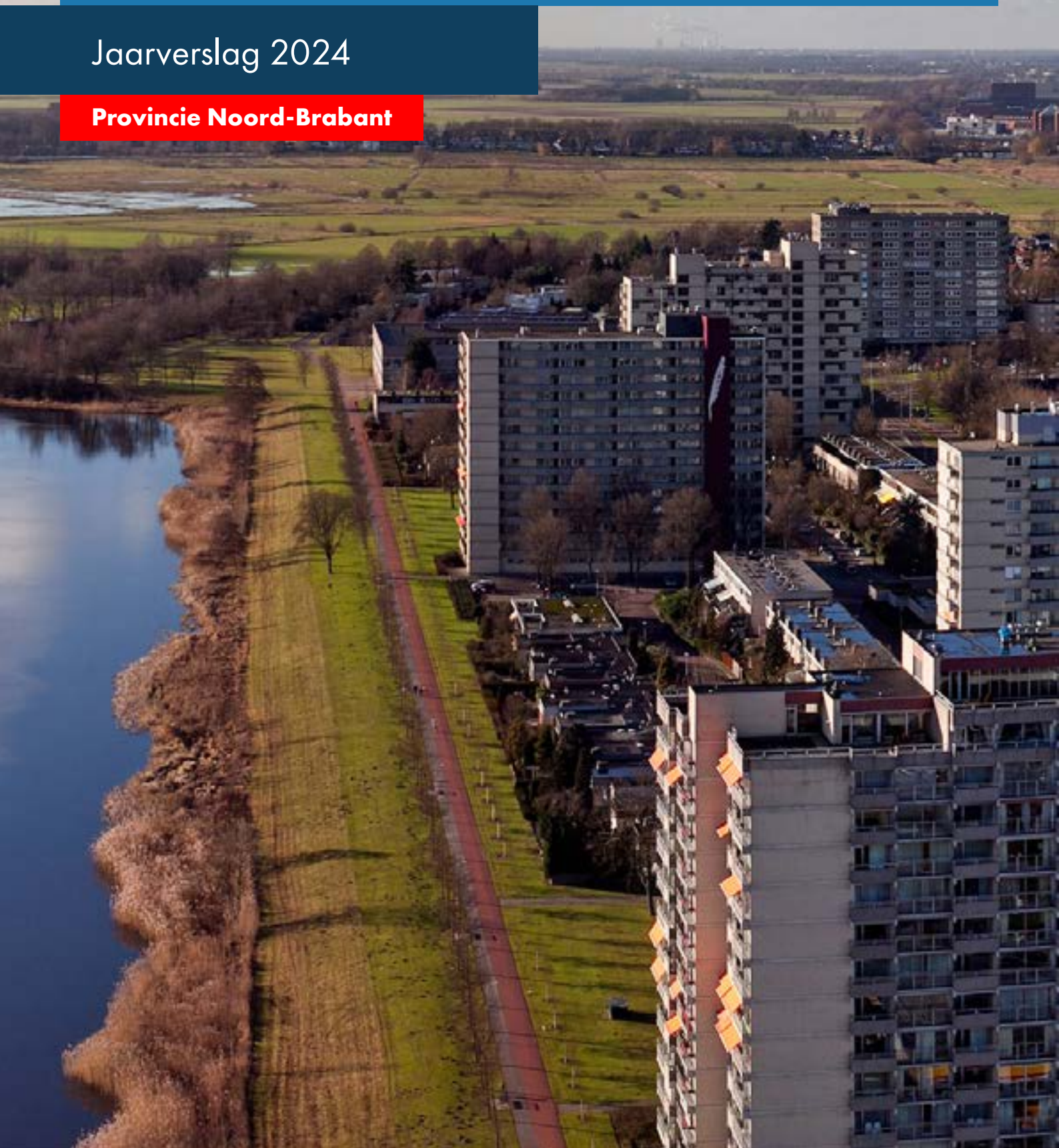


Hoor- en adviescommissie voor bezwaarschriften en klachten

Jaarverslag 2024

Provincie Noord-Brabant



Voorwoord

Geachte leden van PS, GS en de Commissaris van de Koning,

De hoor- en adviescommissie voor bezwaarschriften en klachten van de provincie Noord-Brabant is een onafhankelijke adviescommissie die u adviseert over bezwaarschriften en klachten. Dit jaarverslag geeft u inzicht in de behandelde bezwaren en klachten en de adviezen die daarover in 2024 zijn gegeven.

We beginnen met een beschrijving van de voor u interessante inhoud. In het kader van de leerfunctie van bezwaar geven wij u, vanuit onze onafhankelijke en onpartijdige rol, aanbevelingen om de kwaliteit van uw besluitvorming te verbeteren. Hierna volgt een cijfermatig overzicht van de in 2024 behandelde bezwaren en klachten. In bijlage B bij dit jaarverslag ziet u deze cijfers in een infographic.

In 2024 hebben wij ons ingezet om effectieve en toegankelijke rechtsbescherming te bieden en te verbeteren. Via een digitaal klanttevredenheidsonderzoek hebben wij bezwaarmakers, belanghebbenden en uw vertegenwoordigers gevraagd om (anoniem) hun bevindingen over de hoorzitting te delen. Uit het merendeel van de reacties blijkt dat partijen zich respectvol behandeld voelden en het gevoel hebben werkelijk te zijn gehoord. Dit is belangrijk, omdat een respectvolle behandeling een positief effect heeft op de beoordeling van de hele procedure en de aanvaarding van de uitkomst. Als aandachtspunt hebben wij meegekregen dat wij tijdens de opening van de hoorzitting duidelijker de gang van zaken en de (juridische) rol van onze commissie kunnen uitleggen. Deze opmerking nemen wij ter harte.

Nu digitalisering een vast onderdeel van onze samenleving is, is het belangrijk dat het indienen van een bezwaarschrift of klacht digitaal makkelijk toegankelijk is. Afgelopen jaar hebben we enkele obstakels weggenomen die de toegang tot onze procedures konden bemoeilijken. Het digitale bezwaarformulier is vereenvoudigd. Wel benadrukken we dat de digitale systemen van de provincie goed moeten blijven werken om fouten te voorkomen. In het verslagjaar is het helaas voorgekomen dat digitale post, zoals aanvullingen op bezwaarschriften, niet werd ontvangen.

Onze inspanningen waren en zijn mede mogelijk dankzij de juridische en administratieve ondersteuning van team Rechtsbescherming. Opvallend is dat in 2024 het aantal ingediende bezwaarschriften flink is gestegen ten opzichte van 2023. Toch is het percentage tijdig behandelde bezwaren en ingetrokken bezwaren door de informele aanpak vrijwel hetzelfde gebleven als in voorgaande jaren. We danken en waarderen team Rechtsbescherming voor hun inzet. Ondanks de hogere werkdruk heeft elke bezwaarzaak dezelfde aandacht gekregen. Wel moet gezegd worden dat de werkdruk alleen kon worden opgevangen met tijdelijke extra ondersteuning. De ambtelijke ondersteuning zal ook in de toekomst goed uitgerust moeten blijven om haar taken te kunnen uitvoeren.

Een speciaal woord van dank richten wij aan Ritchie Trieling en Eveline van den Elsen. Zij hebben in het verslagjaar hun werkzaamheden als respectievelijk teamleider, grondlegger van de informele aanpak en secretaris binnen het team Rechtsbescherming beëindigd.

Verder is in het verslagjaar het lidmaatschap van Pascal Jacobs door ontslag op eigen verzoek geëindigd. Wij danken hem voor zijn jarenlange inzet voor onze commissie en zijn waardevolle en deskundige bijdragen. Ook danken wij Inge Brokken. Vanaf het begin heeft zij de hoorzittingen van onze commissie voorzien van nauwkeurige en deskundige notulen.

Tot slot danken wij u en uw procesvertegenwoordigers voor het vertrouwen en voor de constructieve samenwerking in het afgelopen jaar.

Namens de hoor- en adviescommissie voor bezwaarschriften en klachten,
de voorzitters,

Eric Janse de Jonge (coördinerend voorzitter)
Thijs Drouen
Dennis Janssen

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Aanbevelingen en ontwikkelingen	5
1.1 Aanbevelingen	5
1.1.1 Begrijpelijke taal	5
1.1.2 Uitgebreider motiveren	5
1.1.3 Subsidies: tenderprocedure – gelijkheid in voortraject	6
1.1.4 Conflictoplossing	6
1.2 Ontwikkelingen	6
1.2.1 Burgervriendelijker bestuursrecht	6
1.2.2 Afschaffen toetsingsverbod	7
1.2.3 Omgevingswet	7
1.2.4 Artificial Intelligence (AI)	7
2. De behandeling van bezwaarschriften in cijfers	8
2.1 De informele aanpak	8
2.2 Ontwikkeling werkvoorraad	8
2.3 Instroom per programma	9
2.4 Doorzending	9
2.5 Hoorzittingen: aantal en aard	9
2.6 Uitgebrachte adviezen	10
2.7 Adviezen per programma	10
2.8 Doorlooptijden en tijdigheid advisering	11
2.9 Traject na advisering	11
3. De behandeling van klachten in cijfers	12
3.1 Inleiding	12
3.2 Ingediende klachten	12
3.3 Aantal en afdoeningswijze	12
Bijlagen	13
Bijlage A: Samenstelling HAC	14
Bijlage B: Infographic	15

1. Aanbevelingen en ontwikkelingen

In 2024 bleef de onvrede over het land en de politiek groot, net als in de voorgaande jaren. Veel Nederlanders vinden dat de regering problemen met landbouw, woningbouw, infrastructuur en milieu (stikstof) niet daadkrachtig oplost.¹ Hierdoor is het vertrouwen in regering en parlement verder gedaald. Dit komt niet alleen door de falende aanpak van deze problemen, maar ook omdat veel mensen vinden dat de overheid niet goed naar hen luistert.² Het vertrouwen in de rechterlijke macht is, alhoewel de druk hierop toeneemt, daarentegen onverminderd hoog.³

In onze jaarverslagen van 2022 en 2023 hebben we al gezegd dat het vertrouwen van burgers in de overheid niet vanzelfsprekend is. Om dit vertrouwen terug te winnen, verwachten burgers dat de overheid transparanter wordt. Ze willen dat de overheid laat zien dat ze weet wat er speelt en dat ze de verschillende belangen afweegt.⁴

Op basis van de behandeling van bezwaren en de algemene rechtsontwikkeling in 2024, geven we in de volgende paragrafen enkele aanbevelingen en ontwikkelingen.

1.1 Aanbevelingen

1.1.1 Begrijpelijke taal

Elkaar begrijpen is belangrijk voor vertrouwen. Het is aan de overheid, en dus aan u, om de eerste stap te zetten en uw besluiten duidelijk en begrijpelijk uit te leggen. Hoewel dit voor al uw besluiten geldt, hebben we dit jaar vooral gezien dat de uitleg bij besluiten over de Wet bodembescherming duidelijker kan. Bij de behandeling van bezwaren in de informele aanpak en tijdens hoorzittingen bleek dat burgers uw besluiten vaak niet goed begrijpen. Hoewel we weten dat de Wet bodembescherming ingewikkeld is, benadrukken we toch dat het belangrijk is om deze duidelijk uit te leggen. Een duidelijke uitleg kan onrust, zorgen en bezwaren bij burgers voorkomen dan wel wegnemen. Dit wordt ook benadrukt in het wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht. Bovendien laat u hiermee zien dat u, zoals in uw bestuursakkoord 'Samen maken we Brabant!' staat, een betrokken bestuur bent dat zijn besluiten goed uitlegt en in begrijpelijke taal schrijft.

1.1.2 Uitgebreider motiveren

Een aanbeveling die samenhangt met het gebruik van begrijpelijke taal is om uw besluiten uitgebreider uit te leggen. Bij de Wet bodembescherming bleek uit de bezwaarbehandeling dat burgers niet goed konden begrijpen wat het besluit praktisch betekent voor hun omgeving. Voor de vergunning voor 'tijdelijk en uitzonderlijk gebruik luchtvaartuigen' raden we aan om in de publicatie van het besluit ook duidelijker uit te leggen waar de vergunning over gaat. Vaak denken bezwaarmakers ten onrechte dat de vergunning

1 Burgerperspectieven 2025 Bericht 1 | Publicatie | Sociaal en Cultureel Planbureau.

2 www.stibbe.com/nl/publications-and-insights/nieuw-kabinet-speelt-hoog-spel-met-vertrouwen-in-de-politiek.

3 <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/20/nederlander-heeft-meer-vertrouwen-in-de-eu-dan-in-de-tweede-kamer>.

4 Zie 1.

ook over de vliegroute gaat. Ten aanzien van handhavingsbezwaren raden wij aan om bij de toetsing van het evenredigheidsbeginsel meer aandacht te besteden aan de criteria geschiktheid, evenwichtigheid en noodzakelijkheid.

Hoewel u de uitleg van uw besluiten bij de beslissing op bezwaar kunt verbeteren, is het verstandiger om bij het eerste besluit al een zorgvuldige en volledige uitleg te geven. Met een uitgebreidere en volledige uitleg kunnen belanghebbenden beter begrijpen waarom u tot dat besluit bent gekomen en hoe u de verschillende belangen hebt afgewogen. Dit draagt ertoe bij dat bezwaarmaker beter in staat is om de impact dat een besluit op hem heeft te bepalen en af te wegen of er een noodzaak is om bezwaar te maken.

1.1.3 Subsidies: tenderprocedure – gelijkheid in voortraject

Dit jaar hebben we enkele bezwaren behandeld tegen afgewezen subsidieaanvragen, omdat er geen (goed) jaarverslag of financieel verslag was ingediend volgens de Subsidieregeling hedendaagse cultuur Noord-Brabant. Tijdens deze behandeling bleek dat u sommige aanvragers na het indienen van hun aanvraag, maar vóór de sluiting van de aanvraagtermijn, de kans heeft gegeven om aanvullende stukken in te dienen. Als u op tijd inzag dat de aanvraag niet compleet was en er nog tijd over was om deze aan te vullen vóór de sluiting van de termijn, heeft u de aanvrager per e-mail deze mogelijkheid geboden. Hoewel deze werkwijze (mits consistent toegepast bij alle aanvragers) past binnen een tendersubsidie, kan uw e-mail de indruk wekken dat u de aanvraag op volledigheid heeft gecontroleerd. Voor de aanvrager is het vervelend als de aanvraag na sluiting van de termijn wordt afgewezen vanwege een ander ontbrekend stuk dat niet in de e-mail werd genoemd, vooral als ook dit stuk nog vóór de sluiting had kunnen worden ingediend. Na sluiting van de termijn is het namelijk niet meer toegestaan om ontbrekende stukken in te dienen. We raden u aan om in het voortraject een duidelijke en consistente werkwijze te hanteren en aanvragers hierover te informeren.

1.1.4 Conflictoplossing

Net zoals in onze vorige jaarverslagen doen wij ook nu de aanbeveling om conflicten in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen. Dit betekent niet pas in bezwaar, maar al bij de besluitvorming in de primaire fase. Hiermee kan worden voorkomen dat een rechtzoekende onnodig in de fase van bezwaar belandt. Ook draagt dit bij aan het vertrouwen in de overheid.

1.2 Ontwikkelingen

1.2.1 Burgervriendelijker bestuursrecht

In een burgervriendelijker bestuursrecht is het aan de overheid om meer rekening te houden met de behoeften en het doenvermogen van mensen. Ook om minder star te zijn bij het nemen van besluiten en besluiten begrijpelijker uit te leggen. Dit helpt, zoals gezegd, om het vertrouwen in de overheid en de rechtsstaat te herstellen. Ook in de rechtspraak is een burgervriendelijke benadering steeds zichtbaarder. Zo zijn er bijvoorbeeld iets soepelere regels voor termijnoverschrijdingen, een iets minder strakke beginselplicht tot handhaving en is de evenredigheidstoets verruimd.

Om een burgervriendelijker bestuursrecht ook wettelijk te verankeren, heeft het kabinet het wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb in de eerste helft van 2024 in internetconsultatie gedaan. De eerste kritieken op dit wetsvoorstel zijn al te beluisteren. De voorzitter van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en de president van het College van Beroep voor het bedrijfsleven wijzen erop dat de voorgestelde procedurele aanpassingen mogelijk niet effectief zijn en vooral symbolisch lijken. De Staatscommissie Rechtsstaat stelt dat het wetsvoorstel afleidt van wat echt nodig is binnen de overheid. Volgens deze commissie ligt de structurele oplossing niet in nieuwe regels, maar in het verbeteren van de overheidsorganisatie en bestuurscultuur. Daarnaast signaleert de Staatscommissie dat er in het bestuursrecht

onnodig wordt geprocedeerd, wat negatieve gevolgen heeft voor burgers. De Staatscommissie benadrukt dat bestuursorganen de bezwaarfase moeten gebruiken waarvoor die is bedoeld: conflictoplossing, hoor- en wederhoor en serieuze heroverweging van het voorgenomen besluit. Wij onderschrijven deze conclusies en zijn zeer benieuwd naar het verdere verloop van dit wetsvoorstel en naar de manier waarop bestuursrechters en bestuursorganen in 2025 actief rekenschap zullen geven van de gewenste burgervriendelijker benadering. Gelet op onze jarenlange ervaring met conflictoplossing volgen we deze ontwikkeling met extra aandacht.

1.2.2 Afschaffen toetsingsverbod

Als burgers vinden dat een wet hun grondrechten aantast, moeten zij dit kunnen laten toetsen door de rechter. Het kabinet wil daarom het verbod om (formeel) wetten te toetsen aan de Grondwet gedeeltelijk afschaffen. Rechters kunnen daardoor een wet toetsen aan de zogeheten klassieke grondrechten uit de Grondwet. Nederland is het enige land in Europa met een dergelijk verbod. In landen waar dit wel kan, blijkt dat de mogelijkheid om hiervoor naar de rechter te stappen bijdraagt aan betere rechtsbescherming.⁵ Daarnaast wil het kabinet een speciaal grondwettelijk hof oprichten om grondrechten van burgers beter te beschermen. Op het moment van schrijven hebben minister Uitermark van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en staatssecretaris Struycken (Rechtsbescherming) hun plannen hiervoor naar de Eerste en Tweede Kamer gestuurd.⁶ In de contourennota schetst het kabinet zijn plannen op hoofdlijnen. Het is de verwachting dat een (grond)wetsvoorstel dit jaar (2025) in consultatie wordt gebracht. Omdat voor daadwerkelijke invoering een aanpassing van de Grondwet nodig is, moet zowel in deze als in de volgende kabinetsperiode door het parlement gestemd worden over de plannen. We houden de ontwikkelingen in de gaten.

1.2.3 Omgevingswet

De Omgevingswet is vanaf 1 januari 2024 in werking getreden. De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft in 2024 diverse zaakoverstijgende uitspraken gedaan en aandacht besteed aan het overgangsrecht. Voor onze praktijk bleek in het verslagjaar dat veel procedures op basis van het in de Omgevingswet opgenomen overgangsrecht nog onder het ‘oude’ recht werden beslecht. Wij hebben de indruk dat de invoering van de Omgevingswet binnen de provincie niet tot zichtbare problemen heeft geleid bij vergunningverlening of handhaving. We verwachten dat 2025 in het teken zal staan van verdere uitleg en toepassing van de Omgevingswet. Daarnaast blijft de rechtspraak over de fysieke leefomgeving zich ontwikkelen. Europese verplichtingen over onder meer stikstof hebben in het verslagjaar tot nieuwe beperkingen en veel onbeantwoorde vragen geleid. Op het moment van schrijven is duidelijk dat Nederland in 2025 nog steeds stevig op slot zit. Uiteraard blijven we dit voor u volgen.

1.2.4 Artificial Intelligence (AI)

Tot slot, nu digitalisering niet meer weg te denken is, is de ontwikkeling van kunstmatige intelligentie (AI) een belangrijk onderwerp. Ook in het bestuur en de rechtspraak zien we de gevolgen hiervan, bijvoorbeeld het makkelijker en in bulk indienen van bezwaren door AI. De commissie adviseert het bestuur om deze ontwikkelingen goed te volgen en hierop in te spelen in hun beleid en uitvoering.

5 <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2025/02/21/grondrechten-van-mensen-beter-beschermd-door-afschaffen-toetsingsverbod>.

6 www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2025/02/21/kamerbrief-over-contourennota-constitutionele-toetsing.

2. De behandeling van bezwaarschriften in cijfers

In dit hoofdstuk lichten wij de belangrijkste procedurele aspecten en de bijbehorende cijfers over de behandeling van bezwaarschriften toe. Een infographic van deze cijfers ziet u in bijlage B.

2.1 De informele aanpak

Bij ontvangst van een bezwaarschrift wordt in het kader van de informele aanpak direct gezocht naar de beste aanpak voor het bezwaar. Onafhankelijke gespreksbegeleiders, die deel uitmaken van het team rechtsbescherming, proberen met behulp van mediationvaardigheden een minnelijke oplossing tussen partijen te vinden. In het verslagjaar heeft deze aanpak bij 52% van de ingediende bezwaarschriften tot intrekking van het bezwaar geleid.

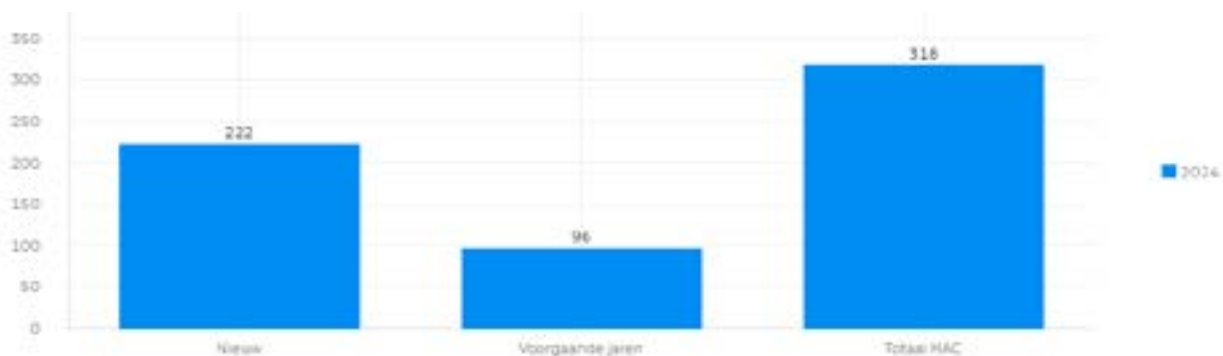
Wanneer partijen geen onderlinge overeenstemming kunnen bereiken of wanneer (één of meer) partijen dat willen, behandelen wij de zaak tijdens een hoorzitting. In dat geval draagt de procesbegeleider de zaak over aan een secretaris van onze commissie. Deze secretaris heeft geen bemoeienis gehad in de informele aanpak.

2.2 Ontwikkeling werkvoorraad

Vrijwel onze hele werkvoorraad bestaat uit de behandeling van bezwaarschriften tegen door het college van GS (in mandaat) genomen besluiten. Zelden behandelen wij bezwaren tegen andere provinciale bestuursorganen of administratieve beroepen. In het verslagjaar is 1 bezwaar tegen een besluit van de Commissaris van de Koning behandeld.

Over het kalenderjaar 2024 is het aantal bezwaarzaken (318) fors gestegen ten opzichte van het jaar 2023 (256). Dit komt voornamelijk doordat een groot aantal bezwaren (43) is ingediend tegen één besluit over bodemsanering en een groot aantal bezwaarschriften (29) is ingediend tegen afwijzende subsidiebesluiten voor de professionele kunsten 2025-2028.

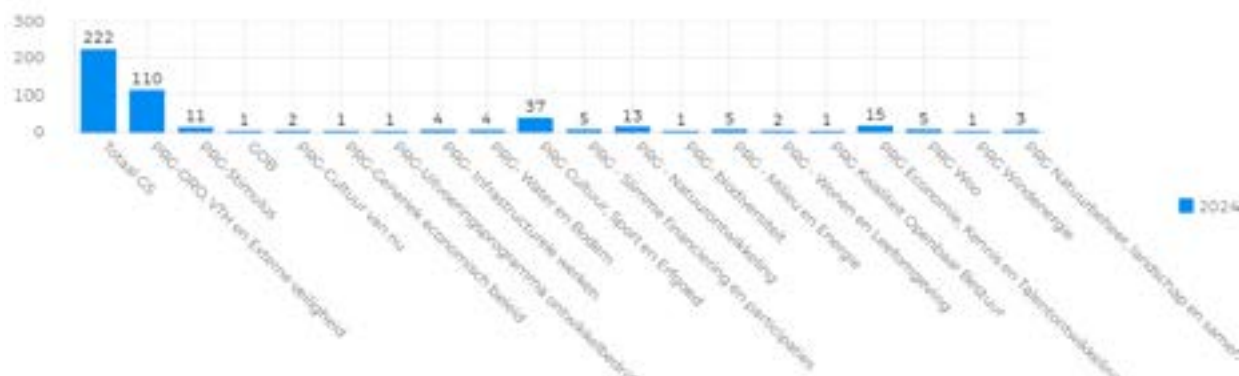
Van de totale instroom waren 222 nieuwe bezwaarschriften ingediend en betrof het een restant van 96 bezwaarzaken uit voorgaande jaren.



In 2024 zijn 196 bezwaarschriften (62%) afgehandeld en staan op 1 januari 2025 nog 122 zaken (38%) open. Bij de openstaande bezwaarzaken behoorden ook de genoemde bezwaren tegen het besluit over de bodemsanering en de bezwaren tegen de afwijzende subsidiebeschikkingen. Deze zaken zijn respectievelijk in januari 2025 en in de periode (eind) januari 2025 tot (midden) april 2025 op hoorzitting behandeld. Voor de overige openstaande zaken geldt dat het merendeel zaken betreft die in de informele aanpak zitten en waarvan de wettelijke behandeltermijn met instemming van alle partijen is aangehouden.

2.3 Instroom per programma

Onderstaande grafiek toont het aantal nieuw ingediende bezwaarschriften per programma over het jaar 2024. Het grootste aantal bezwaarschriften richtte zich tegen besluiten genomen in het kader van het programma VTH en Externe Veiligheid. Onder dit programma vallen de eerdergenoemde bodemsanering-bezwaren.



2.4 Doorzending

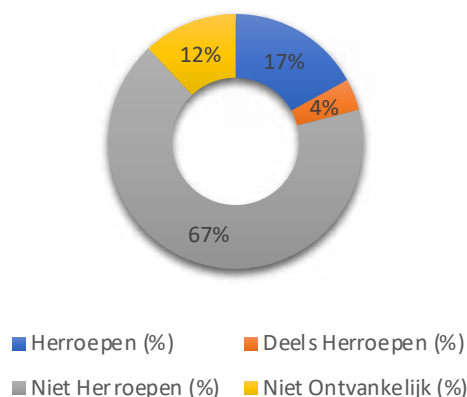
In 2024 hebben wij in totaal 8 zaken doorgezonden naar een ander orgaan of rechterlijke instantie. Die wettelijke doorzendplicht bestaat in gevallen waarin niet een provinciaal bestuursorgaan, maar een ander orgaan (bijvoorbeeld een gemeente) of rechterlijke instantie ter zake bevoegd is.

2.5 Hoorzittingen: aantal en aard

Tijdens een hoorzitting behandelen wij, gelet op de complexiteit van de zaken, in de regel drie bezwaarzaken. In 2024 zijn 30 hoorzittingen gehouden. In de voorgaande jaren waren dit 26 (2023) en 31 (2022). Na de hoorzitting brengen wij schriftelijk advies uit aan het desbetreffende provinciale bestuursorgaan.

2.6 Uitgebrachte adviezen

In dit verslagjaar hebben wij 90 adviezen uitgebracht. In 21% (19 zaken) hebben wij geadviseerd tot het (deels) herroepen van het bestreden besluit. Het herroepen van een besluit houdt in dat het besluit wordt ingetrokken en vervangen door een nieuw besluit. In 67% (60 zaken) adviseerden wij tot het niet herroepen van het bestreden besluit en in 12% (11 zaken) verklaarden wij het bezwaarschrift niet-ontvankelijk. Het percentage waarin wij hebben geadviseerd het bestreden besluit (deels) te herroepen is iets lager dan voorgaand jaar. In 2023 lag dit op 22%.



2.7 Adviezen per programma

In onderstaande tabel geven wij per programma aan hoeveel bezwaarschriften wij hebben behandeld en hoe wij in deze bezwaarzaken hebben geadviseerd. De tabel is per programma gerangschikt op basis van het aantal ontvangen bezwaarschriften (van hoog naar laag).

Binnen het programma VTH & Externe veiligheid hebben wij het vaakst geadviseerd om het bestreden besluit (deels) te herroepen, namelijk 14 keer. De bezwaarschriften binnen het programma VTH & Externe veiligheid zien met name op (handhaving van) het natuurbeschermingsrecht en het omgevingsrecht. De onderwerpen en rechtsvragen die zich in de (deels) herroepen zaken hebben voorgedaan zijn divers en voornamelijk op zichzelf staand. Deze zaken hadden bijvoorbeeld betrekking op het opleggen van een last onder dwangsom, het verlengen van de begunstigingstermijn, het invorderen van een dwangsom en verschillende ontheffingen op grond van de Wet natuurbescherming. Wat betreft de Wet natuurbescherming hebben wij vaker geadviseerd om uitgebreider te motiveren of de gunstige staat van instandhouding van een bepaalde beschermde diersoort door het betreffende project niet wordt aangetast. Voor de overige zaken hebben wij gemeend (burgervriendelijker) maatwerk toe te passen. De motivering van het bestreden besluit kon, naar ons oordeel, het besluit in deze gevallen niet dragen. Meer aandacht kon worden besteed aan het beginsel van evenredigheid aan de hand van de criteria geschiktheid, evenwichtigheid en noodzakelijkheid. Onze adviezen zijn vrijwel allemaal gevolgd (zie paragraaf 2.9).

Adviezen per programma	Aantal	Niet-ontvankelijk	Besluit niet herroepen	Besluit deels herroepen	Besluit herroepen
VTH en Externe veiligheid	59	6	39	2	12
Groen ontwikkelfonds Brabant	7	0	7	0	0
Cultuur, Sport en Erfgoed	6	0	5	0	1
Wet open overheid	4	0	2	1	1
Stimulus	3	0	3	0	0
Milieu en Energie	3	2	1	0	0
Cultuur van nu	2	1	0	0	1
Natuurontwikkeling	2	1	1	0	0
Economie, Kennis en Talentontwikkeling	2	1	1	0	0
Kabinetszaken	1	0	0	1	0
Water en bodem	1	0	1	0	0
Totaal	90	11	60	4	15

2.8 Doorlooptijden en tijdigheid advisering

Wij stellen vast dat in 2024 een percentage van 90% van de door ons behandelde bezwaarschriften binnen de wettelijk voorgeschreven termijn is afgehandeld. In 2023 was dit 92%.

Wij blijven oog houden voor een tijdige en wettelijke afhandeling, voor zover dat valt binnen onze invloed. Wij proberen onze processen zo in te richten dat na advisering voldoende tijd voor de bestuursorganen resteert om een beslissing op bezwaar te nemen. Doorgaans heeft het bestuursorgaan na advisering minimaal drie weken de tijd om de beslissing op bezwaar te nemen.

Ten aanzien van de tijdigheid van de te nemen beslissingen op bezwaar dragen de provinciale bestuursorganen hun eigen taak en verantwoordelijkheid. Dat valt buiten de invloedssfeer van de commissie.

2.9 Traject na advisering

Wij volgen het traject na afronding van onze advisering. Onze indruk is, zo bleek dat ook uit de ontmoetingen in 2024 met een delegatie van GS en van PS, dat u onze adviezen waardeert. Dat neemt niet weg dat u de vrijheid heeft om af te wijken van ons advies. Daarbij geldt dan wel de (wettelijke) voorwaarde dat u die beslissing uitgebreider motiveert. Wanneer u afwijkt van ons advies stellen wij ons op de hoogte van uw motivering. In 2022 heeft u in 8 bezwaarzaken afgeweken van ons advies en in 2023 in 7 bezwaarzaken. Bij inventarisatie van de beslissingen op bezwaar in deze zaken is ons gebleken dat (in beide jaren) hierin geen algemene lijn te ontdekken viel. Dit hebben wij in de jaarverslagen over 2022 en 2023 toegelicht. In 2024 heeft u éénmaal afgeweken van ons advies.

3. De behandeling van klachten in cijfers

3.1 Inleiding

Op het moment dat een klager een klacht heeft ingediend, is het onze taak om u te adviseren in de beoordeling en afdoening van deze klacht.

Vóórdat wij de klacht behandelen neemt een onafhankelijk procesbegeleider contact op met klager om te onderzoeken hoe de klacht het best kan worden afgehandeld. Als een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt, kan de procedure worden beëindigd.

Als klager de klacht via de formeel-juridische weg behandeld wenst te zien, onderzoeken wij de klacht en nodigen wij partijen uit voor een hoorzitting. Hierna brengen wij advies aan u uit samen met het verslag van de hoorzitting.

Het is vervolgens aan u om de zaak door middel van een afdoeningsbrief af te handelen. Wanneer klager het niet eens is met de afdoening kan, zoals in de afdoeningsbrief wordt vermeld, klager een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman.

3.2 Ingediende klachten

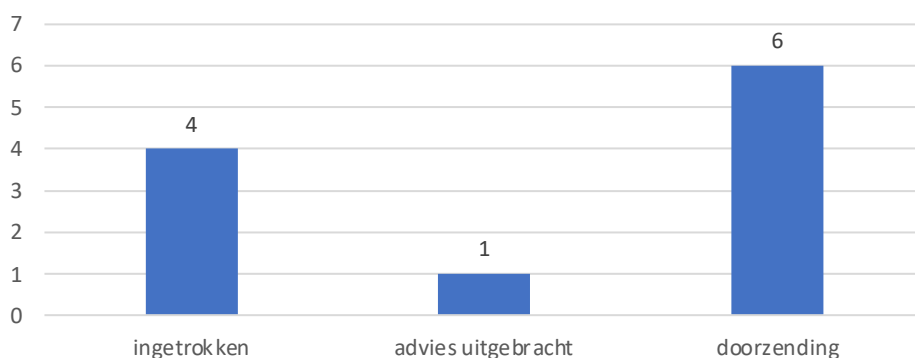
In 2024 zijn 11 klachten ingediend. Dit aantal is gelijk aan het aantal klachten in 2023.

3.3 Aantal en afdoeningswijze

Er zijn 4 klachten via de informele weg afgehandeld. Deze klachten zijn naar aanleiding hiervan ingetrokken. Dit betroffen klachten tegen het niet-handelen van een medewerker.

Zes klachten hebben wij met goedvinden van klager doorgezonden naar het juiste bestuursorgaan (twee gemeenten, busmaatschappij Hermes, Belastingssamenwerking West-Brabant en de Milieuklachtencentrale).

Wij hebben 1 klacht op hoorzitting behandeld. Deze klacht had betrekking op de informatieverstrekking voorafgaande aan een hoorzitting en (specifiek op) de aanwezigheid van een van uw vertegenwoordigers tijdens de zitting. Wij hebben geadviseerd om deze klacht ongegrond te verklaren.



Bijlagen

Bijlage A: Samenstelling HAC

Op grond van de huidige Verordening bestaat onze commissie uit personen die niet werkzaam zijn voor, of onder de verantwoordelijkheid vallen van de provinciale bestuursorganen. Elke kamer van de commissie behandelt in beginsel alle typen zaken.

De samenstelling van de externe onafhankelijke hoor- en adviescommissie is in 2024 als volgt.

Kamer I	Kamer II
dr. E.J. Janse de Jonge (coördinerend voorzitter)	mr. T.L.J. Drouen (voorzitter)
mr. T. Smolders	mw. mr. A.J.A. de Bie
mr. P.J.D. Jacobs mw. mr. V. van Waarde	mr. K. van Polanen
Kamer III	
mr. drs. D.A.C. Janssen (voorzitter)	
mw. mr. drs. E.G.M. Huisman	
mr. J.M.A. Koster	

In 2024 leverden deze medewerkers een structurele bijdrage aan ondersteuning van de HAC:

Teamleider Rechtsbescherming en procesbegeleider
dhr. mr. R.G.L. Trieling

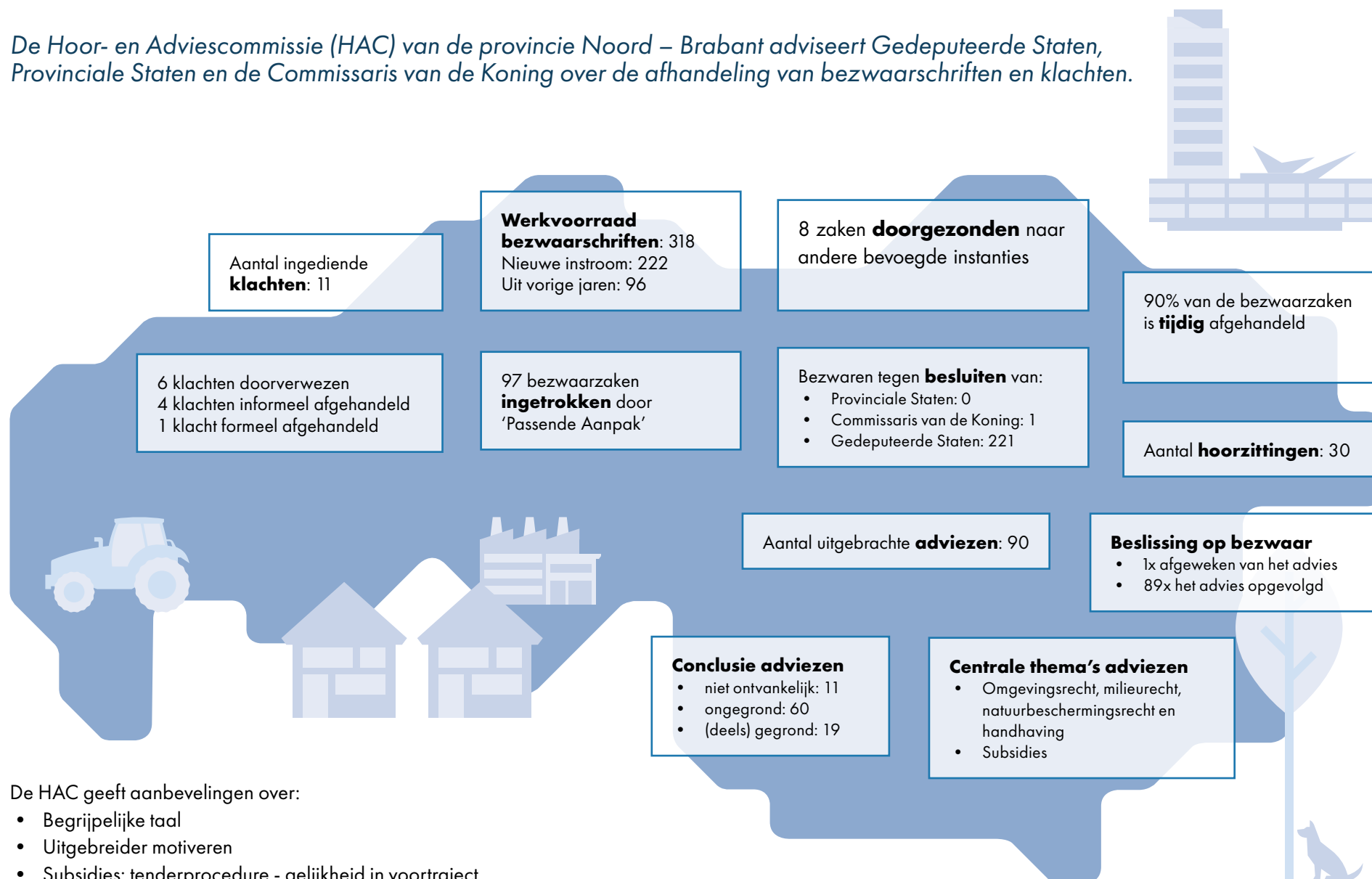
Secretarissen en procesbegeleiders
mw. mr. L.J.H.G. Dewanchand
mw. E. van den Elzen (tot 15 april 2024)
dhr. mr. B. Fitters (vanaf 1 juni 2024)
mw. mr. V.H.M. Janssen-Thijs
mw. mr. R.E. van Moolenbroek-Broenen
mw. mr. G.A.C.N. Sangen (coördinerend secretaris)
mw. mr. K. van de Wateringen (externe inhuurkracht)

Administratieve ondersteuning
mw. I.A. Sengers-Raar
mw. H. Lamraïdi
mw. mr. M. Lichte

Notulen hoorzitting
mw. I. Brokken

Bijlage B: Infographic

De Hoor- en Adviescommissie (HAC) van de provincie Noord – Brabant adviseert Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten en de Commissaris van de Koning over de afhandeling van bezwaarschriften en klachten.



Provincie Noord-Brabant
Brabantlaan 1
Postbus 90151
5200 MC 's-Hertogenbosch
Telefoon (073) 681 28 12
www.brabant.nl