



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland  
t.a.v. de heer J. Cuppens

Onderwerp  
Rapport van bevindingen en advies

Geacht college,

Hierbij stuurt de klachtfunctionaris u haar bevindingen en advies over het door mr. C.N.J. Kortmann van Stibbe Advocaten en Notarissen namens de Vereniging Gelijkberechtiging Grondbezitters (hierna: klager) ingediende klachtschrift van 29 maart 2021, ontvangen op 30 maart 2021, over het uitblijven van een reactie op haar brief van 2 februari 2021 over onrechtmatige staatssteun (hierna ook: sommatiebrief).

### **Voorgeschiedenis**

Bij brief van 2 februari 2021 heeft klager u gesommeerd tot terugvordering van rente over staatsteun die u zou hebben verleend aan de Terreinbeherende organisaties (TBO's). Klager heeft u hierbij tevens verzocht om binnen vier weken een inhoudelijke reactie te geven en binnen twee weken de ontvangst van haar brief te bevestigen.

Bij brief van 29 maart 2021 heeft klager een klacht ingediend. In de brief worden de volgende klachten genoemd. Klager heeft geen bevestiging ontvangen van de ontvangst van de door haar toegezonden sommatiebrief. Er is verder geen brief aan haar gezonden, waarin vermeld staat op welke termijn zij een reactie op haar sommatiebrief kan verwachten, en klager heeft evenmin een inhoudelijke reactie ontvangen op de sommatiebrief.

Op 18 mei 2021 heeft u aan klager een brief doen toekomen, waarin u een inhoudelijke reactie geeft op de sommatiebrief van 2 februari 2021 van klager.

### **Klacht**

Klager is van mening dat er niet tijdig een ontvangstbevestiging aan haar is toegezonden. Daarnaast stelt klager dat ten tijde van de ingediende klacht ten onrechte nog geen inhoudelijke

### **Bezwarencommissie**

Directie Concernzaken  
Afdeling Financiële en Juridische  
Zaken  
Contact  
J.J. Broekhuijzen  
T 06 - 31 78 83 01  
jj.broekhuijzen@pzh.nl

Provinciehuis  
Zuid-Hollandplein 1  
Postbus 90602  
2509 LP Den Haag  
T 070 441 66 11  
F 070 441 78 20  
www.zuid-holland.nl

Datum  
26 mei 2021  
Ons kenmerk  
RB-2021-000038  
DOS-2021-0002107  
Uw kenmerk

Bijlagen  
Behoorlijkheidsnormen Nationale  
ombudsman  
Correspondentiewijzer



reactie van u heeft mogen en daarnaast ook nog niet heeft mogen vernemen binnen welke termijn zij dan wel een reactie konden ontvangen.

### **Mondelinge behandeling**

Klager heeft in haar klachtschrift laten weten dat zij de behandeling van haar klacht op een hoorzitting niet nodig acht. De klachtfunctionaris zal de klacht mede daarom afdoen zonder hoorzitting.

### **Juridisch kader**

Bij de behandeling van deze klacht zijn de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) van toepassing. De klachtfunctionaris toetst of is voldaan aan de behoorlijkheidsnormen, zoals die door de Nationale ombudsman zijn gedefinieerd in de Behoorlijkheidswijzer (zie daarvoor [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)).

### **Bevindingen**

De klachtfunctionaris mevrouw mr. R. van Heusden overweegt het volgende:  
In deze klachtbehandeling staat centraal of u op correcte wijze heeft gereageerd op de ingediende sommatiebrief. Hierbij wordt het volgende overwogen.

#### Behoorlijkheidsnormen:

Gelet op de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman zijn de volgende behoorlijkheidsnormen van toepassing

#### Voortvarendheid en betrouwbaarheid:

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk en komt eerdere toezeggingen na:

##### *Voortvarendheid*

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft naar mogelijke kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert zij de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn. In de Correspondentiewijzer van de Nationale Ombudsman is deze norm gespecificeerd voor brieven waarop de bepalingen van de Awb geen betrekking hebben. Hierin staat dat een behandelingbericht binnen 2 à 3 weken moet worden verzonden en, als de afhandeling niet mogelijk is, dat er dan een termijn moet worden aangegeven.*

##### *Betrouwbaarheid*

*De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.*

U heeft naar aanleiding van de sommatiebrief van klager gedurende drieënhalve maand niets aan klager laten weten. U heeft klager geen brief gestuurd.



In de Correspondentiewijzer van de Nationale ombudsman staat dat bij brieven, waarop de bepalingen van de Awb geen betrekking hebben, zoals in dit geval, binnen 2 à 3 weken een schriftelijke reactie aan klager moet worden toegezonden. Die reactie kan de inhoudelijke afhandeling betreffen of er kan een zogenoemd behandlingsbericht worden gestuurd. In een behandlingsbericht kan de reden staan waarom directe afhandeling niet mogelijk is, de termijn van beantwoording, en de vermelding van de behandelende ambtenaar of afdeling.

Geen aanleiding bestaat voor het oordeel dat u klager na ontvangst van de sommatiebrief niet één van deze berichten heeft kunnen sturen. U heeft niet aan klager laten weten waarom directe afhandeling van de sommatiebrief niet mogelijk was. Vanwege door u gewenste afstemming met andere provincies zou het nog niet mogelijk zijn geweest om de brief te beantwoorden, zo leidt de klachtfunctionaris uit de stukken af. Toen u bekend werd dat afhandeling van de sommatiebrief niet meteen mogelijk was, heeft u dit klager echter niet zo spoedig mogelijk laten weten. Uiteindelijk heeft u dus pas na een kleine twee maanden nadat klager een klacht had ingediend voor het eerst schriftelijk gereageerd. Naar het oordeel van de klachtfunctionaris heeft u in het proces rondom de afdoening van de sommatiebrief derhalve onvoldoende voortvarend en slagvaardig gehandeld.

De klachtfunctionaris constateert dat het niet de eerste keer is dat u klager niet binnen enkele weken na ontvangst van een brief een reactie stuurt. Bij een sommatieverzoek van klager, neergelegd in een brief van 1 maart 2016, heeft u pas op 25 april 2016 een ontvangstbevestiging doen uitgaan. Daarvoor heeft u, bij brief van 15 juni 2016, excuses aangeboden en aangegeven bij een mogelijk vervolg een snellere reactie voor te staan. De klachtfunctionaris heeft destijds een daarover door klager gedane klacht gegrond verklaard.

De klachtfunctionaris stelt vast dat u nu niet overeenkomstig de toezegging om sneller te reageren heeft gehandeld.

### **Advies**

De klachtfunctionaris adviseert de klacht gegrond te verklaren en beveelt u aan om welgemeende excuses aan te bieden en de werkwijze bij de ontvangst van dergelijke brieven te verbeteren, zodat in het vervolg overeenkomstig hetgeen is aangegeven in de Correspondentiewijzer wordt gehandeld.

De klachtfunctionaris ontvangt te zijner tijd graag een afschrift van uw beslissing op de klacht.

Hoogachtend,

De klachtfunctionaris,

Namens deze,

De secretaris,

De heer J.J. Broekhuizen