



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland

Onderwerp  
Advies klacht Molenberaad

Geacht college,

Hierbij doet de klachtenfunctionaris u toekomen haar bevindingen, advies en aanbevelingen over de door het Molenberaad (hierna: klager) ingediende klacht van 2 november 2018, nader geduid bij brief, verzonden per e-mail op 13 januari 2019.

#### **Binnengekomen klacht**

Klager is een coalitie van verenigingen Behoud van Landelijk Waddinxveen, Natuurbehoud Groenpoort, Vrienden van Bentwoud en Bewoners Weidelanden. Op 2 november 2018 heeft klager een klacht ingediend per e-mail. Klager benoemt in deze brief klachten over het project N207 Zuid en de Programmatische Aanpak Gouwe (hierna: de PAG).

#### **Achtergrond**

##### *N207 Zuid*

De provincie Zuid-Holland werkt sinds 2012 samen met de gemeente Alphen aan den Rijn en gemeente Waddinxveen aan het verbeteren van de bereikbaarheid en leefbaarheid rondom de provinciale weg N207. De Provincie Zuid-Holland heeft inmiddels uitvoeringsbesluiten genomen om de Bentwoudlaan, Verlengde Beethovenlaan, Verlengde Bentwoudlaan en maatregelen in Hazerswoude-Dorp (N209) te realiseren.

##### *De Programmatische Aanpak Gouwe (hierna: PAG)*

Sinds april 2018 werken de kempartners provincie Zuid-Holland, de gemeenten Alphen aan de Rijn, Gouda en Waddinxveen, het Hoogheemraadschap van Rijnland en de Regio Midden-Holland samen om een duurzame, landelijke en bereikbare regio rondom Gouwe te creëren onder de naam PAG. De aanpak heeft tot doel om bereikbaarheids- en leefbaarheidsknelpunten in de regio Gouwe op te lossen en de economie te versterken. Er zijn in dit kader vijf scenario's met oplossingsinrichtingen ontwikkeld om zo de mogelijkheden te onderzoeken voor realisatie van het vorenstaande.

#### **Klachtenfunctionaris**

Directie Concernzaken  
Afdeling Financiële en Juridische  
Zaken

Contact

Mw [redacted]

T 070 [redacted]

[redacted]@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

25 maart 2019

Ons kenmerk

RB-2018-000208

Uw kenmerk

-

Bijlage

hoorzittingsverslag

### **Verloop klacht en andere procedures**

Op 18 december 2018 heeft er een informeel gesprek plaatsgevonden naar aanleiding van de klacht onder begeleiding van bemiddelaars. Daar zijn diverse afspraken gemaakt. Op 17 januari 2019 heeft er een vervolggelukkig gesprek plaatsgevonden zonder bemiddelaars. Beide gesprekken hebben niet geleid tot intrekking van de klacht. Tijdens het gesprek van 18 december 2018 is afgesproken met klager de klacht nader te duiden. Klager heeft hier gevolg aan gegeven en haar klachten nader geduïd in een brief verzonden per e-mail op 13 januari 2019. Ook heeft klager op 13 januari 2019 een WOB-verzoek ingediend.

### **Mondelinge behandeling**

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunten op de hoorzitting van 12 maart 2019 mondeling toe te lichten. Zowel klager als uw college heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Namens uw college is verschenen: de heer [REDACTED] mevrouw [REDACTED]. Namens klager is verschenen: de heer [REDACTED] de heer [REDACTED]

### **Verslag**

Van deze hoorzitting is een verslag gemaakt. U treft het verslag aan als bijlage bij mijn advies.

### **Aanvullend schriftelijke behandeling**

Naar aanleiding van de hoorzitting is er aan u nog aanvullend een vraag gesteld. U is gevraagd of er een schriftelijke dan wel mondelinge reactie is gegeven op de e-mail van de [REDACTED] van 22 mei 2018. U heeft hierop per e-mail van 21 maart 2019 gereageerd. Uw reactie is meegenomen in dit advies. De klachtenfunctionaris achtte het niet noodzakelijk de reactie tevens aan klager voor te leggen.

### **Gevraagd advies op onderstaande klachtonderdelen**

Tijdens de hoorzitting kwam naar voren dat klager niet op elk specifiek punt van haar klacht als omschreven in haar klachtbrief van 2 november 2018 en nadere duiding van 13 januari 2019 een advies behoeft. Klager gaf tijdens de hoorzitting aan dat er eigenlijk vier hoofdpunten zijn waar zij een reactie op wil, te weten:

1. op de directe aanleiding van de klacht. Klager wilde weten van gedeputeerde Vermeulen of hij er bezwaar tegen had dat klager het bedrijf [REDACTED] inschakelt om voor haar verkeerskundige berekeningen te laten doen over een door klager ontwikkeld alternatief verkeersscenario. Hierover heeft klager een mail gestuurd op 26 oktober 2018, gerappelleerd op 30 oktober 2018 en telefonisch is er contact opgenomen op 1 november 2018. Hier is niet op gereageerd, althans pas op 20 november 2018, en dus niet voor de gevraagde datum.
2. dat klager ondanks herhaaldelijk verzoek niet de mogelijkheid krijgt om één op één te spreken met gedeputeerde Vermeulen en niet adequaat op de verzoeken hieromtrent wordt gereageerd.

3. dat klager niet de mogelijkheid krijgt om haar alternatieve scenario door te laten rekenen, hetzij door inzicht te krijgen in gegevens om zelf berekeningen uit te laten voeren, hetzij dat de provincie opdracht geeft haar alternatieve scenario (op eigen kosten) te laten doorrekenen.
4. dat zij meent dat zij niet serieus genomen wordt bij de inbreng van haar idee. Klager heeft nooit een inhoudelijke reactie gekregen op haar idee, enkel een formeel antwoord.

### **Juridisch kader**

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht  
Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman

### **Bevindingen van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris stelt voorop dat zij enkel advies kan geven over de wijze waarop de Provincie Zuid-Holland zich bij deze gelegenheid heeft gedragen jegens klager. De klachtenfunctionaris onthoudt zich ook van enig oordeel over genomen besluiten c.q. politieke/beleidsmatige keuzes. Zij zal derhalve geen advies geven over (de correctheid) van reeds genomen besluiten dan wel over de vraag of de provincie Zuid-Holland op enig moment het alternatieve zesde scenario van klager had moeten (laten) doorrekenen dan wel dit scenario had moeten meenemen in de trechtering. Ook laat de klachtenfunctionaris zich niet uit over klachten die zien op het al dan niet overleggen van stukken die in het kader van de WOB-procedure zijn gevraagd, nu dit een andere procedure is waar bezwaar en/of beroep openstaat.

Op de klacht als geformuleerd onder punt 3 onthoudt de klachtenfunctionaris zich dan ook van een inhoudelijk oordeel.

Wel zal de klachtenfunctionaris zich uitspreken over de overige drie klachtonderdelen.

#### *Uitblijven reactie gedeputeerde F. Vermeulen op mail van 26 oktober 2018*

Klager gaf in haar klachtbrief en tijdens de hoorzitting aan dat dit punt de directe aanleiding was om de klacht in te dienen. Klager zou geen reactie hebben ontvangen op een verstuurd e-mail van 26 oktober 2018. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de heer [REDACTED] op vrijdag 26 oktober 2018 om 17:59 uur een mail heeft gestuurd aan gedeputeerde F. Vermeulen. In deze mail geeft klager aan dat zij een alternatief scenario heeft bedacht en inzicht wil krijgen in de verkeersstromen van haar verkeersvariant, om zo haar scenario overtuigend te kunnen presenteren bij de deelname aan het participatieproces van de PAG. Zij vraagt in dit kader dan ook aan de heer Vermeulen in voornoemde mail of hij, of de provincie, er bezwaar tegen heeft dat [REDACTED] de berekening voor klager uitvoert. De mail eindigt met de volgende zin: "Gezien de korte tijd die ons rest tot 5 november verzoeken wij u dringend om zo mogelijk per omgaande ons over uw standpunt te berichten."

Verder beschikt de klachtenfunctionaris over een mail van de heer [REDACTED] van dinsdag 30 oktober 2018 van 12:49 uur. Hierin geeft de heer [REDACTED] aan dat hij nog geen reactie heeft ontvangen en benadrukt nogmaals de urgentie. Klager stelt in haar klachtbrief dat zij op 1 november 2018 telefonisch contact opgenomen heeft. Uit de door u overgelegde stukken komt niet naar voren of dit telefonische contact is geweest, nu u vermeldt dat u dit contact niet heeft kunnen achterhalen.

In de door u overgelegde reactie geeft u op dit punt aan dat de beantwoording van de mail van 26 oktober 2018 direct is opgepakt en intern is afgestemd. Daarbij geeft u aan dat op 20 november 2018 door mevrouw [REDACTED] een reactie is verzonden en zo blijkt ook uit de e-mail als in bezit bij de klachtenfunctionaris. In deze mail van 20 november 2018 heeft mevrouw [REDACTED] kort gezegd aangegeven dat [REDACTED] zelf verantwoordelijk is voor de afweging voor het aannemen van opdrachten. Uw standpunt is derhalve dat toestemming niet is vereist.

In het algemeen merkt u in uw overgelegde reactie omtrent de beantwoording van brieven en mails van klager op dat alle mails en brieven serieus worden genomen, maar zij vanwege de afwegingen die nodig zijn, tijd kosten om adequaat te beantwoorden.

De klachtenfunctionaris kan inhoudelijk niet beoordelen of de vraag als gesteld in de e-mail van 26 oktober 2018 voor u een makkelijk te beantwoorden vraag was. Alhoewel de klachtenfunctionaris constateert dat er een antwoord is gekomen op de vraag van klager per e-mail van 20 november 2018, is zij van oordeel dat u niet voldoende voortvarend heeft gereageerd op de vraag van klager. Dit te meer, omdat klager de beide mails als dringend had geformuleerd. Voor zover de heer Vermeulen zelf of iemand namens hem niet in de gelegenheid was om op de gestelde e-mail inhoudelijk te reageren voor de door klager gevraagde datum, omdat de vraag afstemming c.q. afweging behoeft, had klager in ieder geval op de hoogte gesteld moeten worden van het intern beraad op dit punt en het niet kunnen antwoorden voor de gestelde datum. De klachtenfunctionaris meent dat er in ieder geval voldoende tijd was om een dergelijke antwoord tijdig te verstrekken. Niet blijkt verder van een dergelijke reactie dan wel een inhoudelijke reactie voor de gevraagde datum van 5 november. Uit de e-mail van 5 november 2018 volgt dit in ieder geval niet.

De klacht is naar het oordeel van de klachtenfunctionaris gezien het vorenstaande derhalve gegrond omdat u niet voldoende voortvarend heeft gereageerd en dit gezien de dringende formulering wel had moeten.

*Herhaaldelijk verzoek tot een persoonlijk gesprek met gedeputeerde Vermeulen*

Blijkens de overgelegde stukken heeft de heer [REDACTED] op 22 maart 2018 een e-mailbericht gestuurd aan de heer Vermeulen met een verzoek tot een persoonlijk gesprek over de Planstudie N207 Zuid.

Op 10 april 2018 is door de secretaresse van de heer Vermeulen per e-mail gereageerd op dit verzoek. In deze mail geeft zij aan dat er nog besluitvorming moet plaatsvinden inzake het uitvoeringsbesluit planstudie N207 Zuid. In de mail merkt zij op: "Na besluitvorming in de Staten zullen we met u in contact treden".



Tijdens de hoorzitting kwam naar voren dat de heer [REDACTED] deze zinsnede heeft opgevat, alhoewel het er niet letterlijk staat, dat na besluitvorming contact zou worden opgenomen om het gesprek met de heer Vermeulen af te spreken.

Op 22 mei 2018 stuurde de heer [REDACTED] nogmaals een e-mail aan de secretaresse van de heer Vermeulen, om het verzoek tot een gesprek onder de aandacht te brengen.

Op 16 oktober 2018 heeft de heer [REDACTED] wederom een e-mail gestuurd aan de heer Vermeulen en zijn secretaresse, waarin hij weer verzoekt om een persoonlijk gesprek. Uit deze e-mail volgt dat de heer [REDACTED] in Waddinxveen op 15 oktober 2018 kort heeft gesproken met de heer Vermeulen. U gaf in uw reactie aan dat de e-mail van 16 oktober 2018 ambtelijk was opgepakt.

Na indiening van de initiële klacht van 2 november 2018, is er telefonisch gesproken met de heer [REDACTED] over onder meer een persoonlijk gesprek met de heer Vermeulen, zo blijkt uit de hoorzitting en uit de mail van 6 november 2018 van de heer [REDACTED] aan de heer [REDACTED]. In deze e-mail wordt bevestigd dat er (eerst) een gesprek met de ambtelijk opdrachtgevers mevrouw [REDACTED] (van project N207 Zuid) en de heer [REDACTED] (van de PAG) wordt georganiseerd en dat daarvoor een uitnodiging wordt gestuurd. Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 17 januari 2019. Tot aan de klachtzitting heeft geen gesprek tussen klager en de heer Vermeulen plaatsgevonden.

De klachtenfunctionaris constateert dat op de mail van 22 maart 2018 is gereageerd op 10 april 2018, waarin uit de reactie in ieder geval blijkt voor klager dat een dergelijk gesprek niet tot stand zou komen voordat er besluitvorming is geweest. In zoverre is er voldoende adequaat gereageerd naar haar oordeel.

In de laatstgenoemde mail wordt tevens vermeld dat er na besluitvorming in contact zal worden getreden met de heer [REDACTED]. Gezien het verzoek van de heer [REDACTED] om een persoonlijk gesprek kan de klachtenfunctionaris zich voorstellen, dat deze zinsnede ziet op contact met gedeputeerde Vermeulen, alhoewel niet letterlijk vermeld. Daarna volgt de mail van 22 mei 2018 van klager, waarin de heer [REDACTED] nogmaals zijn verzoek om een gesprek onder de aandacht wil brengen. Klager ontkent tijdens de hoorzitting dat zij na besluitvorming een verdere reactie op haar verzoek tot een gesprek met de gedeputeerde heeft gekregen (tot aan de indiening van de klacht). U gaf op verzoek van de klachtenfunctionaris hieromtrent aan dat de mail van 22 mei 2018 in behandeling is genomen door de betrokken ambtenaren door het informeel gesprek aan te gaan wat gedurende het gehele traject aan de orde was. U gaf ook aan dat in navolging van de mail van 10 april 2018 contact is geweest met klager, onder andere op de bijeenkomst van 13 september 2018.

Alhoewel klager niet betwist dat er in het algemeen onderling contact werd onderhouden gedurende het traject, lag het naar het oordeel van de klachtenfunctionaris wel op uw weg om ook daadwerkelijk na de besluitvorming, zoals aangegeven in de mail van 10 april 2018, contact met klager op te nemen om te spreken over haar concrete verzoek tot een gesprek met de gedeputeerde. Dit te meer nadat de



heer [REDACTED] het verzoek nogmaals onder de aandacht brengt per e-mail van 22 mei 2018. U benoemt enkel in uw reactie aan de klachtenfunctionaris dat ambtelijk contact is geweest na de mail van 10 april 2018 door te verwijzen naar bijvoorbeeld een bijeenkomst in september 2018. Dit is naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet voldoende voortvarend en adequaat. Op een dergelijke specifiek verzoek per e-mail mag een klager ook een concrete reactie verwachten. Niet is gebleken dat u deze (tijdig) heeft gegeven.

De klacht is op dit punt naar het oordeel van de klachtenfunctionaris derhalve gegrond omdat u niet voldoende voortvarend heeft gereageerd op het concrete verzoek van klager.

Tijdens de hoorzitting en uit de stukken volgt in ieder geval dat de heer Vermeulen aanwezig was op bijeenkomsten om ook het gesprek mee aan te gaan. Dat wordt op zich door klager ook niet ontkend. De klachtenfunctionaris is van oordeel dat participatie van burgers niet betekent dat een gedeputeerde, in dit geval de heer Vermeulen, als onderdeel van behoorlijke participatie, een één op één gesprek moet aangaan met burgers die hierom verzoeken. Dit is een keuze die aan de gedeputeerde is en die keuze staat hem of haar vrij. Klaarblijkelijk heeft de heer Vermeulen geen aanleiding gezien om dit gesprek aan te gaan.

Dat klager (nog) geen persoonlijk gesprek met de heer Vermeulen heeft gehad, maakt niet dat er niet actief naar de suggesties van klager wordt geluisterd en zij zo in haar participatie wordt belemmerd. De burger mag er ook op vertrouwen dat in dit geval de ambtelijk opdrachtgevers en andere specialisten op dit vlak, met hun kennis en kunde over deze onderwerpen het gesprek tevens kunnen aangaan en zij de informatie ook delen met de gedeputeerde. Niet blijkt dat de heer Vermeulen niet op de hoogte is van de visie van klager en hem informatie wordt achtergehouden.

De klachtenfunctionaris acht gezien het vorenstaande de keuze van de heer Vermeulen om geen persoonlijk gesprek (tot op heden) aan te gaan met klager in het licht van behoorlijke participatie dan ook niet onbehoorlijk.

*Niet serieus nemen van idee van klager*

De klachtenfunctionaris constateert naar aanleiding van hetgeen ter tafel is gekomen tijdens de hoorzitting het volgende. Eind 2017 was het ontwerpproces van het project N207 Zuid klaar. Klager gaf tijdens de hoorzitting aan dat zij in januari 2018 haar idee kenbaar heeft gemaakt over de N207 Zuid, wat de basis is van het zesde scenario. U ontkende dit tijdens de hoorzitting ook niet. Op 25 april 2018 is het Uitvoeringsbesluit N207 Zuid genomen. Na de besluitvorming is de PAG van start gegaan. Afgesproken is op 25 april 2018, dat onder meer het Uitvoeringsbesluit N207 Zuid uitgangspunt is voor het traject van de PAG. Er zijn voor de PAG vijf scenario's ontwikkeld. Bij brief van 28 oktober 2018 heeft klager verzocht haar alternatieve (zesde) scenario in de trechtering mee te nemen.

Op 6 november 2018, na indiening van de klacht, zijn afspraken gemaakt met klager. Een van deze afspraken was dat klager schriftelijke reactie zou krijgen op haar verzoek van 28 oktober 2018.

Bij brief van 11 december 2018 heeft u aan klager laten weten dat het zesde scenario niet overeenkomt met de randvoorwaarden voor de PAG en daarom de suggestie om deze mee te nemen niet wordt gehonoreerd. U geeft in uw reactie aan dat als randvoorwaarde voor het opstellen van bereikbaarheidsscenario's alle plannen golden waarover een besluit is genomen, de zogenoemde 'harde plannen'. U schreef dat tot deze plannen behoren de Vredenburglaan, Bentwoudlaan (Uitvoeringsbesluit 2015) en de Verlengde Bentwoudlaan en maatregelen in Hazerswoude Dorp (Uitvoeringsbesluit PS 25 april 2018).

Klager geeft in de klacht en tijdens de hoorzitting aan dat zij zich niet serieus genomen voelt nadat zij haar idee had ingebracht, eerst al in januari 2018 en nadien bij de PAG. Ze merkt op dat ze nooit een inhoudelijke reactie heeft gekregen over waarom haar idee is afgewezen dan wel niet is doorgerekend.

U geeft in uw reactie en tijdens de hoorzitting aan dat u het beeld van klager niet deelt. U merkt in het algemeen op dat de processen zodanig zijn ingericht om zoveel mogelijk belangen en belanghebbenden te betrekken en een stem te geven in het (besluitvormings)proces en het idee van klager ook is meegewogen. Daarentoent merkt u op dat de belangen uiteenlopen en niet iedereen tevreden kan worden gesteld of 100% draagvlak te creëren.

De klachtenfunctionaris is van oordeel dat alhoewel er geen persoonlijke (schriftelijke) reactie is gegeven aan klager over waarom haar idee niet werd doorberekend voor de besluitvorming c.q. waarom besloten is tot het Uitvoeringsbesluit in het licht van haar idee, daarmee niet zonder meer gesteld kan worden dat de participatiebijdrage van klager niet serieus is bekeken bij het nemen van het besluit en daarmee de participatie onbehoorlijk is. U vertelde tijdens de hoorzitting onder meer dat vanaf januari 2018 klager op diverse wijzen haar idee heeft ingebracht, zoals bijvoorbeeld bij informatiebijeenkomsten of heeft ingesproken. Klager ontkent dit verder tijdens de hoorzitting ook niet. Haar inbreng heeft uiteindelijk niet geleid tot het gewenste resultaat voor klager. Het Uitvoeringsbesluit is uiteindelijk een politieke keuze geweest. Dat niet individueel aan klager bekend is gemaakt hoe tot deze politieke afweging is gekomen en hoe die keuze zich verhoudt met hetgeen klager heeft ingebracht, maakt naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet dat daaruit volgt dat er niet serieus wordt omgegaan met klager als participerende in dit proces. De klachtenfunctionaris is van oordeel dat een dergelijke individuele reactie in het kader van een participatietraject niet kan worden verlangd. Nadat het Uitvoeringsbesluit er eenmaal lag en klager haar scenario per brief van 28 oktober 2018 inbracht, heeft u klager op 11 december 2018 per brief laten weten, dat het zesde scenario niet wordt meegenomen en waarom. De klachtenfunctionaris is van oordeel dat deze reactie vanuit uw kant op dat moment ook niet onbehoorlijk was.

De klachtenfunctionaris is verder van oordeel dat behoorlijke participatie van burgers niet maakt dat elk idee van een burger moet worden doorgerekend. Dat er uiteindelijk een afweging wordt gemaakt om het idee van klager niet te laten doorrekenen, is zoals al eerder aangegeven verder niet iets waar de klachtenfunctionaris een inhoudelijk oordeel over geeft.

De klachtenfunctionaris is gezien het vorenstaande van oordeel dat de klacht op dit onderdeel ongegrond is.

#### **Advies en aanbevelingen**

De klachtenfunctionaris onthoudt zich van een oordeel over reeds genomen politieke/beleidsmatige keuzes c.q. genomen besluiten. Verder onthoudt de klachtenfunctionaris zich van een oordeel over klachtelelementen die onder de WOB-procedure vallen. De klachtenfunctionaris adviseert de klacht gegrond te verklaren voor zover het de voortvarendheid betreft van het reageren op e-mails van klager zoals hierboven beschreven. Voor het overige adviseert de klachtenfunctionaris de klachten ongegrond te verklaren.

De klachtenfunctionaris geeft u als aanbeveling mee excuses te maken aan klager voor het uitblijven van een (voortvarende) reactie op de eerder genoemde e-mails.

De klachtenfunctionaris ontvangt graag een afschrift van uw besluit op de klacht.

Hoogachtend,

De klachtenfunctionaris,

Namens deze,



De secretaris,

Mw. 