

BURGERJAARVERSLAG 2010

Provincie Zeeland

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding

2. Thema: Duurzaamheid

- *Duurzaam inkopen*
- *Duurzaam consumeren*
- *Klimaatneutrale organisatie*
- *Personeelsbeleid*
- *Financieel beleid*
- *Maatschappelijk betrokken ondernemen*
- *Maatschappelijk verantwoord ondernemen*

3. Burgerparticipatie

- *Algemeen*
- *Provinciewerk*
- *Z-Zine*
- *Jeugdparticipatie*
- *Zeeland echt waar en het Zeeuws DNA*
- *Elektronische Provincie*
- *Spreekrecht en werkbezoeken*
- *Petities*

4. Kwaliteit van de dienstverlening

- *Facturen en vorderingen*
- *Bezwaarschriften*
- *Administratieve beroepschriften*
- *Klachten*
- *Ingebrekestellingen*
- *Bemiddelingsverzoeken*
- *Vergunningaanvragen*
- *Verklaringen van geen bezwaar*
- *Ontheffingen*
- *Subsidies*

5. Conclusies

1. Inleiding

Geachte lezer,

Dit is het achtste Burgerjaarverslag van de provincie Zeeland. In dit verslag treft u net als in voorgaande jaren verschillende gegevens aan over de kwaliteit van de provinciale dienstverlening. Daarnaast wordt in dit verslag aandacht besteed aan burgerparticipatie en de verschillende mogelijkheden die de provincie daartoe biedt.

Vorig jaar kondigde ik aan dat toenmalig staatssecretaris Bijleveld (BZK) voornemens was de wettelijke verplichting tot het jaarlijks uitbrengen van het Burgerjaarverslag te schrappen. Daarmee gaf zij gevolg aan één van de aanbevelingen in het rapport 'Staat van de dualisering'. Provinciale Staten (PS) hebben daarop ingestemd met mijn aanbeveling om, na afschaffing van het Burgerjaarverslag, voortaan via de Jaarrekening over de provinciale dienstverlening aan PS te rapporteren. Om die reden wordt met ingang van dit jaar een speciale paragraaf in de Jaarrekening aan de provinciale dienstverlening gewijd.

Tegelijkertijd moet ik vaststellen dat, mede als gevolg van de verkiezingen voor de Tweede Kamer en de regeringswisseling in 2010, het voornemen om de wet met betrekking tot het Burgerjaarverslag aan te passen nog niet is omgezet in een feit. Daarom breng ik ook dit jaar nog een Burgerjaarverslag uit, dat zal worden gepubliceerd op de website van de Provincie Zeeland, www.zeeland.nl.

In mijn vorige Burgerjaarverslag heb ik in een aanbeveling tevens aandacht gevraagd voor de bewaking en monitoring van behandeltermijnen. Deze aanbeveling is opgepakt in de uitwerking van 'het kwaliteitshandvest voor de dienstverlening' voor de provincie Zeeland. Ten behoeve van dit handvest zijn uitgangspunten voor monitoring opgesteld, die onderdeel uitmaken van het implementatieplan van het handvest. Daarbij wordt uitgegaan van een praktische aanpak en het doen van (publicatie van) metingen op basis van beschikbare (informatie)systemen. De informatie over de dienstverlening in het Burgerjaarverslag zal worden geïntegreerd met de monitoring van het kwaliteitshandvest. Rapportage zal plaatsvinden via de Jaarrekening.

Tot slot besteed ik sinds een paar jaar in dit verslag ook aandacht aan het thema duurzaamheid. Zo ook dit jaar. Uit dit verslag blijkt dat hier ook in 2010 weer de nodige stappen in zijn gezet.

Als uw interesse in het Burgerjaarverslag is gewekt dan stel ik voor dat u 'doorbladert'. En als u wilt reageren op het Burgerjaarverslag, dan kan dat natuurlijk ook. U kunt mij uw reactie sturen naar: kmh.peijs@zeeland.nl

Karla Peijs

2. Thema: Duurzaamheid

Inleiding

Het onderwerp duurzame ontwikkeling staat centraal in het provinciaal beleid. De provinciale ambities voor een klimaatneutrale organisatie en duurzame bedrijfsvoering zijn in 2010 uitgewerkt door een projectgroep bestaande uit vertegenwoordigers van alle betrokken afdelingen. Het interne uitvoeringsprogramma Duurzame Bedrijfsvoering Overheden (DBO) bestaat uit de onderdelen: duurzaam inkopen, duurzaam consumeren, klimaatneutrale organisatie, duurzaam personeelsbeleid, duurzaam financieel beleid en maatschappelijk betrokken ondernemen. Extern beleid is vastgelegd in de koersnota Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Duurzaam inkopen

Belangrijkste doelstelling binnen duurzaam inkopen is het toepassen van de landelijke criteria (van milieu- en sociale aspecten) bij alle provinciale inkopen waarvoor dit mogelijk is. Het streven is om in 2015 100% duurzaam in te kopen. Om dit te bereiken is een aantal acties geformuleerd waarmee we in 2010 van start zijn gegaan om duurzaam inkopen organisatiebreed in te voeren. Kennisontwikkeling en vooral communicatie is hierbij essentieel.

Naast het vastleggen van de ambitie in beleid is er in 2010 al duurzaam ingekocht. Zo is er bij de aanschaf van de nieuwe dienstauto's voor het provinciaal bestuur rekening gehouden met belangrijke milieubesparende eigenschappen om zo de uitstoot van emissiewaarden en het brandstofverbruik aanzienlijk te reduceren. Ook vindt steeds meer samenwerking tussen Zeeuwse overheden plaats op het gebied van duurzaam inkopen.



Foto Eddy Westveer voor DNA-beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

Duurzaam consumeren

Veel (milieu)winst valt te boeken in facilitaire zaken. In 2010 zijn op het facilitair gebied verschillende acties ondernomen. Zo hebben we:

- Opdracht gegeven voor het aanbrengen buitenzonwering aan het pand Groene Woud
- De katoenen handdoekrollen omgewisseld voor gerecyclede papieren handdoeken
- Een display opgehangen in de hal van het Groene Woud zodat je kunt aflezen hoeveel energie we terugwinnen met onze zonnepanelen
- Alle lunches binnen de Abdij bestaan uit biologische producten, de koffie is Fair Trade en biologisch en we gebruiken duurzame schoonmaakmiddelen
- Onderzoek gedaan naar het reduceren en gescheiden inzamelen van afval. Implementatie zal in 2011 plaatsvinden.



Foto Ben Seelt voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

Klimaatneutrale organisatie

Eind 2012 willen we een klimaatneutrale organisatie zijn (zoals vastgesteld in de energienota 'Op Volle Kracht'). In de praktijk concentreren we ons daarbij op het beperken van de uitstoot van CO₂. De uitstoot van de overige broeikasgassen is relatief laag en blijft daarom voorsnog buiten beschouwing. De Provincie Zeeland wil de CO₂-uitstoot omlaag brengen door minder energie te verbruiken en de mogelijkheden voor het duurzaam opwekken van energie te bekijken. Als we deze mogelijkheden benut hebben gaan we kijken naar andere mogelijkheden van compensatie van de CO₂-uitstoot.

In 2010 zijn in het Abdijcomplex in de kantoorruimten en toiletten aanwezigheidsmelders aangebracht die de verlichting uitschakelen bij afwezigheid. Ook is opdracht gegeven aan een adviesbureau om te kijken of we de traditionele klimaatinstallatie in het Groene Woud kunnen vervangen voor een duurzame installatie. Uit een nulmeting naar het energiegebruik blijkt dat de provinciale organisatie voor 67% klimaatneutraal is, mede door de inkoop van groene stroom. De resterende 33%, wat gelijk staat aan 1.100 ton CO₂, heeft de Provincie Zeeland in 2010 gecompenseerd in het Zeeuws Klimaatfonds. In 2011 gaan we het energiegebruik in de gebouwen verder terugdringen.



Foto Ben Seelt voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

De Provincie stimuleert ook duurzaamheid buiten de kantoren. We dimmen de openbare verlichting langs de wegen die bij ons in beheer zijn. Het gebruik van de elektriciteit is daarmee gehalveerd en we maken, net als in onze gebouwen, gebruik van groene stroom voor wegverlichting, bruggen en sluizen en verkeerslichten. Daarnaast wordt zoveel mogelijk materiaal hergebruikt bij het aanleggen en onderhouden van de wegen. Duurzame mobiliteit bestaat, naast infrastructuur, uit het verkeer dat gebruik maakt van de wegen en vaarwegen. De invloed die wij hierop hebben is klein. Wel proberen we het goede voorbeeld te geven. Zo rijden de bussen in Midden-Zeeland dankzij onze extra bijdrage op biogas, onder andere om de uitstoot van fijn stof terug te dringen. In het provinciale wagenpark bekijken we momenteel wat er nog duurzamer kan.

Personeelsbeleid

Duurzame bedrijfsvoering strekt zich uit tot personeelsbeleid. De Provincie heeft een levensfasebewust personeelsbeleid. Dat is structureel beleid gericht op optimale inzetbaarheid van alle medewerkers gedurende hun loopbaan, zoals flexibele werktijden en incidenteel thuiswerken, stagebeleid en strategisch opleidingsbeleid en een pilot erkenning van verworven competenties.



Foto Felice Buonadonna voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

Daarnaast maken we beleid voor bepaalde doelgroepen zoals arbeidsgehandicapten, etnische minderheden, vrouwen in hogere posities en jongeren. Zo werken we bijvoorbeeld met werkervaringsplaatsen voor een langere periode waarbij wordt gestreefd naar aansluiting met de arbeidsmarkt. Ons Arbobeleid is gericht op de veiligheid, gezondheid en arbeidsomstandigheden van medewerkers, zoals het meefinancieren van fitnessactiviteiten, gezondheidsmanagement, het aanbieden van een cursus veilig en duurzaam rijden en het aanbieden van een PMO (Periodiek Medisch Onderzoek) aan risicogroepen. Ook stimuleren we het gebruik van de fiets en voor dienstreizen het openbaar vervoer.

Financieel beleid

Een organisatie die een duurzaam financieel beleid nastreeft, richt zich niet alleen op het (meerjarig) evenwicht tussen beleid, middelen en risico's, maar richt zich ook op het integreren van de drie P's binnen het financieel beleid van de organisatie en legt verantwoording af over de bereikte resultaten op het gebied van duurzaamheid. Onze doelstellingen zijn: duurzaam beleggen en sparen, onderzoek naar een duurzaam betalingsverkeer en duurzaamheid integreren in de planning & controlcyclus. In 2010 zijn criteria voor het investeren in duurzaamheidsinitiatieven, zoals het bevorderen van energiebesparende maatregelen vastgesteld. Een andere actie in 2010 zijn de bezuinigingen in het kader van duurzaam financieel beleid, waarmee we onze uitgaven en inkomsten ook meerjarig in evenwicht hebben gebracht.

Maatschappelijk betrokken ondernemen

Maatschappelijk betrokken ondernemen kan worden omschreven als: alle activiteiten die door een bedrijf worden ondernomen om de kwaliteit van de (lokale) leefomgeving te verbeteren. Maatschappelijk betrokken ondernemen (MBO) wordt ook wel de sociale dimensie genoemd. Deze dimensie richt zich op mensen binnen en buiten de organisatie.



Foto Willem Woznitza voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

In het kader van onze duurzame bedrijfsvoering zijn een aantal doelstellingen geformuleerd. De belangrijkste doelstelling is het verankeren van bestaande activiteiten in structureel beleid. Wij deden in 2010 incidenteel al wel aan maatschappelijke betrokken ondernemen, zo worden bijvoorbeeld de ruimtes in het gebouw en gebruikte computers om niet beschikbaar gesteld aan maatschappelijke organisaties. In 2011 komt hierop structureel beleid. Een andere doelstelling is het uitbouwen werknemersvrijwilligerswerk, bijvoorbeeld tijdens de personeelsdag. Tot slot inventariseren we of er meer maatschappelijke stagiaires een stage bij de Provincie kunnen verrichten.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

In 2010 is de Koersnota MVO in Zeeland vastgesteld. De Provincie Zeeland stimuleert al een aantal jaren maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) bij bedrijven en er zijn successen bereikt. In 2010 is de tussenbalans opgemaakt en hebben we in kaart gebracht hoe we de komende jaren maatschappelijk verantwoord ondernemen kunnen stimuleren. Daarbij is zowel gekeken naar de interne samenwerking en afstemming als naar de samenwerking met de onze partners.

Zowel het Zeeuwse bedrijfsleven als de intermediaire organisaties (werkgeversorganisaties, onderwijssector) waarderen de aanpak van de Provincie en zien graag dat de wij deze rol blijven spelen. Daarbij is meer samenwerking met en coördinatie tussen partijen gewenst. Als lange termijn hoofddoelstelling (streefbeeld) hebben we geformuleerd dat in 2030 alle Zeeuwse bedrijven en instellingen op een maatschappelijk verantwoorde wijze ondernemen. Als concreet tussendoel is geformuleerd dat in 2015 1.000 bedrijven en instellingen maatschappelijk verantwoord ondernemen.

3. Burgerparticipatie

Algemeen

Het provinciebestuur, zowel Gedeputeerde Staten als Provinciale Staten, zet zich actief in om de inwoners van Zeeland te informeren over het werk en het beleid van de provincie, bijvoorbeeld door werkbezoeken af te leggen. Zodoende legt het provinciebestuur ook zijn oor te luisteren naar wat Zeeuwen op hun hart hebben.

Naast persoonlijk contact gebruikt het bestuur ook andere manieren om de inwoners te betrekken bij het werk van de provincie. Zo is er de mogelijkheid om statenvergaderingen te bekijken via internet. En medewerk(st)ers van het provinciaal informatiecentrum behandelen vragen en opmerkingen van bedrijven, organisaties, en burgers. Zij zorgen er ook voor dat stukken, zoals concept-besluiten, die ter inzage liggen, kunnen worden bekeken. In 2010 verstrekten zij 16.193 stuks informatiemateriaal, zoals folders en brochures. In 1.221 gevallen betrof het verzoeken van particulieren. In 2009 werden 16.740 stuks informatiemateriaal verstrekt.

Daarnaast geeft de provincie nieuwsbrieven uit, organiseert zij informatiebijeenkomsten en publiceert zij persberichten. De provincie is gastheer bij diverse relatie-evenementen, zoals de Oesterpartij en de Nieuwjaarsbijeenkomst, waar vele Zeeuwen en zakelijke relaties elkaar in informele sfeer kunnen ontmoeten.

Provinciewerk

Met de informatierubriek Provinciewerk laat het provinciebestuur zien waar de Provincie werk van maakt. Deze zwart/wit pagina verschijnt twee keer per maand in de Zeeuwse huis-aan-huiskranten (Faam, de Bevelander, Ons Eiland, het Zeeuws-Vlaams Advertentieblad en in de Eendrachtbode, nieuwsblad voor Tholen en Sint- Philipsland) en één keer per maand in de PZC en BN/de Stem. In 2010 verscheen de rubriek 21 keer.

Met deze informatierubriek laten we het brede werkveld van de Provincie Zeeland zien. Dat varieert van onderwerpen als het dorps huis als hart van een leefbaar dorp tot de Meer Met Minder premieregeling voor huisbewoners, waarmee zij hun huis energiezuiniger kunnen maken; van een oproep om vrijwilligers te werven voor de Giro d'Italia tot aanvraagmogelijkheden voor een gratis OV-chipkaart.



Foto Willem Woznitza voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

In iedere uitgave van Provinciewerk komt een betrokken gedeputeerde aan het woord. De informatiepagina kent vijf rubrieken. Bij 'Provincie maakt mogelijk', komen projecten, organisaties of evenementen aan bod die mede dankzij subsidie van de Provincie mogelijk zijn gemaakt. En in de rubriek 'Statenlid over...' van Provinciale Staten, vertelt een Statenlid over een onderwerp dat hem of haar politiek raakt. Naast deze vaste rubrieken komen ook regelmatig 'Notanieuws', 'Oproep' en

'Agenda' aan bod. Lezers die eerder verschenen uitgaven van Provinciewerk willen lezen, kunnen die bekijken op www.nieuws.zeeland.nl/provinciewerk.

Z-Zine

Z-Zine is het online magazine van de Provincie Zeeland dat tien keer per jaar verschijnt. Het magazine brengt nieuwe en bestaande verbindingen in beeld en laat zien waar de Provincie werk van maakt. De foto's, filmpjes, animaties en korte teksten maken Z-Zine toegankelijk en interactief. Z-Zine richt zich op inwoners, organisaties en bedrijven in Zeeland. Zeeland is de eerste provincie die een digitaal magazine uitbrengt. De inhoud wordt gemaakt door een interne redactie.

Meer over Z-Zine

Abonnees ontvangen het magazine via een link via de mail. Het blad is te vinden op www.zeeland.nl/zzine en www.watdoenzenu.nl. In 2010 kwamen de volgende onderwerpen aan bod: Zeeuws jaar van de fiets, algenkweek met nieuwe methoden, Europese subsidie voor Zeeuwse trekpaarden, Four Freedoms Awards, promotieaanpak Zeeland echt waar, en omgaan met krimp en vergrijzing.



Foto Ben Seelt voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

Op 31 december 2010 heeft Z-Zine 820 bevestigde abonnees en het aantal groeit. De abonnees zijn hoofdzakelijk inwoners van Zeeland en partners van mede-overheden uit andere delen van het land of Brussel. In 2010 wil de Provincie het aantal abonnees verder uitbreiden. Wilt u ook Z-Zine ontvangen? Of de Z-Zines van 2010 eens terugkijken? Kijk dan op www.zeeland.nl/zzine en word gratis abonnee!

Jeugdparticipatie

Jongerendenktank

In 2010 is de jongerendenktank betrokken bij diverse onderwerpen en projecten. Jongeren hebben onder andere advies uitgebracht over Verkeersveiligheid, Cultuur, Kustbeleid, Jongeren en Europa, Duurzame ontwikkeling, Sociale Staat van Zeeland, uitgaansvervoer, Bevrijdingsfestival (Maand van de Vrijheid), Taskforce Onderwijs en de provinciale Verkiezingen 2011. Elk jaar doen jongeren mee met diverse debatten zoals het Model European Parliament, Provinciale voorronden Nationaal Jeugddebat en Op Weg Naar het Lagerhuis.



Foto Willem Woznitza voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

De denktank bestaat uit een flexibele groep van gemiddeld honderd jongeren van 12 tot en met 24 jaar die de Provincie ondersteunt in en adviseert over allerlei provinciale onderwerpen. De samenstelling van deze groep verandert regelmatig, zodat er altijd ruimte is voor nieuwe jongeren met een frisse blik. Jongeren kunnen, al naar gelang hun interesse kiezen of ze wel of niet mee willen praten over een onderwerp. Om het JouwZeelandnetwerk uit te breiden/te versterken en onderling informatie te kunnen uitwisselen wordt er jaarlijks in samenwerking met de zeven gemeentelijke jongerenraden een Zeeuwse jongeren(raden)dag georganiseerd.

Provinciale Verkiezingen.

Op 2 maart 2011 waren de provinciale verkiezingen. Jongeren zijn in de campagne als een aparte doelgroep benaderd. Dit gebeurde voor en door jongeren. Samen met studenten van de HZ is er een film gemaakt over hoe stemmen in zijn werk gaat: (www.soyouthinkyoucanvote.nl). Een andere groep HZ studenten heeft de verkiezingsbus bedacht: een promotiebus die op 1 en 2 maart langs de Zeeuwse Scholen is gegaan.

Sociale Staat

Om jongeren bij het nieuw provinciaal sociaal beleid te betrekken, zijn we met hen in gesprek gegaan door het bezoeken van klassen in diverse scholen. De jongeren van Jouwzeeland hebben filmpjes gemaakt over de diverse thema's, om de onderwerpen op de scholen te introduceren.

Chatsessies

In 2010 zijn chatsessies uitgetoetst over diverse onderwerpen. Jongeren konden vanuit hun 'luie stoel' meepraten over diverse onderwerpen.



Foto Felice Buonadonna voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

JouwZeeland

De jongerenwebsite heet www.jouwzeeland.nl en bevat informatie over en voor de Jongerendenktank en activiteiten van de Provincie voor jongeren. Iedere maand verschijnt de digitale nieuwsbrief 'JouwZeeland'. In deze nieuwsbrief staat informatie over het provinciale jeugdbeleid, de vorderingen van de Jongerendenktank en de activiteiten van de gemeentelijke jongerenraden. Aanmelden voor de nieuwsbrief kan door een mail te sturen naar jouwzeeland@zeeland.nl. Ook twitter zetten we actief in om jongeren en belangstellenden te informeren. JouwZeeland heeft momenteel 97 volgers op Twitter.

Zeeland echt waar en het Zeeuws DNA

Zeeuwen zijn vaak trots op hun provincie, maar hangen dat niet snel aan de grote klok. Dat is best jammer, want Zeeland heeft veel onbekende kwaliteiten. En onbekend maakt onbemind. Om andere mensen te laten zien wat Zeeland werkelijk te bieden heeft, ontwikkelde de provincie Zeeland het promotieconcept "echt waar". Niet het gewenste imago van Zeeland staat centraal, maar de eigen kracht en identiteit van onze provincie. Dat is namelijk mooi genoeg. En bovendien altijd echt waar.

Provincie Zeeland ziet inwoners, bedrijven en organisaties in Zeeland als ambassadeurs. U bent het die Zeeland promoot. "Zeeland echt waar" is dan ook een uitnodiging aan iedere Zeeuw om samen meer van het wáre Zeeland te tonen. Dat is nodig, want veel niet-Zeeuwen hebben een eenzijdig beeld van onze provincie. Als we met z'n allen wat meer de onbekende en verrassende van kanten van Zeeland laten zien, wordt het beeld reëler en diverser.



Foto Felice Buonadonna voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

Een belangrijk medium bij de aanpak is de website www.laatzeelandzien.nl. Op deze website vindt u Zeeuws DNA-materiaal in de vorm van rechtenvrije foto's, filmpjes, verhalen en kleuren. Dat kunt u gebruiken om - samen met andere Zeeuwen - een realistisch en gevarieerd beeld van onze provincie te laten zien.

Na goedkeuring van het concept in september 2009, is in 2010 door middel van presentaties en gesprekken meer bekendheid gegeven aan de aanpak, met name bij het Zeeuwse bedrijfsleven. Daarnaast is met drie gemeenten gewerkt aan de ontwikkeling van hun eigen DNA, dat de complementariteit van de Zeeuwse gemeenten laten zien. De nieuwe promotieaanpak is arbeidsintensief, maar werpt wel zijn vruchten af. We hebben ongeveer 4.000 DNA-boeken uitgereikt

en 200 dozen met PromotieWaar. Meer dan 50 Zeeuwse bedrijven zijn hiermee al actief aan de slag gegaan en het worden er in rap tempo meer.

Elektronische provincie

Ook in 2010 is er verder gewerkt aan de e-dienstverlening. Zo is er verder gegaan met de uitvoering van het Nationaal UitvoeringsProgramma dienstverlening en e-overheid (NUP), dat door Rijk/IPO/VNG en Waterschappen op 1 december 2008 is vastgesteld. Het NUP behelst voor de provincie een groot aantal projecten en valt ook onder het bestuursakkoord. Voorbeelden van projecten waar afgelopen jaar grote vorderingen in zijn gemaakt zijn mijnoverheid.nl, aansluiting op het GBA, de WABO en decentrale regelgeving.

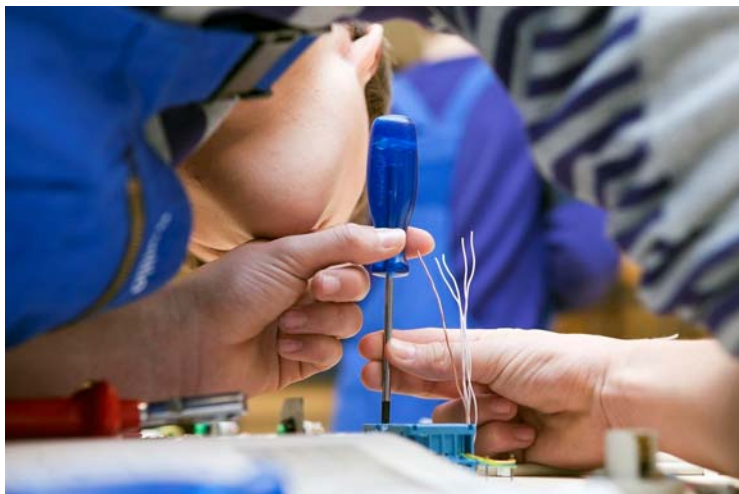


Foto Paul van Bueren voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

Het bewerkstelligen van elektronische dienstverlening heeft in 2010 wel wat vertraging opgelopen doordat de aanbestedingen voor een documentmanagement en relatiemanagement systeem zijn stopgezet, omdat het risico aanwezig was dat op basis van de beschikbare informatie het verkeerde systeem gekozen zou worden. Deze aanbestedingen zijn noodzakelijk voor het invullen van de basisrandvoorwaarden die ten grondslag liggen aan de visie op e-Dienstverlening van de provincie. Momenteel worden de aanbestedingen opnieuw bekeken om zo als nog een aanbesteding te kunnen starten.

Digitale aanvragen, 2007, 2008, 2009 en 2010

Onderwerp	Aantal in 2007	Aantal in 2008	Aantal in 2009	Aantal in 2010
Milieuvergunningen (incl. meldingen)	112	86	224	53
Subsidies Beleidsprogrammering Sociale Zorg	60	81	58	58
Subsidies Vitaal Platteland	14	1	12	--
Innovatiesubsidie	-	24		26
Klacht handelen ambtenaar of bestuurder	-	0	2	2
Grondwatervergunning	-	7	12	--
Subsidie POP2	-	26	39	52
Subsidie Voordelta	-	6	9	--
Subsidie Topsport	-	1	5	14
Melding legionella	-	0	2	--
Milieuklacht	-	1	12	52
Subsidie amateurkunst	-	-	4	4
Subsidie cultuureducatie	-	-	2	2
Subsidie Zeeuwse cultuurproducties	-	-	3	11
Subsidie programma erfgoed toegankelijk	-	-	3	5
Subsidie PSEB	-	-	6	18
Aanvraag programma Volkscultuur	-	-	4	--
Stimuleringsubsidie ontwikkelingssamenw.	-	-	20	--
Stimuleringsubsidie starterswoningen	-	-	2	--
Melding over natuur en landschap	-	-	4	2
Melding ongewoon voorval	-	-	16	53

Inspraak voorontwerp inpassingsplan / inrichtingsplan Waterdunen	-	-	13	--
Ontheffing verontrusten/doden dieren	-	-	18	2
Ontheffing wegenverordening Zeeland	-	-	-	5
Ontheffing waterverordening Zeeland	-	-	-	2

Aantallen paginaweergaves, 2007, 2008, 2009 en 2010

Onderwerp	Aantal in 2007	Aantal in 2008	Aantal in 2009	Aantal in 2010
www.zeeland.nl	2.100.000	2.003.000	2.100.000	2.008.000
Onderdeel "producten en diensten" (loket.zeeland.nl)	73.000	229.000	280.000	254.000

Spreekrecht en werkbezoeken

Op basis van het Reglement van Orde Provinciale Statencommissies hebben burgers het recht om tijdens commissievergaderingen in te spreken over geagendeerde onderwerpen. In onderstaande tabel is het aantal sprekers in 2010 opgenomen.

Daarnaast biedt de tabel informatie over de hoeveelheid informatiebijeenkomsten en het aantal werkbezoeken dat door de Statencommissies is afgelegd. Meer inhoudelijke informatie hierover wordt gegeven in het jaarverslag 2010 van de Statengriffie, dat tevens is te vinden op internet onder Statengriffie.

Kengetallen 2010 commissies	E&M	REW	BFZ	Welzijn
Reguliere vergaderingen	7	8	9	8
Extra vergaderingen	0	3	1	0
Informatiebijeenkomsten (gezamenlijke bijeenkomsten zijn twee keer vermeld)	0	9	2	1
Werkbezoeken	3	4	1	4
Insprekers	3	32	4	2

Het aantal sprekers in 2010 is gestegen ten opzichte van 2009. Het totaal aan sprekers bedroeg toen 31, tegen 41 het afgelopen jaar. Enkele onderwerpen die in 2010 sprekers trokken waren: Waterdunen, beheerplannen Natura-2000, veelgebruikerskorting Westerscheldetunnel en bezuinigingen (op gelieerde instellingen).



Foto Willem Woznitza voor DNA-Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

Het aantal werkbezoeken dat de statencommissies in 2010 hebben afgelegd is gelijk gebleven ten opzichte van 2009: 12. Ook het college van gedeputeerde staten heeft in 2010 verschillende werkbezoeken afgelegd en themabijeenkomsten gehouden. Zo hebben themabijeenkomsten plaatsgevonden met Zeeuwse CEO's, de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten (VZG) en met het college van de stad Antwerpen en zijn werkbezoeken gebracht aan de Stichting Cultureel Erfgoed Zeeland en Stichting het Zeeuws Landschap.

Petities

Het recht van petitie is een grondwettelijk recht van iedereen om schriftelijk verzoeken in te dienen bij het bevoegd gezag (artikel 5 Grondwet). De oorsprong van dit recht ligt reeds in de Middeleeuwen. Het recht was en is een waarborg voor burgers om straffeloos hun mening te geven richting de overheid. Overheden zijn verplicht kennis te nemen van een petitie.

Een zoekvraag in het informatiesysteem Corsa laat zien dat het provinciaal bestuur in 2010 petitie heeft ontvangen over een Rijksinpassingsplan voor de Hertogin Hedwigepolder van het actiecomité 'Red onze Polders' en over de uitkomsten van de CAO-onderhandelingen van ambtenaren van de Provincie Zeeland.

De inhoud van een petitie kan verschillen. Iedereen kent de petitie met handtekeningenlijsten, maar een petitie kan ook de vorm hebben van een brief of verzoek, waarin de overheid gevraagd wordt een voorstel of bezwaar in overweging te nemen. Een petitie kan ook de vorm hebben van louter informeren. Jaarlijks worden vele brieven en verzoeken ontvangen, gericht aan Provinciale Staten en/of aan Gedeputeerde Staten, die binnen deze brede definitie passen, maar die niet als petitie staan geregistreerd.

In 2010 heb ik als Commissaris van de Koningin bijvoorbeeld verschillende bemiddelingsverzoeken ontvangen. In het volgende hoofdstuk besteed ik hieraan meer aandacht.

4. Provinciale dienstverlening

Inleiding

De kwaliteit van de provinciale dienstverlening wordt in deze paragraaf getoetst aan de wettelijke (behandel)termijnen van onder meer bezwaarschriften, klachten, vergunning- en subsidie-aanvragen, zoals die staan vermeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De mate waarin de provincie er in 2010 in is geslaagd zich te houden aan deze behandeltermijnen wordt waar mogelijk vergeleken met de prestaties op dit vlak in eerdere jaren. In enkele gevallen wordt tevens ingegaan op de oorzaken van termijnoverschrijdingen en aangegeven of een termijnoverschrijding door of buiten schuld van de provincie heeft plaatsgevonden.

Afhandeling van facturen en vorderingen

Voor de termijn waarbinnen facturen en vorderingen dienen te worden afgehandeld is een provinciale norm gesteld van 30 dagen, waarbij gerekend wordt vanaf de factuurdatum. In 2010 zijn in totaal 14.725 facturen ontvangen en zijn 1.257 vorderingen afgehandeld. Dit zijn er respectievelijk 2.934 en 109 minder dan in 2009. In onderstaande tabel staat welk percentage van de facturen en vorderingen binnen de provinciale norm is behandeld.

Afhandelingen facturen en vorderingen 2010

Facturen en vorderingen	Facturen	Vorderingen
% betaald binnen 30 dagen	85%	58%
% betaald binnen 60 dagen	12%	18%
% betaald binnen 90 dagen	2%	17%
% betaald na 90 dagen	1%	7%

De percentages laten een verbetering zien ten opzichte van 2009, toen 83 procent van de facturen binnen 30 dagen werden betaald. Het percentage afgehandelde vorderingen binnen de termijn is gelijk gebleven ten opzichte van 2009: 58 procent. Tegelijkertijd is het percentage facturen dat pas na 90 dagen is betaald gedaald: van 3 procent naar 1 procent. Hetzelfde geldt voor de ontvangen vorderingen. Daar vond een daling plaats van 16 procent naar 7 procent.

Afhandeling van bezwaarschriften

De totale werkvoorraad aan bezwaarschriften op 1 januari 2010 bedroeg 32 bezwaarschriften. Dit is een kleine daling ten opzichte van 2009. De werkvoorraad bedroeg toen aan het begin van het jaar 38 bezwaarschriften.

In 2010 zijn 67 bezwaarschriften ingediend, 61 bij de algemene kamer, 6 bij de personele kamer. In totaal zijn 34 beslissingen op bezwaar genomen, 31 op het gebied van algemene zaken door de algemene kamer en 3 op het gebied van personele zaken door de personele kamer.

Sinds de invoering van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen (op 1 oktober 2009) is de datum waarop de wettelijke behandeltermijn ingaat aangepast. Voor bezwaarschriften die vóór 1 oktober 2009 zijn ingediend geldt een wettelijke termijn van 14 weken, voor bezwaarschriften die na die datum zijn ingediend geldt een wettelijke termijn van 18 weken.

Afhandeling bezwaarschriften, 2010

	Algemene kamer	Personele kamer
Werkvoorraad op 1 januari	32	
Werkvoorraad per kamer	23	9
Aantal ingediende bezwaarschriften	61	6
Aantal bezwaarschriften doorgezonden	4	0
Aantal bezwaarschriften ingetrokken door indiener	25	9
Totaal:	61	
Gehanteerde wettelijke termijn in weken	$(10+4)(12+6)^1$	$(12+6)$
Aantal bezwaarschriften afgehandeld binnen de wettelijke termijn	13	1
Aantal bezwaarschriften afgehandeld buiten de wettelijke termijn	18	2
Behandeling uitgesteld met instemming bezwaarmaker	18	0
Buiten termijn maar verschoonbaar	4	2
Buiten termijn en niet verschoonbaar	14	0
Buiten termijn combinatie verschoonbaar / niet verschoonbaar	0	0
Aantal beslissingen op bezwaar	31	3
Werkvoorraad op 31 december 2010	27	

18 bezwaarschriften zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld. Van deze bezwaarschriften zijn evenwel 12 bezwaarschriften collectief in één procedure behandeld. Het aantal bezwaarprocedures waarin de wettelijke termijn is overschreden bedraagt derhalve 7. Op een totaal van 20 (13 + 7) procedures komt dit neer op 35 procent. Van de 3 bezwaarprocedures die in de personele kamer zijn gevoerd zijn er 2 buiten de wettelijke termijn afgerond (66 procent). Als het aantal procedures als uitgangspunt wordt genomen, betekent dit dat de algemene kamer ten opzichte van 2009 een betere prestatie heeft geleverd. Toen werd 53 procent van de procedures buiten de wettelijke termijn afgerond. Bij de personele kamer is echter sprake van een verslechtering. In 2009 werd namelijk 60 procent van de bezwaarprocedures buiten de wettelijke termijn afgerond.

Oorzaken termijnoverschrijdingen

In totaal bezwaarprocedures buiten de termijn (7 algemene kamer + 2 personele kamer)

Net als vorig jaar is ook dit jaar gekeken in hoeverre deze termijnoverschrijdingen al dan niet hebben plaatsgevonden door schuld van de provincie. Hieronder wordt een analyse van de oorzaken van deze overschrijdingen gegeven.

Uitstel

Als een uitstel van behandeling van het bezwaarschrift met instemming van de bezwaarmaker plaatsvindt, vindt formeel weliswaar overschrijding van de wettelijke beslistermijn plaats, maar is geen sprake van verwijtbaarheid en deze zaken mogen dan ook worden beschouwd als zijnde tijdig afgehandeld.

In alle bezwaarprocedures (die buiten de wettelijke termijn zijn afgehandeld) bij de algemene kamer konden de bezwaarmakers instemmen met uitstel. In de bezwaarprocedures die in de personele kamer werden gevoerd kon de bezwaarmaker in beide gevallen niet instemmen met het uitstel. In één bezwaarprocedure heeft de bezwaarmaker een ingebrekestelling ingediend. Aangezien gedeputeerde staten binnen 2 weken na de ingebrekestelling een beslissing op het bezwaar hebben genomen, was er geen dwangsom verschuldigd.

Verschoonbaar en niet-verschoonbaar

Er zijn vele redenen waarom de behandeling van een bezwaarschrift langer dan 14 (18) weken kan duren. Van het totaal aantal zaken dat buiten de wettelijke termijn is afgehandeld, is onderzocht in hoeverre dit te wijten is aan het bestuursorgaan, de commissie bezwaarschriften, de bezwaarmaker of aan een combinatie van deze partijen.

¹ Tegelijk met de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is een wet in werking getreden die voorziet in aanpassing van de beslistermijnen voor bezwaarschriften. Deze termijn is met ingang van 1 oktober 2009 veranderd van 10 weken + 4 weken verdagingsmogelijkheid in 12 weken + 6 weken verdagingsmogelijkheid.

Termijnoverschrijdingen die hun oorzaak vinden in complexiteit van de zaak, het afwachten van onderzoeksgegevens, een verzoek om uitstel van de hoorzitting door bezwaarde, het aanhouden in afwachting van besluitvorming door een andere overheid acht de commissie verschoonbaar, dat wil zeggen vergeeflijk. Deze overschrijdingen mogen volgens de commissie worden genuanceerd. Termijnoverschrijdingen wegens drukke werkzaamheden of andere prioriteiten van het bestuursorgaan of de commissie acht zij niet verschoonbaar. Daarnaast zijn er termijnoverschrijdingen waarbij meer dan één oorzaak aan te wijzen is.

Het overzicht van oorzaken van de termijnoverschrijdingen in 2010 uitgesplitst naar kamer ziet er dan als volgt uit:

Algemene kamer

7 bezwaarprocedures afgehandeld buiten de wettelijke termijn

Verschoonbaar (4 bezwaarprocedures):

Oorzaken:

- Mediationvaardighedentraject en uitstel van de hoorzitting op verzoek van bezwaarde (1).
- aanhouden behandeling bezwaar in verband met informeel overleg vakafdeling om tot een oplossing te komen (1).
- mediationvaardighedentraject (1).
- afwachten uitspraak voorlopige voorziening (1).

Niet verschoonbaar (3 bezwaarprocedures):

Oorzaken:

- Vertraging in de ondertekening van het advies van de commissie (te wijten aan (secretariaat commissie) alsmede vertraging door kerstreces;
- vertraging in het concipiëren van de beslissing op bezwaar;
- vertraging in de advisering door de commissie vanwege een groot aantal zaken op de hoorzitting en vertraagde besluitvorming vanwege een groot aantal zaken (12 bezwaarschriften in gezamenlijke procedure).

Personele kamer

2 bezwaarprocedures afgehandeld buiten de wettelijke termijn

Verschoonbaar (2 bezwaarprocedures).

Oorzaken:

- Afwachten nadere schriftelijke onderbouwing van het gestelde door bezwaarde ter zitting (nader onderzoek zoals afgesproken met bezwaarde ter zitting (te wijten aan bezwaarde en de commissie) en afwachten reactie gedeputeerde staten;
- complexiteit advisering en het afwachten van een aangevraagd deskundigenoordeel door gedeputeerde staten.

Afhandeling van administratieve beroepschriften

In 2010 is 1 beroepschrift ingediend. Dit beroepschrift is afgehandeld binnen de wettelijke termijn. Ook lag er nog een werkvoorraad van 2 beroepschriften die dateren uit 2007. Deze twee beroepschriften zijn niet meer in behandeling omdat er een oplossing is gevonden en omdat de werkzaamheden waarop deze beroepschriften betrekking hadden inmiddels zijn afgerond. Formeel moeten de appellanten de beroepschriften echter nog intrekken.

Afhandeling administratieve beroepschriften, 2008, 2009 en 2010

	2008	2009	2010
Werkvoorraad op 1 januari	2	2	2
Aantal ingediende administratieve beroepschriften	0	0	1
Aantal administratieve beroepschriften doorgezonden	0	0	0
Aantal administratieve beroepschriften ingetrokken door indiener	0	0	0
Totaal:	2	2	3
Gehanteerde wettelijke termijn in weken	16+8	16+8 (16+10)	16+10
Aantal administratieve beroepschriften afgehandeld binnen de wettelijke termijn	0	0	1
Aantal administratieve beroepschriften afgehandeld buiten de wettelijke termijn	0	0	0
Aantal beslissingen op administratief beroep	0	0	1

Afhandeling van klachten*Bejegeningsklachten*

Iedereen kan over de wijze waarop hij door een bestuursorgaan is behandeld een klacht indienen. Deze zogenaamde bejegeningsklacht moet worden ingediend bij het bestuursorgaan waarover geklaagd wordt. Het bestuursorgaan dient te zorgen voor een behoorlijke behandeling van de klacht.

In 2010 zijn bij de provincie 6 bejegeningsklachten ingediend. Het aantal bij de provincie ingediende bejegeningsklachten neemt daarmee licht toe, maar blijft nog steeds beperkt. In beginsel wordt geprobeerd om ingediende klachten op te lossen door middel van een (telefoon)gesprek tussen de indiener van de klacht en de betreffende vakafdeling of de secretaris van de klachtencommissie. In dit gesprek kunnen bepaalde zaken nog eens nader worden toegelicht en kan worden geprobeerd een oplossing voor de klacht te vinden. Het afgelopen jaar hebben dergelijke gesprekken en/of bemiddelingen bij drie bejegeningsklachten ertoe geleid dat de indiener zijn of haar klacht voldoende behandeld achtte.

Afhandeling bejegeningsklachten 2007, 2008, 2009 en 2010

	2007	2008	2009	2010
Werkvoorraad op 1 januari	1	0	0	1
Aantal ingediende klachten	4	4	5	6
Aantal klachten direct ingetrokken	1	0	0	0
Aantal klachten afgedaan door / ingetrokken na bemiddeling vakafdeling	0	2	2	3
Totaal:	4	2	3	4
Gehanteerde wettelijke termijn in weken	10 + 4	10 + 4	10 + 4	10 + 4
Aantal klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn	2	2	2	3
Aantal klachten afgehandeld buiten de wettelijke termijn	2	0	0	1
Aantal beslissingen op klachten / anderszins afgehandelde klachten	4	2	2	4

Eén van de overgebleven klachten betrof een per e-mail ingediende bejegeningsklacht. De afzender had geen correspondentiegegevens vermeld, zodat alleen per e-mail contact kon worden opgenomen. Op deze e-mail is door klager vervolgens echter niet meer gereageerd. Deze klacht wordt daarom als afgehandeld beschouwd.

Een andere klacht betrof een klacht die nog afkomstig was uit de werkvoorraad van 2009. Het ging hier om een complex geval, te weten een klacht over een project dat in een samenwerkingsverband tussen meerdere Zeeuwse overheidsinstanties werd uitgevoerd. De klager had zijn klachten bij al deze betrokken Zeeuwse overheidsinstanties ingediend. De klachten zijn in een gezamenlijk overleg tussen de instanties besproken en uiteindelijk bleken de klachtwaardige gedragingen onder de verantwoordelijkheid van met name één van de overheidsinstanties te zijn uitgevoerd. De klachten zijn daarom verder afgehandeld door deze overheidsinstantie en klager is hiervan op de hoogte gebracht. Vanwege de complexiteit en het gezamenlijke overleg dat gevoerd moest worden, is deze klacht uiteindelijk niet binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld.

De twee resterende klachten tot slot zijn beide afkomstig van één persoon. Bij deze klachten heeft geen gesprek plaatsgevonden, omdat de klachten op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht niet in behandeling werden genomen. Beide klachten zijn op schriftelijke wijze afgehandeld.

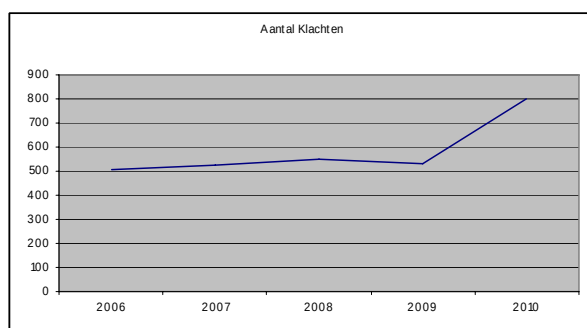
In 2010 is geen enkele klacht behandeld op een hoorzitting van de klachtadviescommissie.

Milieuklachten

Naast bejegeningssklachten ontvangt de provincie jaarlijks ook milieuklachten op uiteenlopende terreinen. Het aantal milieuklachten over overlast is in 2010 (ten opzichte van 2009) gestegen. Deze toename van het aantal klachten vloeit vooral voort uit één specifieke klachtensituatie (Thermphos).

In 2010 zijn in totaal 801 milieuklachten ontvangen. In onderstaande tabel is een onderverdeling opgenomen per thema:

Stank	Geluid	Stof	Overig
491	265	12	33



De provincie is 24 uur per dag bereikbaar via de milieuklachtenlijn. Medewerkers van de afdeling Handhaving Natuur en Milieu reageren direct op milieuklachten en incidentmeldingen. Dit bestaat uit het direct terugbellen van klagers, het opsporen van de oorzaak van de klacht en het, zo mogelijk, wegnemen hiervan. Ook incidentmeldingen worden via deze weg behandeld.

Ingebrekestellingen

Op 1 oktober 2009 is de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen (hierna: Wet dwangsom) in werking getreden. Deze wet heeft als doel trage besluitvorming door de overheid tegen te gaan. In de Wet dwangsom is geregeld dat de aanvrager (burger, bedrijf of instelling) van een beschikking geld (dwangsom) kan eisen als een bestuursorgaan buiten de wettelijke termijnen beschikt. Daarnaast kan de aanvrager ervoor kiezen direct beroep bij de rechtbank in te stellen wegens het niet tijdig beschikken.

Als het bestuursorgaan niet tijdig heeft beslist op een aanvraag, kan de aanvrager het bestuursorgaan schriftelijk in gebreke stellen. Als twee weken na ontvangst van de ingebrekestelling door het bestuursorgaan nog geen besluit is genomen, verbeurt het bestuursorgaan per dag dat het besluit uitblijft een dwangsom én kan de aanvrager direct beroep tegen niet tijdig beslissen instellen bij de rechtbank.

Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel in de Tweede Kamer is de motie Dittrich inzake het publiekelijk bekendmaken van aan overheidsorganen opgelegde dwangsommen aangenomen. Deze motie vraagt overheidsorganen die een dwangsom hebben moeten betalen wegens niet of niet tijdig beslissen op aanvragen deze periodiek publiekelijk inzichtelijk te maken.

Alhoewel de provincie in 2010 geen dwangsommen heeft moeten betalen wegens niet of niet tijdig beslissen op aanvragen, is zij wel al in aanraking gekomen met de Wet dwangsom. In 2010 is er tweemaal een ingebrekestelling bij de provincie ingediend. De eerste ingebrekestelling werd echter

per e-mail ingediend, en voldeed om die reden niet aan het schriftelijkheidsvereiste die de wetgever stelt aan ingebrekestellingen. De indiener is de mogelijkheid geboden deze fout te herstellen, maar heeft dit niet gedaan. De tweede ingebrekestelling voldeed wel aan de daaraan gestelde eisen. In dit geval kon de provincie echter alsnog binnen twee weken na ontvangst hiervan een besluit nemen, zodat zij op grond van de Wet dwangsom geen dwangsom verschuldigd was.

Bemiddelingsverzoeken

Een andere manier om eventuele misstanden onder de aandacht te brengen, is het verzoek om bemiddeling aan de Commissaris van de Koningin. Hierbij gaat het niet alleen om aandacht voor vermeende onregelmatigheden, maar ook voor andere – veelal uiteenlopende – zaken.

De indieners van de bemiddelingsverzoeken ontvangen altijd bericht, tenzij het gaat om anonieme verzoeken. Wanneer de problematiek die door de indieners werd aangekaart door de Commissaris van de Koningin van dien aard werd geacht dat zij zich nader wilde informeren, is binnen de provincie of bij andere overheden relevante informatie vergaard. Hoewel de ambtsinstructie de Commissaris van de Koningin niet in staat stelt om daadwerkelijk een oordeel te vellen, kan een verzoek om bericht en raad wel effect sorteren. Vaak wordt de zaak door een betrokken (overheids)instantie nog eens kritisch bekeken en soms leidt dit (alsnog) tot een tegemoetkoming aan een verzoek.

Bemiddelingsverzoeken 2010

Onderwerp	Aantal bemiddelingsverzoeken
Handelen overheid	7
Openbare Orde en Veiligheid	3
Immigratievraagstuk	3
Handelen provincie	12
Overig	12

In 2010 zijn 37 bemiddelingsverzoeken aan de Commissaris van de Koningin ontvangen. In 2009 ging het nog om 46 verzoeken. De brieven in de categorie 'Handelen overheid' betreffen besluiten of maatregelen van gemeenten, waarmee de briefschrijvers het niet eens zijn. De brieven in de categorie Openbare orde en veiligheid hadden in 2010 te maken met de mate van politiebeveiliging bij evenementen en met het verstoren van de zondagsrust door de Tour de France. De brieven in de categorie 'Overig' gaan over diverse onderwerpen. In sommige gevallen gaat het over brieven van mensen, die persoonlijk in de problemen zijn geraakt en de hulp van de Commissaris van de Koningin vragen. In 2010 betrof dat 4 brieven. Een andere categorie 'Overig' betreft brieven met reacties op zaken die in het nieuws komen. In 2010 ging het daarbij om 8 brieven.

Het handelen van de provincie kwam aan de orde in brieven over jacht, behoud cultureel erfgoed, wegverbreding, ziekenhuisfusie, openbaar vervoer en milieu.

Afhandeling vergunningaanvragen

Verschillende soorten vergunningaanvragen zijn getoetst aan de mate waarin hun afhandeling binnen of buiten de wettelijke termijn heeft plaatsgevonden.

Op basis van de beschikbare gegevens in onderstaande tabel kan geconcludeerd worden dat Zeeland bij de afhandeling van vergunningaanvragen een iets mindere prestatie heeft geleverd ten opzichte van 2009. Toen werd 97 procent van deze vergunningaanvragen afgehandeld binnen de wettelijke termijn tegenover 95 procent in 2010.

Afhandeling vergunningaanvragen, 2010

Soort vergunning	Aantal afgehandelde aanvragen	Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Afgehandeld buiten wettelijke termijn
Wet Milieubeheer	49	61%	39%
Ontgrondingenwet	15	87%	13%
Natuurbeschermingswet	55	95%	5%
Snijden zeegroenten	400	100%	0%
Waterwet	1	100%	0%
Ontbrandingtoestemming vuurwerk	11	100%	0%
Ontbrandingsmelding vuurwerk	17	97%	3%
Totaal	548	95%	5%

Bij een aantal vergunningaanvragen is het afgelopen jaar sprake geweest van termijnoverschrijdingen. De overschrijdingen bij de behandeling van vergunningaanvragen in het kader van de Ontgrondingenwet hielden verband met de lange duur van noodzakelijke aanpassingen van de gemeentelijke planologie. De overschrijdingen bij de behandeling van de vergunningaanvragen in het kader van de Natuurbeschermingswet hebben hun oorzaak in uitloop bij het behandelen van de zienswijzen en veranderende externe omstandigheden. De termijnoverschrijdingen bij de afhandeling van vergunningaanvragen op grond van de Wet Milieubeheer worden hieronder toegelicht.

Afhandeling vergunningaanvragen Wet Milieubeheer, 2004-2010

Jaar	Aantal beschikkingen	Afgehandeld binnen de wettelijke termijn	Afgehandeld buiten de wettelijke termijn
2004	102	63%	37%
2005	43	62%	38%
2006	54	64%	36%
2007	53	75%	25%
2008	62	79%	21%
2009	31	77%	23%
2010	49	61%	39%

In 2010 zijn relatief veel procedures doorlopen om te komen tot oprichtings- en revisievergunningen. Deze vergunningen omvatten een geheel bedrijf en zijn daardoor vaak veelomvattend. De complexiteit en omvang van de aanvragen en wet- en regelgeving, het nastreven van kwalitatief goede vergunningen en het nodige overleg met bedrijven kost dermate veel tijd dat het in een aantal gevallen niet is gelukt binnen de wettelijke termijn te beschikken. Verder hebben zaken als de implementatie van de Wabo, de ontwikkelingen rondom een Regionale Uitvoeringsdienst, het dossier Thermphos en de uitvoering van nieuwe luchtvaarttaken een aanzienlijke tijdsinvestering gevergd. Dit maakt dat het totaal aan verleende vergunningen binnen de wettelijke termijn lager is dan vorig jaar. Overigens zijn nieuwe initiatieven, met name uitbreidingsvergunningen over het algemeen wel binnen de wettelijke termijn geformaliseerd.

Gegevens over de mate waarin meldingen in het kader van de Wet Milieubeheer in 2010 binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Afhandeling meldingen Wet Milieubeheer, 2007, 2008, 2009 en 2010

jaar	Aantal acceptatiebesluiten meldingen	Afgehandeld binnen de wettelijke termijn	Afgehandeld buiten de wettelijke termijn
2007	45	91%	9%
2008	54	76%	24%
2009	78	85%	15%
2010	24	100%	0%

Zoals bovenstaande tabel laat zien is hier sprake van een verbetering ten opzichte van 2009. Alle meldingen zijn binnen de wettelijke termijn geaccepteerd. Per 22 december 2009 geldt een wettelijke termijn van 8 weken en het principe van *lex silencio positivo*.

Afhandelingen Mer-beoordelingen

jaar	Aantal Mer-beoordelingen	Afgehandeld binnen de wettelijke termijn	Afgehandeld buiten de wettelijke termijn
2010	2	100%	0%

Het besluit of een Milieueffectrapportage noodzakelijk is, dient plaats te vinden binnen 6 weken na de indiening. In 2010 zijn 2 Mer-beoordelingnotities ontvangen waarbij binnen zes weken is besloten of een Mer noodzakelijk is. Het aanvaardbaar achten van een Mer integreert gedeeltelijk in de vergunningprocedure, derhalve valt aan dergelijke procedure geen separate termijn te koppelen.

Afhandelingen beoordeling Milieu-jaarverslagen (E-PRTR)

jaar	Aantal MER-beoordelingen	Afgehandeld binnen de wettelijke termijn	Afgehandeld buiten de wettelijke termijn
2010	31	99%	1%

In 2010 is 99% van de milieuvverslagen voor 1 september beoordeeld. De laatste module kon het betreffende bedrijf niet indienen door technische problemen met de nieuwe webapplicatie. Deze in 2010 ingevoerde wijze van rapporteren via internet zorgde voor problemen bij zowel bedrijven als bevoegde gezagen. Het Ministerie van VROM heeft daarom de uiterste termijn voor de beoordeling door het bevoegd gezag verschoven naar 1 september 2010 (was 1 juli).

In onderstaande tabellen staan de gegevens over de afhandeling van beschikkingen in het kader van de Wet bodembescherming (Wbb) en over de afhandeling van beschikkingen in het kader van de BUS-evaluatie (BUS = Besluit Uniforme Saneringen) Wbb.

Afhandeling beschikkingen Wet bodembescherming, 2007, 2008, 2009 en 2010

Jaar	Aantal beschikkingen	Afgehandeld binnen de wettelijke termijn	Afgehandeld buiten de wettelijke termijn
2007	69	93%	7%
2008	41	95%	5%
2009	43	77%	23%
2010	51	77%	23%

Het feit dat de afhandeling van een aantal beschikkingen Wet bodembescherming buiten de wettelijke termijn heeft plaatsgevonden heeft de volgende redenen:

- gelijktijdige ontvangst van veel beschikkingsaanvragen (piekbelasting) waardoor het niet altijd lukte om deze aanvragen binnen de wettelijke termijn af te handelen;
- soms was extra tijd nodig om ingediende zienswijzen af te handelen;
- bij sommige rapporten ontbrak informatie, die nadien nog geleverd moest worden.

Afhandeling beschikkingen BUS-evaluatie Wet bodembescherming, 2007, 2008, 2009 en 2010

Jaar	Aantal beschikkingen BUS-evaluatie	Afgehandeld binnen de wettelijke termijn	Afgehandeld buiten de wettelijke termijn
2007	7	71%	29%
2008	18	83%	17%
2009	30	90%	10%
2010	32	85%	15%

De redenen dat een aantal BUS-evaluaties niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld zijn:

- de tijd die gemoeid was met het opvragen van extern advies bij een enkele locatie;
- de tijd die gemoeid was met het uitvoeren van een aanvullend onderzoek ten behoeve van de evaluatie van een enkele locatie.

Afhandeling Verklaringen van geen bezwaar

In 2010 zijn alle afgehandelde verklaringen van geen bezwaar (artikel 19 Wet Ruimtelijke Ordening) binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Dat is een gelijke prestatie met vorig jaar.

Afhandeling Verklaringen van geen bezwaar, 2004 - 2010

Jaar	Aantal afgehandelde aanvragen	Afgehandeld binnen de wettelijke termijn	Afgehandeld buiten de wettelijke termijn
2004	164	87%	13%
2005	122	89%	11%
2006	94	98%	2%
2007	76	96%	4%
2008	93	100%	0%
2009	52	100%	0%
2010	10	100%	0%

Afhandeling Ontheffingen

In 2010 zijn de onderstaande aanvragen voor ontheffingen in 99,7 procent van de gevallen binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Afhandeling ontheffingen, 2010

Soort ontheffing	Aantal afgehandelde aanvragen	Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Afgehandeld buiten wettelijke termijn
Flora en faunawet	42	95%	5%
Stortverbod	4	100%	0%
Voertuigreglement	52	100%	0%
Adviesaanvragen via TET ²	426	100%	0%
Wegenverordening	92	100%	0%
Ontheffingen wegenverkeerswet	81	100%	0%
WATERVERORDENING	8	100%	0%
Bedrijfsvervoer	5	100%	0%
Totaal	710	99,7%	0,3%

Bij 2 aanvragen in het kader van de Flora- en faunawet heeft een geringe overschrijding van de termijn plaatsgevonden. In deze 2 gevallen was er sprake van een afwijzing. Bij een afwijzing is de termijn van 8 weken krap, omdat binnen deze termijn een (wettelijk) advies moet worden gevraagd aan een externe partij en tevens de aanvrager in de gelegenheid moet worden gesteld om (binnen een termijn van 2 weken) een zienswijze in te brengen tegen het voornemen om de ontheffing af te wijzen alvorens het definitieve besluit kan worden genomen.

Afhandeling Subsidies

Uit de tabel blijkt dat van de onderstaande subsidieaanvragen 91 procent binnen de daarvoor geldende termijn is afgehandeld. Dit is een sterke verbetering ten opzichte van 2009, toen dit in 84 procent van de gevallen gerealiseerd werd.

² Toelating Exceptioneel Transport

Afhandeling subsidieaanvragen, 2010

Soort subsidie	Aantal afgehandelde aanvragen	Afgehandeld binnen de wettelijke termijn	Afgehandeld buiten de wettelijke termijn
BSZ ³	76	91%	9%
Promotiesubsidies	6	100%	0%
Sportsubsidies	37	100%	0%
Goede doelenregeling 2009	6	100%	0%
Subsidies Cultuurnota	98	95%	5%
Subsidies ROVZ ⁴	59	100%	0%
Subsidies PSEB	51	100%	0%
Subsidies BDU	27	0%	100%
Subsidies Onderwijs, arbeidsmarkt en scholing.	10	90%	10%
Subsidies Ontwikkelingssamenwerking	46	100%	0%
Subsidies Natuur aankopen	16	100%	0%
Subsidies ISV ⁵	6	100%	0%
Totaal	438	91%	9%

Voor de subsidie-aanvragen BDU, die allen buiten de termijn zijn afgehandeld, geldt dat de besluitvorming door gedeputeerde staten over alle aanvragen wel binnen de termijn heeft plaatsgevonden, maar dat de betreffende beschikkingen niet binnen de termijn zijn verstuurd. Eén subsidieaanvraag in het kader van Onderwijs, arbeidsmarkt en scholing is buiten de termijn afgehandeld in verband met de complexiteit van het dossier. Voor de termijnoverschrijdingen bij de afhandeling van subsidieaanvragen in het kader van de Beleidsprogrammering Sociale Zorg (BSZ) kunnen geen directe redenen worden aangevoerd.

³ Beleidsprogrammering Sociale Zorg

⁴ Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland

⁵ Investeringsbudget stedelijke vernieuwing

5. Conclusie

Over het geheel genomen geven de cijfers over de behandeltermijnen in dit Burgerjaarverslag een positief beeld van de kwaliteit van de provinciale dienstverlening in 2010. Over het algemeen slaagt de Provincie er goed in zich aan de behandeltermijnen te houden en waar dit niet het geval is, is daar veelal een verklaring voor.

Als het gaat om de afhandeling van facturen binnen 30 dagen heeft de Provincie zijn prestatie ten opzichte van 2009 licht verbeterd. In 2010 werd 85 procent van de facturen binnen 30 dagen betaald, in 2009 was dit nog 83 procent. Het percentage vorderingen dat binnen deze termijn is afgehandeld is gelijk gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar: 58 procent.

Bij de bezwaarprocedures kan in het tweede opeenvolgende jaar ook een verbetering worden geconstateerd. Bij 7 van de 20 bezwaarprocedures (35 procent) werd de wettelijke termijn overschreden. In 2009 bedroeg dit percentage nog 53 procent en in 2008 68 procent. Met uitzondering van 2 bezwaarprocedures konden de bezwaarmakers overigens instemmen met uitstel. In één geval heeft een bezwaarmaker een ingebrekestelling ingediend. Omdat gedeputeerde staten hierna alsnog binnen 2 weken een beslissing op bezwaar hebben genomen, was uiteindelijk geen dwangsom verschuldigd. In het Burgerjaarverslag kunt u lezen wat de oorzaken van de termijnoverschrijdingen zijn geweest en in welke mate deze door (niet verschoonbaar) of buiten (verschoonbaar) de schuld van de Provincie hebben plaatsgevonden.

Er zijn 6 bejegeningssklachten bij de Provincie ingediend, 1 meer dan in 2009. Het feit dat geen enkele klacht behandeld hoefde te worden op een hoorzitting van de klachtencommissie toont dat bemiddeling door de betreffende vakafdeling vaak succes heeft. In totaal werden 3 klachten na een dergelijke bemiddeling ingetrokken. Het aantal milieuklachten is in 2010 sterk toegenomen met name op het gebied van stank. Deze toename vloeit vooral voort uit één specifieke klachtensituatie, te weten Thermphos.

De Provincie blijft een redelijk stabiele prestatie leveren als het gaat om de afhandeling van vergunningaanvragen. Uitzondering hierop zijn de vergunningaanvragen in het kader van de Wet Milieubeheer. Werd in 2009 nog 77 procent binnen de termijn afgehandeld, in 2010 was dit 61 procent. De redenen voor deze overschrijdingen variëren van de complexiteit van de aanvraag en het vaak nodige overleg met bedrijven tot de tijdsinvestering die zaken als de implementatie van de Wabo en de ontwikkelingen rondom een Regionale Uitvoeringsdienst hebben gevraagd. De aanvragen voor ontheffingen en verklaringen van geen bezwaar zijn bijna allemaal binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Bij 2 aanvragen voor ontheffing in het kader van de Flora- en faunawet heeft een geringe overschrijding van de termijn plaatsgevonden. De oorzaak hiervan kan evenwel worden verklaard. Uit de gegevens in dit Burgerjaarverslag blijkt dat 91 procent van de subsidieaanvragen binnen de termijn is afgehandeld. In 2009 werd dit in 84 procent van de gevallen gerealiseerd. Een verbetering dus. Een kanttekening is dat de oorza(a)k(en) van de termijnoverschrijdingen niet altijd meer kunnen worden achterhaald. Dit is wel nodig om de prestaties in de komende jaren verder te kunnen verbeteren. Een goede registratie van deze oorzaken is daarom van belang.

In dit verslag kunt u lezen dat ook in 2010 weer stappen zijn gezet om te komen tot een duurzamere bedrijfsvoering bij de Provincie. Zo zijn in het Abdijcomplex in de kantoorruimten en toiletten aanwezigheidsmelders aangebracht die de verlichting bij afwezigheid uitschakelen. De nieuwe dienstauto's van gedeputeerde staten zijn een stuk groener geworden en alle lunches binnen de Abdij bestaan uit biologische producten.

Op het gebied van burgerparticipatie, tot slot, blijft de Provincie zich inzetten om burgers te informeren over en daarmee te betrekken bij het provinciaal beleid. Hiervoor worden instrumenten ingezet als Provinciewerk en Z-Zine en wordt er verder gewerkt aan de verbetering van de e-dienstverlening. Een specifieke doelgroep zijn de jongeren, waarvoor onder meer de jongerendenktank is ontwikkeld.