

Besluit behandeling van bezwaarschriften, administratieve beroepschriften en klachten provincie Zuid-Holland 2026

Provinciale staten van Zuid-Holland;

Gedeputeerde staten van Zuid-Holland;

Gelezen het voorstel van Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland van 25 november 2025

Gelet op de artikelen 7:13, 7:19 en 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht en de artikelen 82 en 168 van de Provinciewet;

Besluiten, ieder voor zover het de eigen bevoegdheden betreft, vast te stellen:

Besluit behandeling bezwaarschriften, administratieve beroepschriften en klachten provincie Zuid-Holland 2026

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In dit besluit wordt verstaan onder:

<i>belanghebbende:</i>	degene genoemd in artikel 1:2 van de Wet;
<i>beroepschrift:</i>	geschrift waarmee administratief beroep wordt ingesteld als bedoeld in artikel 6:4, tweede lid, van de Wet;
<i>bezwaarschrift:</i>	geschrift waarmee bezwaar wordt gemaakt als bedoeld in artikel 6:4, eerste lid, van de Wet;
<i>bestuursorgaan:</i>	bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen, of tegen wie de klacht is ingediend;
<i>commissie:</i>	adviescommissie als bedoeld in artikel 2.1;
<i>griffier:</i>	griffier of plaatsvervangende griffier(s) als bedoeld in artikel 171, zesde lid, van de Provinciewet en artikel 4.1, vierde en vijfde lid;
<i>kamer:</i>	kamer als bedoeld in artikel 171, eerste lid, van de Provinciewet en artikel 6.2;
<i>klacht:</i>	geschrift waarmee een klacht wordt ingediend als bedoeld in artikel 9:1 van de Wet;
<i>klachtenfunctionaris:</i>	klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 9:14 van de Wet en artikel 3.1;
<i>klachtzitting:</i>	klachtzitting als bedoeld in artikel 7.4;
<i>Rechtspositiebesluit dpa:</i>	Rechtspositiebesluit decentrale politieke ambtsdragers;
<i>secretaris:</i>	secretaris of plaatsvervangende secretaris(sen) van de commissie en de klachtenfunctionaris;
<i>voorzitter:</i>	voorzitter van de commissie;
<i>Wet:</i>	Algemene wet bestuursrecht.

HOOFDSTUK 2 DE COMMISSIE VAN ADVIES

Artikel 2.1 De commissie

1. Er is een commissie van advies voor de behandeling van:
 - a. bezwaarschriften tegen besluiten van Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten;
 - b. beroepschriften onderworpen aan de beslissing van Gedeputeerde Staten.
2. De commissie behandelt geen bezwaarschriften tegen besluiten van de commissaris van de Koning, tenzij deze de commissie hierom verzoekt.
3. De commissie bestaat in beginsel uit 15 leden met inbegrip van de voorzitter en de plaatsvervangende voorzitters.
4. De commissie heeft geen taak met betrekking tot bezwaarschriften tegen besluiten op grond van een wettelijk voorschrift inzake provinciale belastingen of heffingen.

Artikel 2.2 Benoeming voorzitter en commissieleden

1. Gedeputeerde Staten benoemen de voorzitter en de commissieleden.
2. Voor de benoeming, bedoeld in het eerste lid, is een Verklaring Omtrent het Gedrag vereist, waaruit blijkt dat tegen benoeming van de betreffende persoon geen bezwaar bestaat.
3. Niet benoembaar tot voorzitter en commissielid zijn:
 - a. leden van Provinciale Staten, leden van Gedeputeerde Staten, de commissaris van de Koning en personen werkzaam onder hun verantwoordelijkheid;
 - b. personen, bedoeld onder a, indien nog geen vier jaren zijn verstreken na het einde van hun benoeming in die hoedanigheid of functie;
 - c. leden van bestuursorganen in de zin van de Wet binnen de provincie Zuid-Holland;
 - d. de klachtenfunctionaris of plaatsvervangende klachtenfunctionaris, bedoeld in hoofdstuk 3.
4. Gedeputeerde Staten wijzen één of meerdere commissieleden aan als plaatsvervangend voorzitter.
5. De personen die bij inwerkingtreding van dit besluit op grond van het Reglement behandeling bezwaarschriften Zuid-Holland 2014 zijn benoemd tot voorzitter of commissielid worden geacht te zijn benoemd tot voorzitter of commissielid als bedoeld in dit besluit.
6. Het derde lid, onder d, is niet van toepassing op de klachtenfunctionaris die bij inwerkingtreding van dit besluit de functie van voorzitter van de commissie vervult.

Artikel 2.3 Herbenoeming en ontslag

1. De voorzitter en de commissieleden treden af op de dag van het aftreden van Provinciale Staten. Zij kunnen één keer herbenoemd worden. In voorkomende gevallen kunnen Gedeputeerde Staten hiervan afwijken.
2. De voorzitter en de commissieleden blijven in de situatie, bedoeld in het eerste lid, hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
3. De voorzitter en de commissieleden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
4. Gedeputeerde Staten kunnen de voorzitter en de commissieleden ontslaan, indien zij naar het oordeel van Gedeputeerde Staten disfunctioneren, of ernstig nadeel toebrengen aan het in hen te stellen vertrouwen.
5. Gedeputeerde Staten kunnen de voorzitter en de commissieleden ontslaan indien zij door ziekte of gebreken blijvend ongeschikt zijn om hun functie te vervullen.
6. Ten aanzien van personen, bedoeld in artikel 2.2, vijfde lid, wordt bij toepassing van het bepaalde in het eerste lid mede de zittingsduur in acht genomen, die zij als voorzitter of commissielid hebben gehad in benoemingen, die op grond van het Reglement behandeling bezwaarschriften Zuid-Holland 2014 hebben plaatsgevonden.

Artikel 2.4 Integriteit en geheimhouding

1. De voorzitter en de commissieleden nemen niet deel aan de behandeling van een bezwaar- of beroepsschrift indien dat, in redelijkheid beoordeeld, de schijn van belangenverstrengeling kan wekken.
2. De voorzitter en de commissieleden nemen geheimhouding in acht ten aanzien van de inhoud van bezwaar- of beroepsschriften en daarop betrekking hebbende stukken, alsmede ten aanzien van hetgeen daarover in commissieverband is besproken.

Artikel 2.5 Vergoeding

1. Voor het voorzitten van een zittingsdag waarop een of meerdere hoorzittingen hebben plaatsgevonden bedraagt de vergoeding 300% van het bedrag genoemd in artikel 2.4.1 van het Rechtspositiebesluit dpa.
2. De commissieleden ontvangen per zittingsdag waarop een of meerdere hoorzittingen hebben plaatsgevonden en die zij als commissielid hebben bijgewoond een vergoeding van 250% van het bedrag genoemd in artikel 2.4.1 van Rechtspositiebesluit dpa.
3. Voor andere bijeenkomsten dan bedoeld in het eerste en tweede lid, waarbij de aanwezigheid van de voorzitter of de commissieleden vanuit de provincie wordt gewenst, ontvangen de voorzitter en de commissieleden een vergoeding van 250% van het bedrag genoemd in artikel 2.4.1 van het Rechtspositiebesluit dpa.
4. De voorzitter en de commissieleden ontvangen een vergoeding voor reiskosten op basis van het bepaalde in het Rechtspositiebesluit dpa, waarbij voor de berekening van de reisafstand wordt uitgegaan van de kortste route volgens de ANWB-routeplanner.

HOOFDSTUK 3 DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 3.1 De klachtenfunctionaris

1. Er is een klachtenfunctionaris die is belast met de behandeling van en advisering over klachten tegen gedragingen van Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten en gedragingen van bestuursorganen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
2. De klachtenfunctionaris behandelt geen klachten tegen gedragingen van de commissaris van de Koning tenzij de commissaris van de Koning de klachtenfunctionaris hierom verzoekt.

Artikel 3.2 Benoeming

1. Gedeputeerde Staten benoemen de klachtenfunctionaris.
2. Voor de benoeming, bedoeld in het eerste lid, is een Verklaring Omtrent het Gedrag vereist, waaruit blijkt dat tegen benoeming van de betreffende persoon geen bezwaar bestaat.
3. Niet benoembaar tot klachtenfunctionaris zijn:
 - a. leden van Provinciale Staten, leden van Gedeputeerde Staten, de commissaris van de Koning en personen werkzaam onder hun verantwoordelijkheid;
 - b. personen, bedoeld onder a, indien nog geen vier jaren zijn verstreken na het einde van hun benoeming in die hoedanigheid of functie;
 - c. leden van bestuursorganen in de zin van de Wet binnen de provincie Zuid-Holland;
 - d. de voorzitter en de commissieleden, bedoeld in hoofdstuk 2;
4. Gedeputeerde Staten benoemen één of meer plaatsvervangende klachtenfunctionarissen.
5. De personen die bij inwerkingtreding van dit besluit op grond van het Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014 zijn benoemd tot klachtenfunctionaris of plaatsvervangende klachtenfunctionaris worden geacht te zijn benoemd tot klachtenfunctionaris of plaatsvervangende klachtenfunctionaris als bedoeld in dit besluit.
6. Het derde lid, onder d, is niet van toepassing op de voorzitter van de commissie die bij de inwerkingtreding van dit besluit tevens de functie van klachtfunctionaris vervult.

Artikel 3.3 Herbenoeming en ontslag

1. De klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen treden af op de dag van het aftreden van Provinciale Staten. Zij kunnen één keer herbenoemd worden. In voorkomende gevallen kunnen Gedeputeerde Staten hiervan afwijken.
2. De klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen blijven hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
3. De klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen kunnen op ieder moment ontslag nemen.
4. Gedeputeerde Staten kunnen de klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen ontslaan, indien zij naar het oordeel van Gedeputeerde Staten disfunctioneren, of ernstig nadeel toebrengen aan het in hen te stellen vertrouwen.
5. Gedeputeerde Staten kunnen de klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen ontslaan indien zij door ziekte of gebreken blijvend ongeschikt zijn om hun functie te vervullen.
6. Ten aanzien van personen als bedoeld in artikel 3.2, vijfde lid, wordt bij toepassing van het bepaalde in het eerste lid mede de zittingsduur in acht genomen die zij als klachtenfunctionaris of plaatsvervangende klachtenfunctionaris hebben gehad in benoemingen, die op grond van het Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014 hebben plaatsgevonden.

Artikel 3.4 Integriteit en geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien dat, in redelijkheid beoordeeld, de schijn van belangenverstrengeling kan wekken.
2. De klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen nemen geheimhouding in acht ten opzichte van de inhoud van de klachten en de daarop betrekking hebbende stukken, alsmede ten aanzien van hetgeen daarover met betrokkenen is besproken.

Artikel 3.5 Vergoeding

1. De klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen ontvangen per zittingsdag waarop een of meerdere klachtzittingen hebben plaatsgevonden een vergoeding van 250% van het bedrag genoemd in artikel 2.4.1 van Rechtspositiebesluit dpa.
2. Voor andere bijeenkomsten waarbij de aanwezigheid van de klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen vanuit de provincie wordt gewenst, ontvangen zij eveneens een vergoeding van 250% van het bedrag genoemd in artikel 2.4.1 van het Rechtspositiebesluit dpa.
3. De klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen ontvangen een vergoeding voor reiskosten op basis van het bepaalde in het Rechtspositiebesluit dpa, waarbij voor de berekening van de reisafstand wordt uitgegaan van de kortste route volgens de ANWB-routeplanner.

HOOFDSTUK 4 DE SECRETARIS

Artikel 4.1 Secretaris bezwaar en klachten

1. De secretaris is een door Gedeputeerde Staten aangewezen ambtenaar.
2. Gedeputeerde Staten wijzen tevens een of meer plaatsvervangende secretarissen aan.
3. De secretaris ondersteunt de commissie, de klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen bij hun werkzaamheden en heeft bij de beraadslaging een adviserende rol.
4. De secretaris en plaatsvervangende secretarissen zijn tevens griffier, respectievelijk plaatsvervangend griffier voor de behandeling van de administratieve geschillen, bedoeld in artikel 171, zesde lid, van de Provinciewet.
5. Gedeputeerde Staten kunnen plaatsvervangende griffiers aanwijzen, die niet tevens plaatsvervangend secretaris zijn als bedoeld in het tweede lid.

6. De secretaris, plaatsvervangend secretarissen en plaatsvervangende griffiers, bedoeld in het vijfde lid, zijn met betrekking tot hun werkzaamheden voor de commissie, de klachtenfunctionaris en de plaatsvervangende klachtenfunctionarissen alleen aan hen verantwoording schuldig.
7. De personen die bij inwerkingtreding van dit besluit op grond van het Reglement behandeling bezwaarschriften Zuid-Holland 2014 zijn benoemd tot secretaris of plaatsvervangend secretaris worden geacht te zijn benoemd tot secretaris of plaatsvervangend secretaris als bedoeld in dit besluit.

HOOFDSTUK 5 DE BEHANDELING VAN BEZWAARSCHRIFTEN

Artikel 5.1 Ontvangstbevestiging

1. De secretaris bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van het bezwaarschrift aan de belanghebbenden en informeert over de wijze van de behandeling ervan.
2. De secretaris verstrekt van het ingediende bezwaarschrift zo spoedig mogelijk een afschrift aan het bestuursorgaan.

Artikel 5.2 Vooronderzoek

1. De secretaris onderzoekt of het bezwaarschrift via informele behandeling kan worden opgelost en verricht daartoe de nodige voorbereidende handelingen.
2. Als blijkt dat het bezwaarschrift niet via informele behandeling kan worden opgelost, bepaalt de secretaris een datum en tijdstip voor een hoorzitting bij de commissie, tenzij de commissie besluit om op grond van artikel 7:3 van de Wet af te zien van het horen.
3. De secretaris draagt zorg voor de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting aan de belanghebbenden en het bestuursorgaan.
4. Indien de commissie besluit van het horen af te zien, doet de secretaris daarvan schriftelijk mededeling aan de belanghebbenden en het bestuursorgaan.

Artikel 5.3 Voorbereiding hoorzitting

1. De secretaris verzoekt het bestuursorgaan om de op de zaak betrekking hebbende stukken en een verweerschrift drie weken voorafgaand aan de datum van de hoorzitting aan te leveren.
2. De secretaris draagt er zorg voor dat het bezwaarschrift, de verder op de zaak betrekking hebbende stukken en het verweerschrift aan de belanghebbenden (in beginsel digitaal) worden gezonden op een zodanig moment dat deze ten minste zeven dagen voor de hoorzitting in hun bezit zijn.
3. Voor zover het niet mogelijk is aan alle belanghebbenden het bezwaarschrift, de verder op het bezwaarschrift betrekking hebbende stukken en het verweerschrift te zenden, worden deze stukken ten minste zeven dagen voor de datum van de hoorzitting ter inzage gelegd.

Artikel 5.4 Hoorzitting

1. Bij de hoorzitting zijn tenminste twee commissieleden aanwezig, onder wie zo mogelijk de voorzitter of een plaatsvervangend voorzitter.
2. In uitzonderlijke gevallen kan worden afgeweken van het eerste lid, met inachtneming van artikel 7:13, derde lid van de Wet.
3. De hoorzitting vindt fysiek plaats.
4. In afwijking van het derde lid, kan de secretaris beslissen dat een hoorzitting digitaal, of hybride plaatsvindt.
5. Van de hoorzitting wordt door de secretaris een opname gemaakt ten behoeve van het verslag. Het is niemand anders toegestaan om de hoorzitting op te nemen.
6. Tenzij de voorzitter anders regelt of beslist, wordt de opname met niemand gedeeld en wordt de opname vernietigd nadat een schriftelijk verslag is vastgesteld.

Artikel 5.5 Verslaglegging

1. Tenzij de voorzitter anders regelt, wordt van een hoorzitting een schriftelijk verslag gemaakt, inhoudende een samenvattende zakelijke weergave van wat ter hoorzitting is verhandeld.
2. In een schriftelijk verslag als bedoeld in het eerste lid wordt verwezen naar de stukken die tijdens de hoorzitting zijn overgelegd.
3. De voorzitter of een plaatsvervangend voorzitter of commissielid onder wiens leiding de betreffende hoorzitting heeft plaatsgevonden, stelt het verslag vast.

Artikel 5.6 Advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het uit te brengen advies.
2. Omtrent de inhoud en strekking van het uit te brengen advies wordt bij meerderheid van stemmen beslist.
3. In gevallen waarin het horen heeft plaatsgevonden met minder dan drie commissieleden beraadslaagt de commissie met drie commissieleden, onder wie de voorzitter of een plaatsvervangend voorzitter en de commissieleden die bij de hoorzitting aanwezig waren.
4. De secretaris zendt het advies tezamen met het verslag van de hoorzitting en de tijdens de hoorzitting overgelegde stukken aan het bestuursorgaan.
5. De commissie kan een tussenadvies uitbrengen, in welk geval het eerste tot en met het vierde lid van overeenkomstige toepassing zijn.

Artikel 5.7 Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks vóór 1 juli aan Gedeputeerde Staten verslag uit over haar werkzaamheden en andere relevante ontwikkelingen.

Artikel 5.8 Bevoegdheden van de secretaris

In het kader van de behandeling van bezwaarschriften kunnen de bevoegdheden ingevolge de artikelen 2:1, derde lid, 6:14, eerste en tweede lid, 6:15, eerste en tweede lid, 6:17, 7:4, tweede lid, 7:6, tweede tot en met vierde lid, 7:9, 7:10, tweede tot en met vijfde lid en 7:13, tweede lid, van de Wet namens het bestuursorgaan worden uitgeoefend door de secretaris.

HOOFDSTUK 6 DE BEHANDELING VAN BEROEPSCHRIFTEN

Artikel 6.1 Ontvangstbevestiging

1. De griffier bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van het beroepsschrift aan de belanghebbenden en informeert over de wijze van de behandeling ervan.
2. De griffier verstrekt van het beroepsschrift zo spoedig mogelijk een afschrift aan het bestuursorgaan.

Artikel 6.2 Samenstelling kamer

1. Na ontvangst van de het beroepsschrift formeren Gedeputeerde Staten uit hun midden een kamer als bedoeld in artikel 171 van de Provinciewet.
2. De kamer, bedoeld in het eerste lid, bestaat uit:
 - a. de eerste portefeuillehouder die het aangaat;
 - b. de tweede portefeuillehouder, ter zake van de betreffende materie;
 - c. een van de overige leden van Gedeputeerde Staten.
3. In het geval de eerste of de tweede portefeuillehouder, bedoeld in het tweede lid, verhinderd zijn om zitting te nemen in de kamer, worden zij vervangen door een ander door Gedeputeerde Staten uit hun midden aan te wijzen lid.
4. De eerste portefeuillehouder is voorzitter van de kamer. Indien deze is verhinderd het voorzitterschap te vervullen, wordt deze in het voorzitterschap vervangen door de tweede portefeuillehouder. In gevallen waarin ook de tweede portefeuillehouder is verhinderd, wijst het beroepsorgaan uit zijn midden een voorzitter aan.

5. De kamer wordt bij zijn werkzaamheden ondersteund door de griffier.

Artikel 6.3 Vooronderzoek, horen, advies en verslag

1. De commissie, bedoeld in artikel 2.1, verricht vooronderzoek naar aanleiding van het beroepschrift en stelt partijen in de gelegenheid te worden gehoord tijdens een hoorzitting.
2. Nadat het vooronderzoek en het horen zijn afgerond, zendt de commissie haar bevindingen, alsmede haar advies voor een beslissing ten aanzien van het beroep, door tussenkomst van de griffier aan de kamer.
3. Op het vooronderzoek, het horen en het advies zijn de artikelen 5.1 tot en met 5.6 zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing .

Artikel 6.4 Beslissing

1. De kamer beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over de door hem te nemen beslissing.
2. Behoudens in gevallen waarin toepassing is gegeven aan artikel 171, vierde lid, van de Provinciewet, beslist de kamer bij meerderheid van stemmen.

Artikel 6.5 Bevoegdheden van de commissie

In het kader van de behandeling van beroepschriften kunnen de bevoegdheden ingevolge de artikelen 7:17, 7:18, zesde lid, en 7:19, derde lid, van de Wet namens Gedeputeerde Staten worden uitgeoefend door de commissie.

Artikel 6.6 Bevoegdheden van de griffier

In het kader van de behandeling van beroepschriften kunnen de bevoegdheden ingevolge de artikelen 2:1, derde lid, 6:14, eerste en tweede lid, 6:15, eerste en tweede lid, 6:17, 7:18, tweede lid, 7:20, tweede tot en met vierde lid, 7:23 en 7:24, derde tot en met zevende lid, van de Wet namens Gedeputeerde Staten worden uitgeoefend door de griffier.

HOOFDSTUK 7 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 7.1 Wijze van klachtbehandeling

1. Tenzij bij of krachtens provinciale regeling anders is bepaald, vindt de behandeling van klachten plaats overeenkomstig het bepaalde in dit besluit.
2. Op de behandeling van klachten is, conform het bepaalde in artikel 9:13 van de Wet en in aanvulling op afdeling 9.1.2., afdeling 9.1.3 van de Wet van toepassing.

Artikel 7.2 Ontvangstbevestiging

1. De secretaris bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht aan de indiener ervan en informeert over de wijze van behandeling ervan.
2. De secretaris verstrekt van de klacht zo spoedig mogelijk een afschrift aan het bestuursorgaan.

Artikel 7.3 Vooronderzoek

1. De secretaris onderzoekt of de klacht via informele behandeling kan worden opgelost en verricht daartoe de nodige voorbereidende handelingen.
2. Als blijkt dat de klacht niet via informele behandeling kan worden opgelost, bepaalt de secretaris een datum en tijdstip voor een klachtzitting bij de klachtenfunctionaris of een plaatsvervangend klachtenfunctionaris, tenzij zij op grond van artikel 9:10, tweede lid besluiten van horen af te zien.
3. De secretaris draagt zorg voor de schriftelijke uitnodiging voor de klachtzitting aan de klager en het bestuursorgaan.
4. Indien van het houden van een klachtzitting wordt afgezien, doet de secretaris daarvan mededeling aan de klager en het bestuursorgaan.

Artikel 7.4 Klachtzitting

1. Bij de klachtzitting zijn de klachtenfunctionaris of een plaatsvervangende klachtenfunctionaris en de secretaris aanwezig.
2. De klachtzitting vindt fysiek plaats.
3. In afwijking van het tweede lid, kan de secretaris bepalen dat een klachtzitting digitaal, of hybride plaatsvindt.
4. De klachtzitting is niet openbaar.
5. Van een klachtzitting wordt door de secretaris een opname gemaakt ten behoeve van het verslag. Het is niemand anders toegestaan om de hoorzitting op te nemen.
6. Tenzij de klachtenfunctionaris anders regelt of beslist, wordt de opname met niemand gedeeld.
7. Nadat een schriftelijk verslag is vastgesteld, wordt de opname vernietigd.

Artikel 7.5 verslaglegging, rapport van bevindingen en advies

1. Tenzij de klachtenfunctionaris anders regelt, wordt van een hoorzitting een schriftelijk verslag gemaakt, inhoudende een samenvattende zakelijke weergave van wat ter hoorzitting is verhandeld.
2. De klachtenfunctionaris of een plaatsvervangende klachtenfunctionaris onder wiens leiding de betreffende hoorzitting heeft plaatsgevonden, stelt het verslag vast.

Artikel 7.6 Rapport van bevindingen en advies

1. De klachtenfunctionaris of een plaatsvervangende klachtenfunctionaris stelt een rapport van bevindingen en een advies met eventuele aanbevelingen vast.
2. De secretaris verzendt het rapport van bevindingen, het advies en het verslag aan het bestuursorgaan.

Artikel 7.7 Jaarverslag

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks vóór 1 juli aan Gedeputeerde Staten verslag uit over zijn werkzaamheden en andere relevante ontwikkelingen.

Artikel 7.8 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

In het kader van de behandeling van klachten kan de bevoegdheid ingevolge artikel 9:10, tweede lid, van de Wet namens het bestuursorgaan worden uitgeoefend door de klachtenfunctionaris of een plaatsvervangend klachtenfunctionaris.

Artikel 7.9 Bevoegdheden van de secretaris

In het kader van de behandeling van klachten kunnen de bevoegdheden ingevolge de artikelen 9:6, 9:9, 9:11, tweede lid en derde lid, 9:12a en 9:15, eerste lid, van de Wet namens het bestuursorgaan worden uitgeoefend secretaris.

HOOFDSTUK 8 SLOTBEPALINGEN

Artikel 8.1 Intrekking

De volgende besluiten worden ingetrokken:

- Verordening behandeling administratieve geschillen Zuid-Holland 2010;
- Reglement behandeling bezwaarschriften Zuid-Holland 2014;
- Reglement behandeling klachten Zuid-Holland 2014;
- Besluit kamers administratief beroep Zuid-Holland.

Artikel 8.2 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 januari 2026. Indien het Provinciaalblad waarin dit besluit wordt geplaatst wordt uitgegeven na 1 januari 2026, treedt het in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van het Provinciaalblad waarin het wordt geplaatst en werkt het terug tot en met 1 januari 2026.

Artikel 8.3 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit behandeling bezwaarschriften, administratieve beroepschriften en klachten provincie Zuid-Holland 2026.

Den Haag, 25 november 2025

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,

drs. M.J.A. van Bijnen MBA, secretaris

mr. A.W. Kolff, voorzitter

Den Haag,<datum vaststelling door Provinciale Staten>.....,

Provinciale Staten van Zuid-Holland,

drs. B.S.M. Sepers , griffier

mr. A.W. Kolff, voorzitter

Toelichting op het besluit behandeling van bezwaarschriften, administratieve beroepschriften en klachten Zuid-Holland 2026

Er bestaat een externe commissie voor de behandeling (horen en adviseren) van bezwaarschriften. In dit besluit wordt deze commissie ook belast met de behandeling van administratieve beroepschriften onderworpen aan de beslissing van Gedeputeerde Staten. Bij het Besluit kamers administratief beroep Zuid-Holland van 19 maart 2024 was in de toelichting voor Gedeputeerde Staten reeds aangekondigd dat een voorstel zou worden ingediend om het horen en adviseren in deze beroepschriften te laten plaatsvinden door de commissie. Als reden voor de wijziging is vermeld dat het plannen van een hoorzitting van een meervoudige kamer uit het midden van Gedeputeerde Staten vanwege vaak volle agenda's zeer lastig is, waardoor de tijdige afhandeling onder druk komt te staan. Bij het horen door de commissie doet zich dit probleem niet voor. De commissie vergadert volgens een vastgesteld schema in beginsel wekelijks. Met inachtneming van het advies dat de commissie uitbrengt, dient een kamer uit het midden van Gedeputeerde Staten vervolgens op het administratief beroep te besluiten. Omdat in het besluit is opgenomen hoe een kamer wordt samengesteld, wordt het Besluit kamers administratief beroep Zuid-Holland ingetrokken. Overigens is in het verleden maar zeer sporadisch administratief beroep bij Gedeputeerde Staten ingesteld.

Voor administratieve beroepschriften onderworpen aan de beslissing van de commissaris van de Koning voorziet dit besluit niet in wijzigingen. Gelet op het bijzondere karakter van dit soort beroepschriften en de soms zeer korte termijnen waarbinnen zij moeten worden behandeld, ligt het in de rede dat de commissaris van de Koning de behandeling hiervan bij zichzelf houdt.

Nieuw in dit besluit is dat bezwaarschriften gericht tegen besluiten van Provinciale Staten ter behandeling aan de commissie worden voorgelegd, zonder dat hiertoe een verzoek van Provinciale Staten aan de commissie nodig is. Voorts is nieuw dat klachten gericht tegen Provinciale Staten ter behandeling aan de klachtenfunctionaris worden voorgelegd, zonder dat hiertoe een verzoek van Provinciale Staten aan de klachtenfunctionaris nodig is. Overigens komen deze bezwaarschriften en klachten nauwelijks voor. De reden voor deze wijziging is dat voordat een verzoek door Provinciale Staten is ingediend al de nodige tijd is verstreken, waardoor tijdige besluitvorming onder druk komt te staan. Bovendien zijn geen gevallen bekend, waarin Provinciale Staten hebben afgezien van het indienen van een dergelijk verzoek, zodat het geen meerwaarde lijkt te hebben. De behandeling van bezwaarschriften gericht tegen besluiten van Gedeputeerde Staten en klachten gericht tegen Gedeputeerde Staten worden al standaard aan de commissie en de klachtenfunctionaris voorgelegd, zodat hierbij nu wordt aangesloten wat betreft Provinciale Staten.

In het besluit is ongewijzigd gebleven dat voor de behandeling van bezwaarschriften gericht tegen besluiten van de commissaris van de Koning en klachten gericht tegen de commissaris van de Koning wél een verzoek hiertoe van de commissaris van de Koning aan de commissie en de klachtenfunctionaris nodig is. De commissaris van de Koning kan zelfstandig besluiten over het al dan niet indienen van een dergelijk verzoek, waardoor dat niet veel tijd in beslag hoeft te nemen. Overigens zijn er geen gevallen bekend waarin een dergelijk verzoek is gedaan.

In het besluit zijn de functies van commissielid en klachtenfunctionaris strikt van elkaar gescheiden. Een dubbelfunctie kan de schijn van belangenverstrengeling en vooringenomenheid wekken, als bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris/tevens commissielid een klacht gericht tegen de commissie in behandeling krijgt. Omdat de commissie een bestuursorgaan is dat onder verantwoordelijkheid van Gedeputeerde Staten werkzaam is, dragen Gedeputeerde Staten op grond van artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht zorg voor de behandeling van klachten tegen de commissie. De klachtenfunctionaris oefent deze bevoegdheid uit namens Gedeputeerde Staten.

Voor de huidige voorzitter van de commissie, die tevens klachtenfunctionaris is, voorziet het besluit in een overgangsregeling.

De bundeling van de procedures met betrekking tot bezwaarschriften, administratieve beroepschriften en klachten in één besluit bevordert de interne en externe herkenbaarheid van de wijze waarop de rechtsbescherming bij de provincie Zuid-Holland is geregeld.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

HOOFDSTUK 2 DE COMMISSIE VAN ADVIES

Artikel 2.2, vijfde lid, voorziet in een overgangsregeling voor de zittende voorzitter en commissieleden. In artikel 2.3, zesde lid, is geregeld dat bij het bepalen of herbenoeming mogelijk is de duur waarop zij al in de commissie zitting hebben in aanmerking wordt genomen.

Artikel 2.5 Vergoeding

Artikel 2.5 regelt de vergoedingen van de commissie. De leden een en twee worden de reguliere vergoedingen geregeld voor respectievelijk de dienstdoende voorzitter en leden. De vergoedingen zijn gerelateerd aan zittingsdagen, ongeacht het aantal zaken dat op een zittingsdag aan de orde komt. Een en ander wordt gezien als één voortgaande vergadering van de commissie. Voor commissieleden geldt daarbij een vergoeding van 250% van het bedrag als vermeld in het Rechtspositiebesluit dpa, en voor de dienstdoende voorzitter 300% daarvan. Dit gelet op de verschillende rollen en de extra werkzaamheden die rondom een zitting door de voorzitter worden behartigd. Het derde lid voorziet in een vergoeding voor andere bijeenkomsten van de commissie dan zittingsdagen. Te denken valt aan gezamenlijke activiteiten, zoals een de jaarvergadering of gemeenschappelijke kennissessies of workshops. Korte incidentele individuele activiteiten met de voorzitter of de leden worden hier echter niet onder begrepen. De vergoeding voor deze andere bijeenkomsten is gelijk voor zowel de voorzitter als de leden, zijnde 250% van het bedrag als vermeld in het Rechtspositiebesluit dpa.

HOOFDSTUK 3 DE KLACHTENFUNCTIONARIS

In artikel 3.2, vijfde lid, en 3.3, zesde lid, is voor de zittende klachtenfunctionaris en plaatsvervangende klachtenfunctionaris een zelfde regeling opgenomen als voor de zittende voorzitter en commissieleden.

HOOFDSTUK 5 DE BEHANDELING VAN BEZWAARSCHRIFTEN

Artikel 5.2 Vooronderzoek

In het jaarverslag van de bezwarencommissie over 2022 staat als aanbeveling om de informele aanpak, waarbij eerst wordt gezien of een bezwaarschrift via informele weg kan worden opgelost, in het reglement van de commissie te borgen. Met artikel 5.2, eerste lid, waarin is bepaald dat als een bezwaarschrift binnenkomt, de secretaris dient te onderzoeken of het via informele behandeling kan worden opgelost, is aan deze aanbeveling gevolg gegeven. Bij de informele behandeling/informele weg neemt de secretaris bij binnenkomst van een bezwaarschrift contact op met (de vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan en/of bezwaarde en eventuele andere belanghebbenden om uit te zoeken of het bezwaarschrift informeel kan worden opgelost, bijvoorbeeld door het bestreden besluit nader toe te lichten, het bestreden besluit (gedeeltelijk) te wijzigen of in te trekken, of door het bieden van een alternatief. Het gaat erom dat maatwerk wordt geleverd. Het leveren van maatwerk staat volop in de belangstelling in het bestuursrecht en past binnen een bredere ontwikkeling naar een responsieve overheid; een overheid die in haar handelen het belang van haar burgers voorop stelt.

Vanzelfsprekend kan een bezwaarschrift niet altijd op een informele wijze worden opgelost. Indien een informele oplossing niet mogelijk blijkt te zijn, zal de commissie het bezwaarschrift behandelen. In de regel zullen dan bezwaarde, eventuele andere belanghebbenden en het bestuursorgaan worden uitgenodigd voor een hoorzitting bij de commissie. Als de commissie op grond van artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht afziet van het horen, zal de secretaris aan hen allen hiervan schriftelijk mededeling doen. Hierin voorziet het vijfde lid van artikel 5.2. Met het doen van deze mededeling, wordt iedereen op de hoogte gehouden van de voortgang in de bezwaarprocedure.

Artikel 5.3 Voorbereiding hoorzitting

Uit het eerste en tweede lid volgt dat van het bestuursorgaan wordt verlangd dat het naast de op de zaak betrekking hebbende stukken een verweerschrift opstelt. Een verweerschrift is geen wettelijk vereiste, maar is van belangrijke waarde. Hierdoor weten belanghebbenden en de commissie voorafgaand aan de hoorzitting wat het standpunt is van het bestuursorgaan over het ingediende bezwaarschrift. Dit komt de gang van zaken bij de hoorzitting ten goede. In artikel 7:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat het bestuursorgaan het bezwaarschrift en alle verder op de op de zaak betrekking hebbende stukken voorafgaand aan het horen ten minste een week voor belanghebbenden ter inzage legt. In plaats van terinzagelegging van de stukken, worden zij vanuit het oogpunt van serviceverlening (in beginsel) digitaal toegezonden. Dit is in het tweede lid van artikel 5.3 geregeld.

Artikel 5.4 Hoorzitting

In de Algemene wet bestuursrecht is niets opgenomen over de wijze van horen. Vanwege de mogelijkheden van fysiek, digitaal of hybride horen, is in het tweede lid van dit artikel geregeld dat de hoorzitting in beginsel een fysieke hoorzitting is. Ongeacht de vorm van de hoorzitting wordt hiervan door de secretaris ten behoeve van het verslag een opname gemaakt. Dit is in het vijfde lid van artikel 5.4 geregeld. In bijvoorbeeld complexe en/of technische zaken kan het van belang zijn dat in een verslag op onderdelen woordelijk wordt vermeld wat is gezegd. Dat zou zonder opname van de hoorzitting onmogelijk zijn. Om te voorkomen dat opnamen overal digitaal te vinden zijn, is in het zesde lid geregeld dat opnamen worden vernietigd nadat het verslag is vastgesteld, zij niet met anderen worden gedeeld en dat het anderen niet is toegestaan om zelf de hoorzitting op te nemen. Uit de uitspraak van de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State van 6 juni 2018, ECLI:NL:RVS:2018:1877, volgt dat het is toegestaan om de voor intern gebruik gemaakte opnamen van de hoorzitting niet aan anderen te verstrekken.

Artikel 5.5 verslaglegging

In overeenstemming met de impliciete bedoelingen van de Algemene wet bestuursrecht aangaande verslaglegging, is bepaald dat de verslaglegging van hoorzittingen plaatsvindt in schriftelijke vorm. De gedachtenvorming omtrent verslaglegging van hoorzittingen is onder invloed van de nieuwste digitale technieken in beweging. Te denken valt alleen al aan eventuele toekomstige AI technieken. Met het oog daarop is in artikel 5.5, eerste lid aan de voorzitter van de commissie een bevoegdheid gegeven om op onderdelen wijziging te brengen in de wijze waarop verslaglegging wordt geregeld. Uiteraard zal de voorzitter daarbij steeds de op het betreffende moment geldende wettelijke regels daaromtrent in acht dienen te nemen.

Artikel 5.8 Bevoegdheden secretaris

De in artikel 5.8 genoemde bevoegdheden uit de Algemene wet bestuursrecht kunnen namens het bestuursorgaan door de secretaris worden uitgeoefend in het kader van de behandeling van bezwaarschriften. Het gaat om de volgende bevoegdheden:

artikel 2:1, derde lid, het verlangen van een schriftelijke machtiging van een gemachtigde.

artikel 6:14, eerste lid, het bevestigen van de ontvangst van een bezwaar- of beroepschrift.

artikel 6:14, tweede lid, het van een ingediend beroepschrift zo spoedig mogelijk kennis geven aan het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen.

artikel 6:15, eerste en tweede lid, het - indien het bezwaar-of beroepschrift wordt ingediend bij een onbevoegd bestuursorgaan of een onbevoegde bestuursrechter, of indien in plaats van een bezwaarschrift een beroepschrift is ingediend of omgekeerd - onder vermelding van de datum van ontvangst, zo spoedig mogelijk doorzenden aan het bevoegde orgaan onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de afzender.

artikel 6:17, het zenden van de op de zaak betrekking hebbende stukken aan de gemachtigde.

artikel 7:4, tweede lid, het voorafgaand aan het horen ten minste een week ter inzage leggen van het bezwaarschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken.

artikel 7:6, tweede lid, het ambtshalve of op verzoek afzonderlijk horen van belanghebbenden indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.

artikel 7:6, derde lid, het - wanneer belanghebbenden afzonderlijk zijn gehoord - ieder van hen op de hoogte stellen van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid.

artikel 7:6, vierde lid, het al dan niet op verzoek van een belanghebbende achterwege laten van toepassing van het derde lid, voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.

artikel 7:9, het - wanneer na het horen feiten of omstandigheden bekend worden die voor de op het bezwaar te nemen beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn - dit meedelen aan belanghebbenden en hen in de gelegenheid stellen daarover te worden gehoord.

artikel 7:10, tweede lid, het opschorten van de termijn voor het besluiten op het bezwaarschrift vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daartoe gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

artikel 7:10, derde lid, het verdagen van het besluit op het bezwaarschrift voor ten hoogste zes weken.

artikel 7:10, vierde lid, het verder uitstellen van het besluit op het bezwaarschrift.

artikel 7:10, vijfde lid, het - indien toepassing wordt gegeven aan het tweede, derde, of vierde lid - schriftelijk mededeling hiervan doen aan belanghebbenden.

artikel 7:13, tweede lid, het zo spoedig meedelen aan de indiener van het bezwaarschrift dat een commissie over het bezwaar zal adviseren.

Op deze manier is bij elkaar gebracht en gemakkelijk te raadplegen welke bevoegdheden de secretaris/griffier en klachtenfunctionaris namens de betrokken bestuursorganen kunnen uitoefenen.

HOOFDSTUK 6 DE BEHANDELING VAN BEROEPSCHRIFTEN

Artikel 6.2 Samenstelling kamer

De behandeling van beroepschriften verschilt van die van bezwaarschriften in die zin dat beroep wordt ingesteld bij een ander, hoger, bestuursorgaan, dan het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen, terwijl bezwaar wordt ingesteld bij hetzelfde bestuursorgaan. Omdat artikel 171 van de Provinciewet voorschrijft dat de beslissing op het beroep wordt genomen door kamers, is in dit artikel bepaald hoe een kamer wordt samengesteld.

Artikel 6.5 Bevoegdheden van de commissie

De in artikel 6.5 genoemde bevoegdheden ingevolge de artikelen 7:17, 7:18, zesde lid en 7:19, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht die namens Gedeputeerde Staten door de commissie kunnen worden uitgeoefend, zijn vergelijkbaar met bevoegdheden die in het kader van de behandeling van bezwaarschriften in artikel 7:13, vierde lid, zijn geattribueerd aan de commissie (te weten de bevoegdheden in de artikelen 7:3, artikel 7:4, zesde lid en 7:5, tweede lid). Het gaat om de volgende bevoegdheden:

artikel 7:17, het afzien van het horen.

artikel 7:18, zesde lid, het achterwege laten van het ter inzage leggen van het beroepschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken, voor zover geheimhouding is geboden.

artikel 7:19, derde lid, het op verzoek van een belanghebbende of om gewichtige reden ambtshalve beslissen dat het horen niet geschiedt in het openbaar.

Artikel 6.6 Bevoegdheden van de griffier

De in artikel 6.6 genoemde bevoegdheden ingevolge de artikelen 7:18, tweede lid, 7:20, tweede tot en met vierde lid, 7:23 en 7:24, derde tot en met zevende lid, van de Algemene wet bestuursrecht die namens Gedeputeerde Staten door de griffier kunnen worden uitgeoefend, zien specifiek op de behandeling van beroepschriften. De overige in artikel 6.6. genoemde bevoegdheden zijn dezelfde bevoegdheden als die in het kader van de behandeling van bezwaarschriften kunnen worden uitgeoefend door de secretaris, te weten de bevoegdheden in 2:1, derde lid, 6:14, 6:15, 6:17 van de Algemene wet bestuursrecht (zie de toelichting bij artikel 5.8). De bevoegdheden die specifiek zien op de behandeling van beroepschriften zijn:

artikel 7:18, tweede lid, het voorafgaand aan het horen ten minste een week ter inzage leggen van het beroepschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken.

artikel 7:20, tweede lid, het ambtshalve of op verzoek afzonderlijk horen van belanghebbenden indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.

artikel 7:20, derde lid, het - wanneer belanghebbenden afzonderlijk zijn gehoord - ieder van hen op de hoogte stellen van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid.

artikel 7:20, vierde lid, het al dan niet op verzoek van een belanghebbende, achterwege laten van toepassing van het derde lid, voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.

artikel 7:23, het - wanneer na het horen feiten of omstandigheden bekend worden die voor de op het beroep te nemen beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn - dit medelen aan belanghebbenden en hen in de gelegenheid stellen daarover te worden gehoord.

artikel 7:24, derde lid, het opschorten van de termijn voor het besluiten op een beroepschrift vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het is hersteld of de daartoe gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

artikel 7:24, vierde lid en vijfde lid het verdagen van het besluit op het beroepschrift voor onderscheidenlijk ten hoogste tien weken en ten hoogste zes weken.

artikel 7:24, zesde lid, het verder uitstellen van het besluit op het beroepschrift.

artikel 7:24, zevende lid, het - indien toepassing wordt gegeven aan het derde, vierde, vijfde of zesde lid - schriftelijk mededeling hiervan doen aan belanghebbenden.

HOOFDSTUK 7 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 7.1 Wijze van klachtbehandeling

Omdat de klachtenfunctionaris een persoon is als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht is in het eerste lid van artikel 7.1 afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing verklaard.

Artikel 7.8 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

In het kader van de behandeling van klachten kan de bevoegdheid ingevolge artikel 9:10, tweede lid (afzien van horen), van de Algemene wet bestuursrecht namens het bestuursorgaan door de klachtenfunctionaris worden uitgeoefend.

Artikel 7.9 Bevoegdheden van de secretaris

In het kader van de behandeling van klachten kunnen de bevoegdheden ingevolge de artikelen 9:6, 9:9, 9:11, tweede lid en derde lid, en 9:12a en 9:15, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht namens het bestuursorgaan door de secretaris worden uitgeoefend. Het gaat om de volgende bevoegdheden:

artikel 9:6, het schriftelijk bevestigen van de ontvangst van de klacht;

artikel 9:9, het toezenden van de klacht, alsmede de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

artikel 9:11, tweede lid, het verdagen van de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken en het schriftelijk mededeling daarvan doen aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

artikel 9:11, derde lid, het verder uitstellen van de behandeling van de klacht, voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.

artikel 9:12a, het zorg dragen voor de registratie van de ingediende schriftelijke klachten en de jaarlijkse publicatie ervan.

artikel 9:15, eerste lid, het bij het bericht van ontvangst van de klacht vermelden dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.