

Jaarverslag 2024

- Bezwaarschriften
- Klachten
- Verzoeken Wet open overheid

COLOFON

Datum 30 januari 2025

Kenmerk BBV/2025/14670

Opgesteld door Michel Verhagen (secretaris Commissie voor de bezwaarschriften, klachten coördinator en coördinator Wet open overheid verzoeken)

Aanleiding

Op grond van artikel 7.1. van de Verordening behandeling bezwaarschriften Vervoerregio Amsterdam brengt de adviescommissie voor de bezwaarschriften jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de voorzitter, het dagelijks bestuur en de regioraad van de Vervoerregio Amsterdam.

Op grond van artikel 11, tweede lid, Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam 2019 rapporteert de klachtencoördinator door middel van een overzicht aan het dagelijks bestuur en de regioraad van de Vervoerregio Amsterdam over; het aantal ontvangen klachten; het aantal afgehandelde klachten, en daarbinnen het aantal oordelen adequaat, onbehoorlijk en behoorlijk. Voorts een analyse van de klachten, met ten minste een onderverdeling naar soorten, aard en onderwerpen. En met aanbevelingen voor structurele oplossingen en aanbevelingen voor aanpassing van de klachtenregeling of -procedure.

Inleiding

Bezwaarschrift

De bezwaarschriftprocedure van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een belangrijk moment in de gedachtewisseling tussen burgers en bestuursorganen, over door het bestuur genomen besluiten. De procedure geeft de burger de gelegenheid de juistheid van een besluit aan de orde te stellen. Het bestuursorgaan kan vervolgens op basis van het bezwaar van de burger mogelijke fouten herstellen zonder dat daar een rechter aan te pas hoeft te komen.

Op grond van de verordening heeft de regioraad een vaste commissie benoemd, die belast is met de voorbereiding van de beslissing op bezwaarschriften, ingediend ingevolge artikel 7:1 Awb betreffende besluiten van de bestuursorganen van Vervoerregio Amsterdam. De commissie heeft een externe voorzitter en laat zich ondersteunen door een secretaris, een jurist van de Vervoerregio. De commissie moet uit tenminste vier (plaatsvervangend) leden uit de regioraad bestaan.

Klacht

Gegeven de al eerder gememoreerde gedachtewisseling tussen burgers en bestuursorganen, over door het bestuur genomen besluiten, wordt nu in dit jaarverslag ook aandacht besteed aan de in het jaar 2023 ingediende klachten. De klachtenprocedure ex. Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht heeft betrekking op bejegeningklachten (*"Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan."*). En is voor wat betreft de rechtsbescherming complementair aan het bezwaar- en beroep traject. Bezwaar en beroep is gericht op het verkrijgen van een rechtens bindend oordeel en het klachtrecht is gericht op een behoorlijkheidsoordeel.

Verzoek Wet open overheid

De Wet open overheid (Woo) heeft als doel om overheden transparanter te maken. Sinds 1 mei 2022 moeten overheden meer informatie actief openbaar maken. Met als doel de toegang tot overheidsinformatie te verbeteren, verantwoording af te leggen aan de samenleving en te bevorderen dat de overheid actief en met een open houding samenwerkt met de samenleving.

De Woo regelt het recht op informatie over alles wat de overheid doet. De wet gaat uit van een actieve openbaarmaking van besluiten. Dit is een inspanningsverplichting. Er bestaat niet zoiets als een absolute plicht tot actieve openbaarmaking van overheidsinformatie. In ieder geval zijn besluiten van dagelijks bestuur en regioraad beschikbaar via het bestuurlijk informatiesysteem op de eigen website, behoudens die besluiten die vertrouwelijk zijn (met status 'Kabinet'). Algemeen verbindende voorschriften publiceren we via het publicatieblad gemeenschappelijke regelingen.

In die gevallen dat besluiten of documenten niet onder de actieve openbaarmaking vallen, kan eenieder om deze informatie verzoeken. Dergelijke verzoeken worden dan aan de Woo getoetst, met name aan de uitzonderingsgronden (hoofdstuk 5 van de wet).

Samenstelling van de commissie voor de bezwaarschriften

De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter

De heer mr. A.IJ.Ruiter fungeert als externe voorzitter en de heer mr. J.F.H. Molema als plaatsvervangend externe voorzitter.

De leden

Twee leden (mevrouw R. Dral en de heer Noordanus) hebben aangegeven geen zitting meer te kunnen nemen in de commissie voor de bezwaarschriften. Daarom is in juni 2024 een dringende oproep aan de regioraad gedaan om twee nieuwe leden voor deze commissie te leveren. Waarbij de voorkeur is uitgesproken naar leden uit de Amstellandgemeenten van de Vervoerregio die samen met de huidige leden uit Landsmeer, Waterland en Purmerend een goede regionale afspiegeling vormen en op grond van art. 4.4 van de verordening een mogelijke schijn van partijdigheid tegengaan bij te bespreken onderwerpen. De heer D. Offenbach (Amstelveen) heeft daarop aangegeven zitting te willen nemen in de commissie voor de bezwaarschriften. De commissie voor de bezwaarschriften bestaat nu uit de leden:

- de heer H. van Berkum (Waterland),
- mevrouw C. Brocken-Swart (Purmerend)
- de heer D. Offenbach (Amstelveen)
- mevrouw A. Verhoef (Landsmeer).

De secretaris en plaatsvervangend secretaris

De heer mr. M.R. Verhagen fungeert als secretaris en de heer M.L. Reijven LLM als plaatsvervangend secretaris.

De bezwaarschriften

Er kunnen **drie bezwaarschriften** worden genoemd, waarvan twee bezwaarschriften betrekking hadden op dezelfde vergunning. Speciale vermelding verdient nog een direct beroepzaak, die ook al speelde in 2022 en in 2023. Ter vergelijking; in 2023 zijn twee en in 2022 in totaal drie bezwaarschriften ingediend.

In de regel wordt informatie over bezwaarschriften geanonimiseerd weergegeven in dit jaarverslag. In het geval van het bezwaarschrift van EBS is hiervoor niet gekozen, omdat dit volop de media heeft gehaald en ook al eerder zo ter kennisname aan de regio raad is gebracht.

Bezwaarschriften

1. Zeer uitgebreid en omvangrijk bezwaarschrift van concessiehouder EBS tegen het besluit om aan EBS twee boetes op te leggen: Een boete voor de tekortkomingen tijdens de implementatie en een boete voor de hoge rituitval gedurende de eerste maand van uitvoering van de concessie Zaanstreek-Waterland. Het totaal aan opgelegde boetes bedroeg 2,2 miljoen euro.
In haar - zeer uitgebreide - advies heeft de Commissie voor de bezwaarschriften (hierna de Commissie) aangegeven dat een boete van 2,2 miljoen euro hoog is en dat een dergelijke boete de bedrijfsvoering van EBS onder druk kan zetten, in ieder geval in 2024. Aan de andere kant is er sprake van ernstige en forse tekortkomingen: op 10 december 2023 bleek EBS niet in staat waar te maken wat zij had beloofd. Dit is nog eens bevestigd door de forse rituitval gedurende de eerste maand van uitvoering. Van een naadloze overgang naar een nieuwe concessie is zeker geen sprake geweest. Reizigers hebben (ernstige) overlast ondervonden. Uiteindelijk heeft de Commissie geconcludeerd dat het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam, als bevoegd bestuursorgaan, bij afweging van alle betrokkenen belangen, in redelijkheid tot het bestreden besluit heeft kunnen komen. Ten aanzien van het bezwaar van EBS heeft de Commissie het dagelijks bestuur geadviseerd daarom EBS in haar bezwaar te ontvangen en de bezwaren ongegrond te verklaren. Het dagelijks bestuur heeft dit advies overgenomen en EBS heeft tegen die besluit geen beroep aangetekend bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.
2. Twee bezwaarschriften tegen een zogenaamde vergunning binnen het beperkingengebied lokaal spoor. Namens het dagelijks bestuur verleent GVB Infra de vergunningen in mandaat. Dit is een besluit waar belanghebbenden bezwaar en beroep tegen kunnen indienen. Verleende vergunningen worden gepubliceerd in het Publicatieblad Gemeenschappelijke Regelingen, zodat een ieder hiermee bekend kan zijn. De bezwaarschriften waren ingediend door een bewoner en een bewonersvereniging en waren gericht tegen een besluit dat toestemming verleende voor werkzaamheden in het beperkingengebied met een mobiele kraan en vrachtwagens voor de aanleg van een bushalte bij Langbroekdreef in Amsterdam. De Commissie heeft aan bezwaarmakers aangegeven en toegelicht dat zij géén belanghebbenden zijn bij het besluit. Een belanghebbende is iemand van wie het belang direct wordt geraakt door een besluit (art. 1:2 Algemene wet bestuursrecht); slechts belanghebbenden kunnen bezwaar maken tegen een besluit. Een persoon is belanghebbende wanneer er sprake is van een Feitelijk, Objectief, Persoonlijk, Eigen, Rechtstreeks en Actueel belang. Dit zijn cumulatieve voorwaarden. Zowel de individuele bewoner als de

bewonersvereniging voldeden in ieder geval niet aan drie van de voorwaarden. Daarop zijn beide bezwaarmakers niet ontvankelijk verklaard.

In het kader van verwachting management en volledigheid bevat de tekst in het Publicatieblad Gemeenschappelijke Regelingen, voor deze vergunningen beperkingengebied lokaal spoor, inmiddels op het punt van het begrip belanghebbende een aanvulling en toelichting.

Rechtstreeks beroep

Met overslaan van de bezwaarschriftenprocedure, tegen een besluit tot niet honorering van een nadeelcompensatieclaim, die gerelateerd is aan voormalig project Amstelveenlijn. Deze procedure is al in de afgelopen jaarverslagen aan de orde geweest omdat die al meerdere jaren loopt. Ook in 2024 aandacht voor deze zaak omdat de Rechtbank in december een voor Vervoerregio positieve uitspraak heeft gedaan.

Het besluit is al in 2022 na een uitvoerige procedure, met inschakeling van de externe adviescommissie nadeelcompensatie, genomen. In die procedure zijn alle standpunten over en weer uitgebreid uitgewisseld. Langs de normale weg zou nu eerst een bezwaarschriftenprocedure zijn gevoerd. Niettemin heeft de indiener van het bezwaarschrift in 2023, gegeven deze uitgebreide procedure en de verwachting dat er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend worden, verzocht om deze zaak direct voor te leggen aan de Rechtbank. Het dagelijks bestuur heeft hiermee ingestemd.

De Rechtbank heeft op 30 augustus 2023 een hoorzitting gehouden alwaar partijen over en weer in de gelegenheid zijn gesteld om standpunten uit te wisselen en vragen van de meervoudige kamer van de Rechtbank te beantwoorden. De Rechtbank heeft toen de uitspraak aangehouden en eerst de Stichting Advisering Bestuursrechtspraak voor Milieu en Ruimtelijke Ordening (STAB) om advies gevraagd. De STAB is een onafhankelijke en onpartijdige deskundige op het gebied van het fysieke leefomgeving. Uiteindelijk heeft de Rechtbank in december 2024 het beroep ongegrond verklaard. Dat betekent dat eiseressen geen gelijk hebben gekregen. Inmiddels is bekend dat eiseressen hiertegen hoger beroep hebben ingesteld bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

De klachten

Er zijn in 2024 **geen bejegeningsklachten** ingediend en behandeld. Ter vergelijking; in 2023 zijn er ook geen bejegeningsklachten ingediend en behandeld. Ook zijn bij de Ombudsman Metropool Amsterdam geen nadere klachten, in tweede instantie, ex. artikel 10 Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam 2019, behandeld, die betrekking hadden op gedragingen van Vervoerregio Amsterdam.

De verzoeken Wet open overheid (Woo)

Er zijn in 2024 **zeven verzoeken** tot openbaarmaking ingediend. Dat waren er in 2023 nog twee. Verzoekers weten Vervoerregio steeds meer te vinden met verzoeken om informatie die is vastgelegd in documenten. Waarbij de grote omvang en de gedetailleerdheid van de verzoeken opvallen.

Bij sommige verzoeken beschikte Vervoerregio niet over de documenten. In die gevallen is, in samenspraak met verzoeker, gekeken bij welke instantie de informatie en/of gewenste documenten wel konden worden verkregen.

Sommige verzoeken zijn door andere bestuursorganen doorgezonden aan Vervoerregio ter verdere behandeling.

Drie verzoeken zijn ingediend door professionele partijen (advocaten) namens cliënten.

In het kader van transparantie en doelmatigheid (voorkomen meerdere verzoeken over eenzelfde onderwerp) is een project gestart om alle verzoeken, vanaf 2023, met alle overgelegde geanonimiseerde documenten op de website van de Vervoerregio te plaatsen. Dit zal begin 2025 gerealiseerd zijn.

In de regel wordt informatie over Woo verzoeken geanonimiseerd weergegeven in dit jaarverslag.

In het geval van de Woo verzoeken die betrekking hadden op EBS is hiervoor niet gekozen, omdat dit volop de media heeft gehaald en veel van de documenten ook al eerder, ter kennisname, aan de regioraad zijn gebracht.

De Woo verzoeken in 2024 hadden betrekking op:

1. *Participatieactiviteiten in relatie tot lijnennetwerk Noord-Zuidlijn.*

Een overzicht van de participatieactiviteiten in relatie tot (wijziging) lijnennetwerk voor de opening Noord-Zuidlijn. Met name een overzicht van de participatieactiviteiten, met de volgende details: type activiteit (publieksbijeenkomst, bijeenkomst met specifieke doelgroep, enquête, etc.), datum (bij benadering), doel (informerend, participeren, co-creëren, etc.), doelgroep, aantal effectieve deelnemers (bij benadering).

Separaat aan bovengenoemd verzoek is nog een verzoek ingediend bij de Reizigers Advies Raad (RAR) voor adviezen die aan het GVB zijn uitgebracht in de periode naar aanloop van de start van de Noord/Zuidlijn in Amsterdam.

Met name was verzoeker geïnteresseerd in de adviezen m.b.t. de wijzigingen in veel lijnen bij de introductie van het visgraadmodel. En in de jaren daarvoor waarin de RAR het GVB adviseerde over deze wijzigingen.

De secretaris van de RAR heeft verzoeker voorzien van:

- een in 2015 uitgebracht advies over de concept lijnennetvisie 2018,
- een in 2017 uitgebracht advies aan Vervoerregio Amsterdam over de metronetstudie 2019,
- een advies over de dienstregeling GVB 2018,
- een brief aan GVB over zorgelijke dienstuitvoering GVB metro, en
- een advies over de Dienstregeling jaarwisseling 2017/2018.

GVB heeft verzoeker nog aangegeven dat in de periode dat het ontwerp van het nieuwe lijnennetwerk speelde, het GVB ongeveer 150 participatieactiviteiten heeft ondernomen. Daarbij zijn ook bijeenkomsten met bestuurders of volksvertegenwoordigers, zoals met leden van de gemeenteraad, leden van de bestuurscommissies in de stadsdelen, Vervoerregio, bewoners van bejaardentehuizen etc. genoemd.

Stadsregio Amsterdam / Vervoerregio Amsterdam heeft destijds zelf geen officieel 'participatietraject' doorlopen. Vervoerregio heeft verzoeker dan ook medegedeeld geen overzicht van de participatieactiviteiten of de gevraagde details die daarbij horen, te kunnen overleggen.

2. *Omgevingsvergunning beperkingengebiedactiviteit Langbroekdreef.*

Het verzoek had betrekking op alle onderliggende documenten in relatie tot de omgevingsvergunning voor de 'beperkingengebiedactiviteit' met betrekking tot een lokale spoorweg. Die is verleend voor de locatie ter hoogte van Langbroekdreef Amsterdam Zuid-Oost en geldt voor de periode van 19-8-2024 tot 18-10-2024. Het gaat hierbij om het inzetten van een mobiele kraan en vrachtwagens voor het realiseren van een bushalte.

Omdat deze omgevingsvergunning, namens het dagelijks bestuur in mandaat, is afgegeven door GVB Infra b.v., is GVB Infra b.v. gevraagd naar deze documenten. Het verzoek is deels gehonoreerd.

Stukken die betrekking hebben op onderbouwing van de concessieverlening bevatten bedrijfsvertrouwelijke informatie, vallen onder de uitzonderingsgronden van de Woo en zijn niet gedeeld. De overige stukken zijn wel gedeeld.

3. *Overzicht welke GVB bussen op dit moment elektrisch rijden.*

Een overzicht met alle buslijnen van Amsterdam. Met daarin aangegeven of ze elektrisch rijden of niet. En zo niet, de verwachte maand/kwartaal/jaar wanneer ze wèl overgaan naar een elektrische bus. In samenspraak met GVB is een toelichting en overzicht gemaakt en verstrekt.

4. *Alle documenten vanaf jaar 2018 binnen een straal van 500 meter vanaf locatie Eiger in Amstelveen.*

Dit breed geformuleerde verzoek is door gemeente Amstelveen doorgezonden.

Verzoeker heeft in een gesprek toegelicht met name geïnteresseerd te zijn in documenten die gerelateerd kunnen worden aan werkzaamheden die op 11 februari 2019 een storing hebben veroorzaakt doordat er naar alle waarschijnlijkheid kabels zijn geraakt. Verzoeker was met name benieuwd wie de aannemer is (aannemingsovereenkomst) en de planning en de uitvoering van de (groen- en grond) werkzaamheden, rond die datum. Na intern onderzoek bij Vervoerregio Amsterdam, bleek dat dit fietspad tot de scope van het project Amstelveenlijn behoorde, waarvoor Vervoerregio opdrachtgever was. Gerichte navraag bij de oude projectorganisatie heeft documenten uit 2016 en 2018 opgeleverd die betrekking hadden op deze werkzaamheden. Deze documenten zijn overgelegd.

5. *Alle documenten die betrekking hebben op het functioneren van openbaar vervoer concessiehouder EBS.*

Dit breed geformuleerde en uitgebreide verzoek is door gemeente Zaanstad doorgezonden.

Verzoeker heeft desgevraagd toegelicht met name geïnteresseerd te zijn in:

- 1) Documenten waaruit de evaluatiecriteria die werden gebruikt bij het toekennen van de concessie aan EBS in de Zaanstreek blijken;
- 2) Documenten met betrekking tot de andere deelnemers aan de concessieaanbesteding en hun beoordeling;
- 3) Informatie over de specifieke afspraken en verplichtingen die zijn vastgelegd tussen de concessieverlener en EBS, inclusief punctualiteit en frequentie van de busdiensten;
- 4) Gegevens over het aantal uitgevallen bussen en vertragingen, sinds het begin van de concessieperiode door EBS;
- 5) Documenten met betrekking tot klachten die zijn ingediend, met betrekking tot de busdiensten van EBS en de genomen maatregelen door de concessieverlener om naleving af te dwingen;
- 6) Financiële gegevens met betrekking tot de concessie, inclusief eventuele boetes die zijn opgelegd aan EBS voor het niet naleven van afspraken.

Omdat het deels documenten betreffen die aan Vervoerregio door EBS vertrouwelijk zijn verstrekt, is EBS om een zienswijze gevraagd die vervolgens is betrokken in de besluitvorming, tot al dan niet openbaarmaking.

Het verzoek is uitgewerkt en de documenten zijn overgelegd. Veel van de documenten o.a. de Aanbestedingsleidraad Concessie Zaanstreek Waterland 2024, het Programma van Eisen, het Vervoerplan Zaanstreek Waterland 2024, de Uitvoeringsovereenkomst en de subsidiebeschikking zijn overgelegd.

Ook zijn de gegevens over bus uitval en vertragingen, die zijn opgenomen in de Weekrapportages EBS en de maandrapportages aan de Regioraad, over de maanden januari en februari 2024, overgelegd.. Ook is een overzicht van de klachten, uit de maandrapportages (aantallen en top drie onderwerpen) en genomen maatregelen tot afdwinging van naleving overgelegd.

6. *Documenten, inzake de weekrapportages over de rituitval van EBS.*

Ook hier is een zienswijze van EBS gevraagd. De documenten zijn vervolgens, met inachtneming van de weigeringsgronden van de Woo, verstrekt.

7. *Documenten inzake ontsporingen tram en metro en de werkzaamheden van de safety board.*

Dit betreft een verzoek van een journalist van het NRC.

Het betreffen documenten die eerder aan het dagelijks bestuur ter instemming en de regioraad ter informatie zijn voorgelegd. Het zijn de Jaarrapportages Railveiligheid 2019, 2020, 2021 en 2022 en de Charter safety board lokaal spoor.

GVB, als verantwoordelijke vervoerder, moet alle incidenten op en aan het spoor melden bij de Inspectie Leefomgeving en Transport. Vervoerregio Amsterdam ontvangt deze meldingen ter kennisname. Het verzoek is deels gehonoreerd.