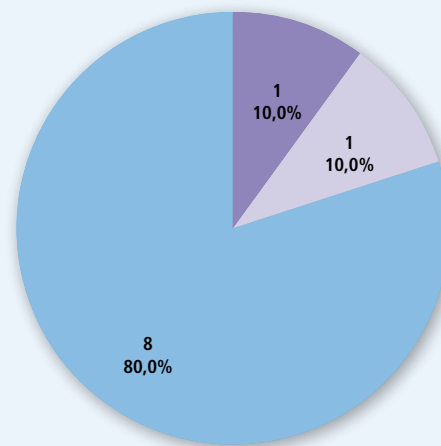
- Helemaal niet goed
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

Vraag 11 In welke mate bent u tevreden over de gang van zaken tijdens de hoorzitting?



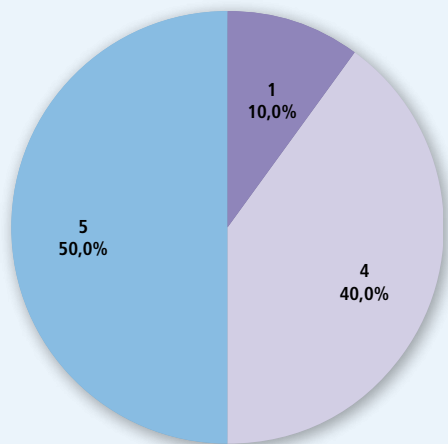
- Ik ben ontevreden
- Ik ben redelijk tevreden
- Ik ben tevreden
- Ik ben erg tevreden

Vraag 12 Hoe beoordeelt u de tijd die was uitgetrokken voor de hoorzitting?



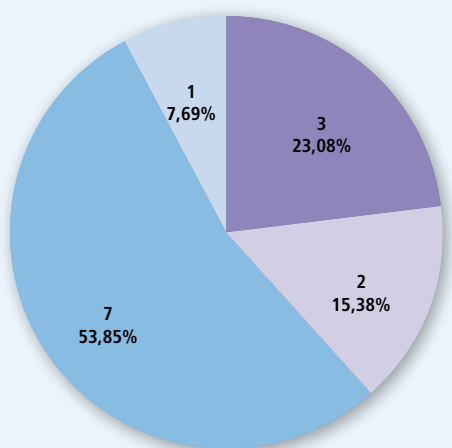
- Onvoldoende tijd
- Neutraal
- Ruim voldoende tijd

Vraag 13 Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de Commissie rechtsbescherming?



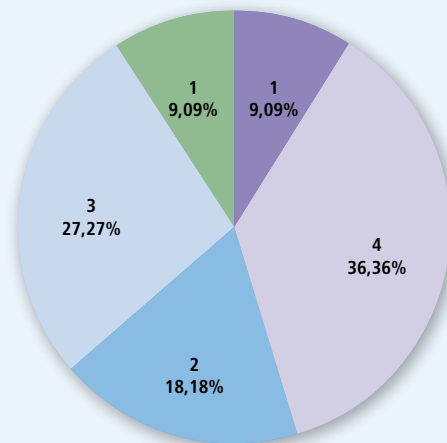
- Niet deskundig
- Neutraal
- Deskundig

Vraag 14 Het provinciaal bestuur heeft een beslissing op uw bezwaarschrift genomen. Vindt u dat de beslissing in duidelijke en heldere taal is gesteld?



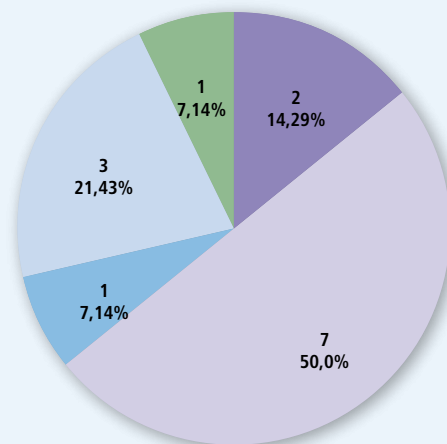
- Nee, ik vind het niet zo duidelijk
- Neutraal
- Ja, ik vind het duidelijk
- Ja, ik vind het erg duidelijk

Vraag 15 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 destijds toegezonden verslag)



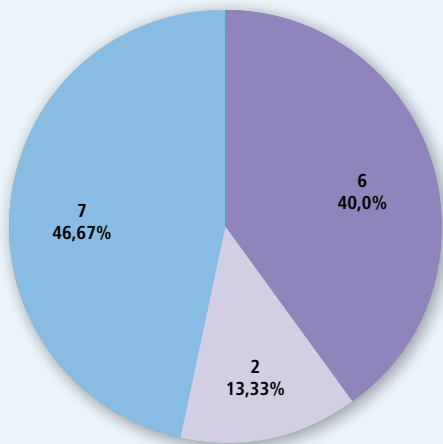
- Nee, in het geheel niet
- Nee, niet genoeg
- Neutraal
- Ja, voldoende
- Ja, ruim voldoende

Vraag 16 Vindt u dat er in de beslissing op uw bezwaarschrift voldoende wordt ingegaan op uw bezwaren? (N.B. Het advies van de Commissie rechtsbescherming maakt deel uit van de beslissing).



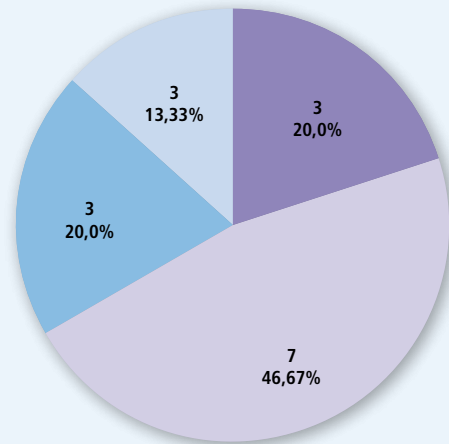
- Nee, in het geheel niet
- Nee, niet genoeg
- Neutraal
- Ja, voldoende
- Ja, ruim voldoende

Vraag 17 Hoe heeft de provincie op uw bezwaarschrift beslist?



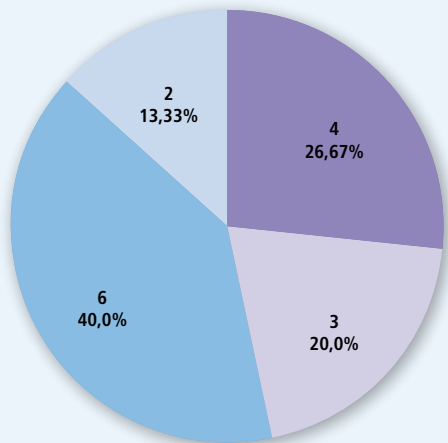
- Mijn bezwaar is gegrond verklaard
- Mijn bezwaar is gedeeltelijk gegrond verklaard
- Mijn bezwaar is ongegrond verklaard

Vraag 19 Vindt u dat de provincie in de beslissing op bezwaar de wettelijke regels correct heeft toegepast?



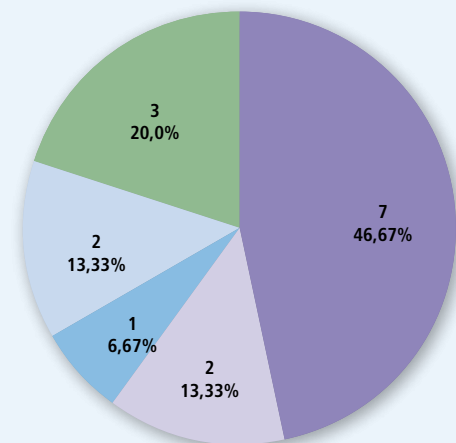
- Nee, helemaal niet
- Ik weet het niet
- Ja, grotendeels wel
- Ja, volledig

Vraag 18 Kwam de inhoud van de beslissing onverwachts?



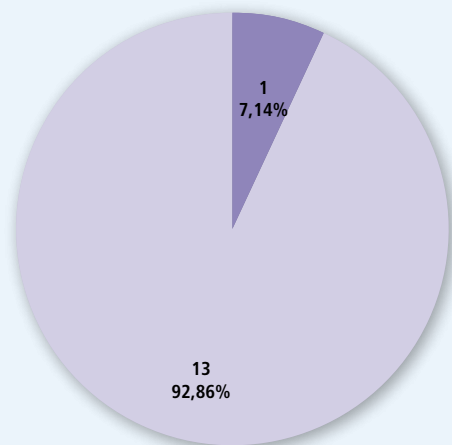
- Ja, erg onverwachts
- Ja, een beetje onverwacht
- Nee, ik had deze beslissing wel verwacht
- Nee, ik wist bijna zeker dat deze beslissing zou volgen

Vraag 20 Bent u het eens met de beslissing die de provincie op uw bezwaarschrift heeft genomen?



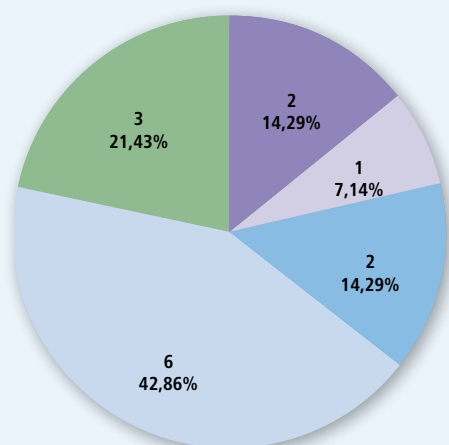
- Nee, ik ben het helemaal niet met de beslissing eens
- Nee, ik ben het gedeeltelijk niet met de beslissing eens
- Neutraal
- Ja, ik ben het grotendeels met de beslissing eens
- Ja, ik ben het geheel met de beslissing eens

Vraag 21 Hebt u tegen de beslissing van de provincie op uw bezwaarschrift beroep ingesteld bij de rechter?



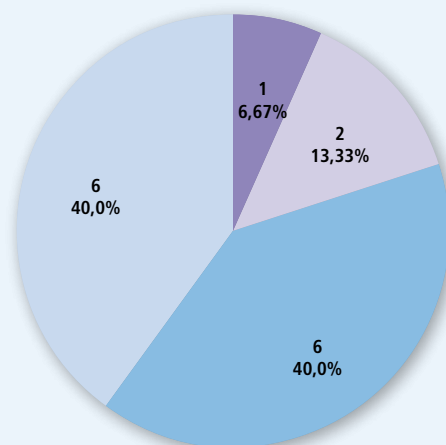
- Ja
- Nee

Vraag 22 Welk cijfer zou u geven voor de gehele bezwaarprocedure? (Graag aangeven met een cijfer tussen 0 en 10)



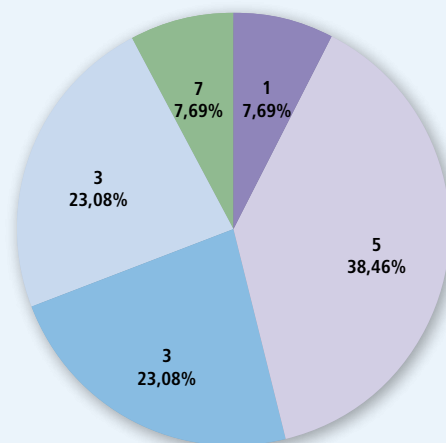
- 1
- 5
- 6
- 7
- 8

Vraag 23 Als zich weer een situatie zou voordoen waarin u bezwaar tegen een beslissing zou kunnen maken, zou u dat dan doen?



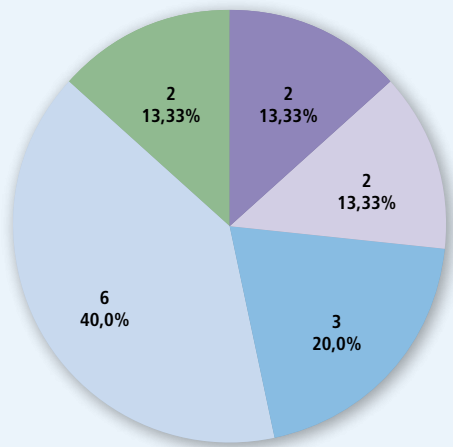
- Nee, geen denken aan
- Neutraal
- Ja, waarschijnlijk wel
- Ja, ik weet het zeker

Vraag 24 Wat is uw eindoordeel over (de gehele) bezwaarschriftprocedure?



- Heel positief
- Positief
- Neutraal
- Negatief
- Heel negatief

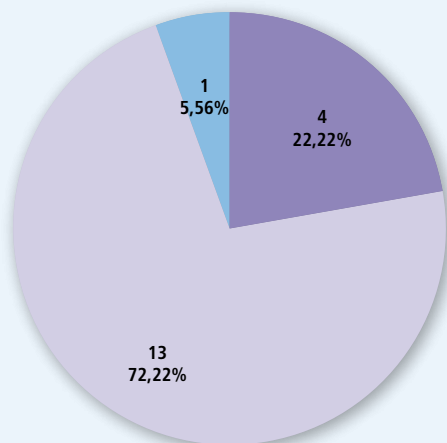
Vraag 25 Had u in uw geval gebruik willen maken van mediation?



- Nee, in het geheel niet**
- Nee, ik denk het niet**
- Neutraal**
- Ja, ik denk het wel**
- Ja, dat weet ik zeker**

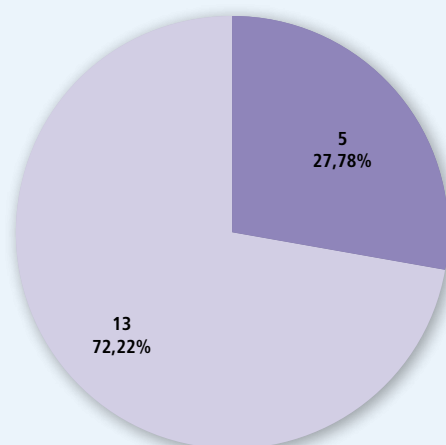
De antwoorden per vraag van medewerkers

Vraag 1 Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de Commissie rechtsbescherming?



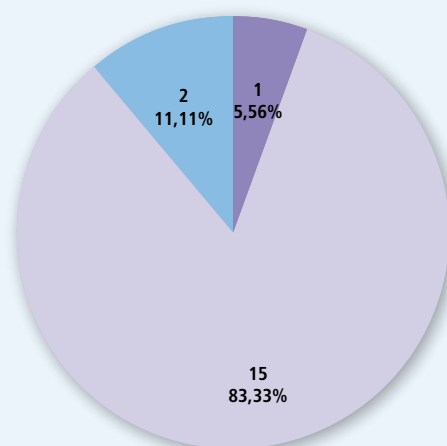
- Neutraal
- Deskundig
- Erg deskundig

Vraag 3 Vindt u dat de adviezen van de Commissie rechtsbescherming in duidelijke en heldere taal zijn gesteld?



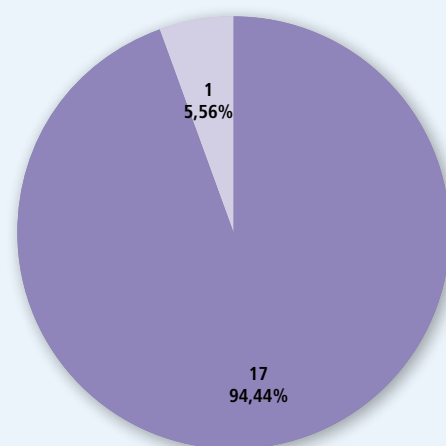
- Neutraal
- Ja, ik vind het duidelijk

Vraag 2 Vindt u dat er in de adviezen voldoende wordt ingegaan op uw standpunt?



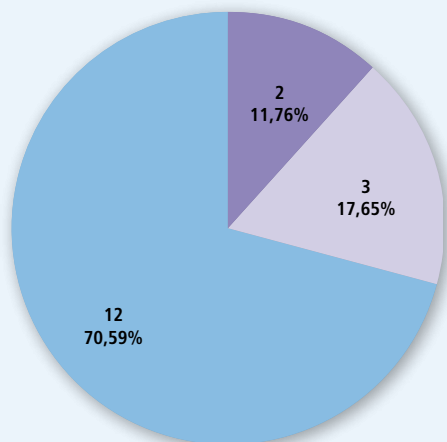
- Neutraal
- Ja, voldoende
- Ja, ruim voldoende

Vraag 4 Bent u aanwezig geweest op hoorzittingen?



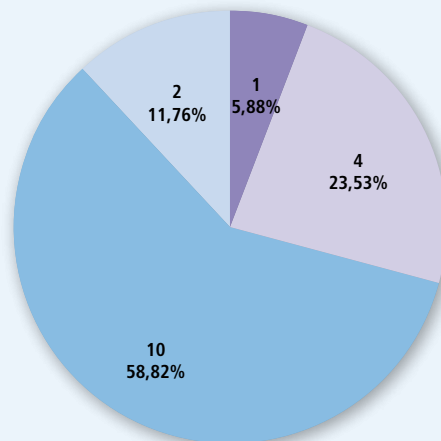
- Ja
- Nee

Vraag 5 Bent u alleen naar deze hoorzitting(en) gegaan?



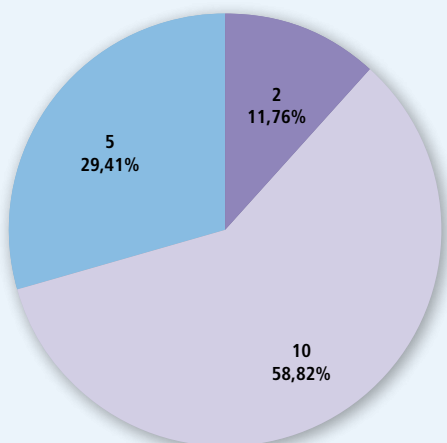
- Ja, alleen
- Nee, met een professionele juridische hulpverlener
- Nee, met iemand anders, namelijk manager/collega

Vraag 7 In welke mate bent u tevreden over de gang van zaken tijdens de hoorzitting(en)?



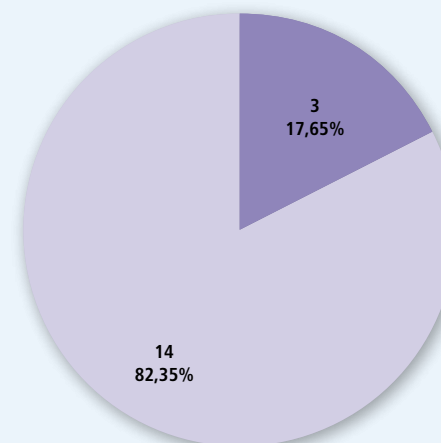
- Ik ben ontevreden
- Ik ben redelijk tevreden
- Ik ben tevreden
- Ik ben erg tevreden

Vraag 6 Hoe vond u dat er werd geluisterd naar wat u op de hoorzitting(en) vertelde?



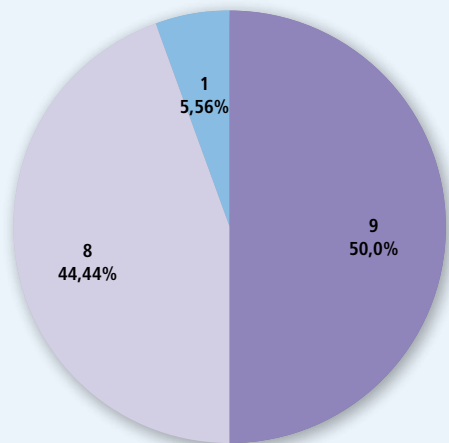
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

Vraag 8 Hoe beoordeelt u de tijd die was uitgetrokken voor de hoorzitting(en)?



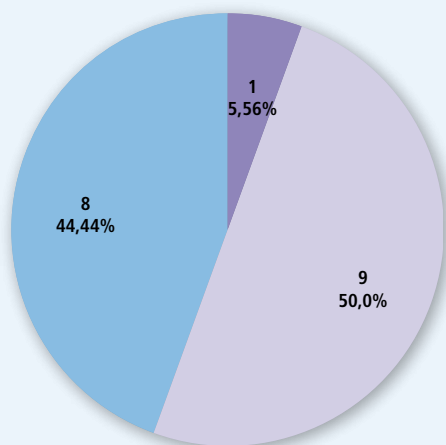
- Net voldoende tijd
- Ruim voldoende tijd

Vraag 9 Vindt u dat de Commissie rechtsbescherming in de procedures de wettelijke regels correct heeft toegepast?



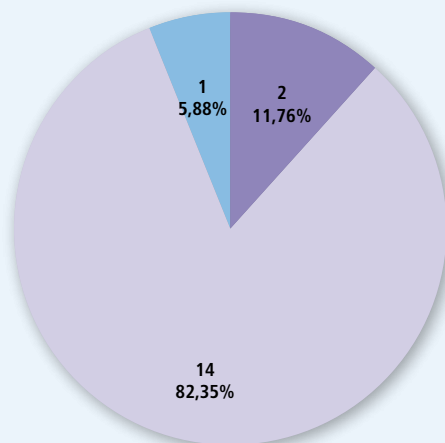
- Ja, grotendeels wel
- Ja, volledig
- ongeldig

Vraag 10 Bent u het eens met de adviezen die de Commissie rechtsbescherming omtrent de bezwaarschriften heeft gegeven?



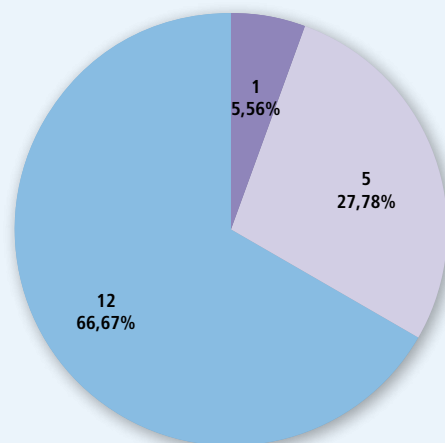
- Nee, ik ben het gedeeltelijk niet met de adviezen eens
- Ja, ik ben het grotendeels met de adviezen eens
- Ja, ik ben het geheel met de adviezen eens

Vraag 11. Wat vindt u van de tijd die de Commissie rechtsbescherming, in het algemeen, nodig heeft om tot een advies op een bezwaarschrift te komen?



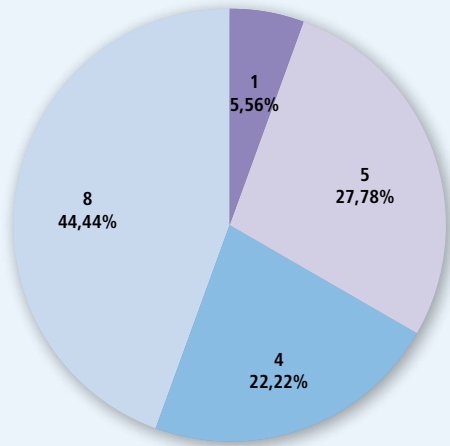
- De Commissie rechtsbescherming komt snel tot een advies
- De Commissie rechtsbescherming komt binnen een redelijke termijn een advies
- De Commissie rechtsbescherming heeft te veel tijd nodig om tot een advies te komen

Vraag 12 Welk cijfer zou u geven voor de bezwaarprocedure voor zover het de Commissie rechtsbescherming betreft?
(Graag aangeven met een cijfer tussen 0 en 10)



- 5
- 7
- 8

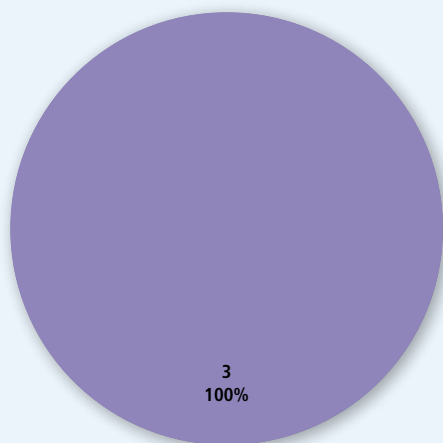
Vraag 13 Had u in de betreffende gevallen gebruik willen maken van mediation?



- Nee, in het geheel niet
- Nee, ik denk het niet
- Neutraal
- Ja, ik denk het wel

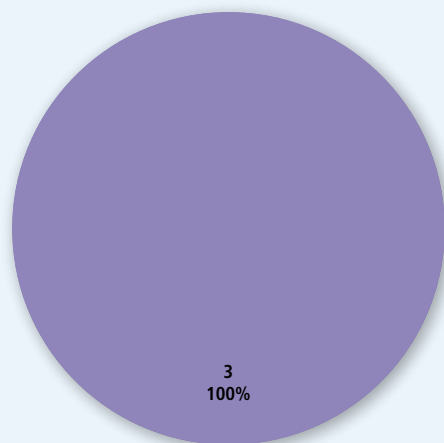
De antwoorden per vraag van leden college van GS

Vraag 1 Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de Commissie rechtsbescherming?



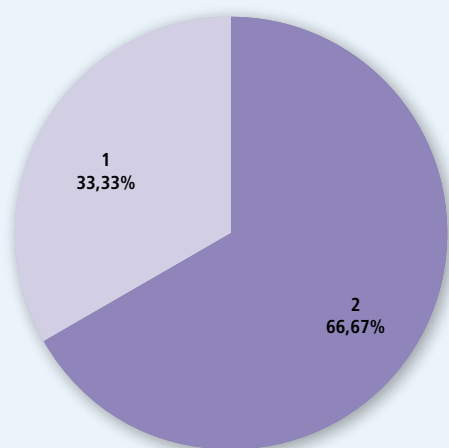
■ Deskundig

Vraag 3 Vindt u dat de adviezen van de Commissie rechtsbescherming in duidelijke en heldere taal zijn gesteld?



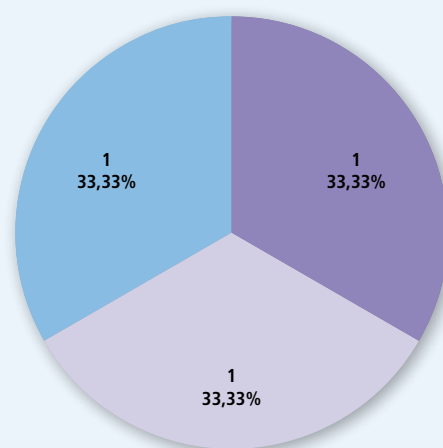
■ Ja, ik vind het duidelijk

Vraag 2 Vindt u dat er in de adviezen voldoende wordt ingegaan op alle standpunten?



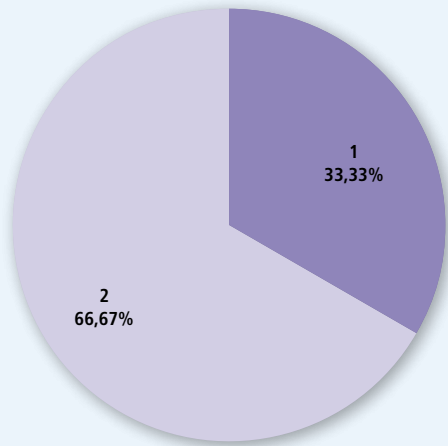
■ Ja, voldoende
■ Ja, ruim voldoende

Vraag 4 Vindt u dat de Commissie rechtsbescherming in de procedures de wettelijke regels correct heeft toegepast?



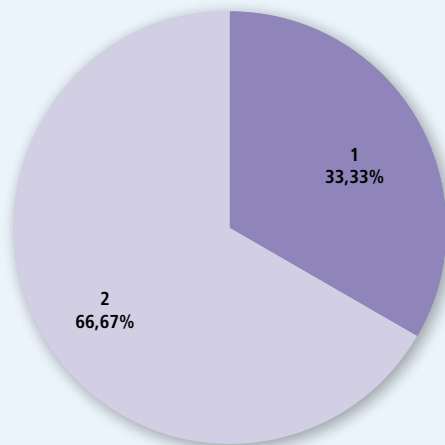
■ Nee, gedeeltelijk niet
■ Ja, grotendeels wel
■ Ja, volledig

Vraag 5 Wat zijn redenen om van een advies van de Commissie rechtsbescherming af te wijken?



- Het advies is juridisch onjuist
- Anders, namelijk _____

Vraag 6 Welk cijfer zou u geven voor de bezwaarprocedure voor zover het de Commissie rechtsbescherming betreft?
(Graag aangeven met een cijfer tussen 0 en 10)



- 7
- 8

