

Regeling adviescommissie Klaagschriften

Artikel 1 (Definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: mondelinge of schriftelijke klacht over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen, waarbij een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;
- b. klager: degene die een klacht indient;
- c. klaagschrift: schriftelijke klacht over een gedraging van een bestuursorgaan jegens klager, die voldoet aan in de wet vastgelegde criteria;
- d. afhandeling van een klacht: de bevindingen van het onderzoek naar een klacht alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt;
- e. commissie: de commissie van advies voor de klaagschriften;
- f. wet: wet van 4 juni 1992 (stbl. 1992, 315) houdende algemene regels van bestuursrecht (Algemene wet bestuursrecht).

Artikel 2 (Commissie)

Er is een commissie ter advisering op de afhandeling van klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.

Artikel 3 (Samenstelling van de commissie)

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
2. De voorzitter en de leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
3. De voorzitter en de leden van de commissie maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan.
4. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

Artikel 4 (Secretariaat)

1. De secretaris van de commissie is een door het college aangewezen ambtenaar.
2. Het college wijst tevens één of meer plaatsverangers van de secretaris aan.

Artikel 5 (Zittingsduur)

1. De voorzitter en de overige leden van de commissie treden af op de dag waarop de leden van de gemeenteraad periodiek aftreden en kunnen terstond worden herbenoemd.
2. De aftredende voorzitter en leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.
3. De voorzitter en de overige leden van de commissie kunnen op ieder moment schriftelijk ontslag nemen.

Artikel 6 (Ingediend klaagschrift)

1. Op het ingediende klaagschrift wordt de datum van ontvangst aangetekend.
2. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat een commissie over de klacht zal adviseren.
3. Het klaagschrift met de daarbij overgelegde stukken wordt zo spoedig mogelijk in handen van de commissie gesteld, met dien verstande dat het bestuursorgaan eerst nagaat in hoeverre overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:5 van de wet tot tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen.

Artikel 7 (Vooronderzoek)

1. De voorzitter van de commissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van het klaagschrift door de commissie bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen.

2. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe in de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het college vereist.

Artikel 8 (Hoorzitting)

1. De voorzitter van de commissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en het bestuursorgaan in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te doen horen.
2. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10 van de wet.

Artikel 9 (Uitnodiging zitting)

1. De voorzitter nodigt de klager en het bestuursorgaan ten minste twee weken voor de zitting schriftelijk uit.
2. Binnen drie dagen na de in het eerste lid bedoelde mededeling kunnen de klager of het bestuursorgaan de voorzitter verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen.
3. De beslissing van de voorzitter op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor het tijdstip van de zitting aan klager en het bestuursorgaan kenbaar gemaakt.
4. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste, tweede en derde lid.

Artikel 10 (Quorum)

Voor het houden van een zitting is, behoudens het bepaalde in artikel 8, lid 2 van deze regeling, vereist dat ten minste twee leden van de commissie, onder wie in elk geval de voorzitter, of zijn plaatsvervanger, aanwezig zijn.

Artikel 11 (Niet deelnemen aan de behandeling)

De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klaagschrift indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 12 (Openbaarheid zitting)

1. De zitting van de commissie is openbaar.
2. De deuren kunnen worden gesloten indien de voorzitter van de commissie of een van de aanwezige leden het nodig oordeelt of indien klager daartoe een verzoek doet.
3. Indien de commissie vervolgens beslist dat gewichtige redenen aanwezig zijn die zich tegen openbaarheid van de zitting verzetten, vindt de zitting plaats met gesloten deuren.

Artikel 13 (Schriftelijke verslaglegging)

1. Het verslag als bedoeld in artikel 9:10, lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.
2. Het verslag houdt een zakelijke vermelding in van hetgeen over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.
3. Indien de zitting geheel of gedeeltelijk met gesloten deuren plaatsvond, of indien klager en het bestuursorgaan, respectievelijk hun gemachtigden, niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord, maakt het verslag hiervan melding.
4. Het verslag verwijst naar de op de zitting overgelegde bescheiden, die aan het verslag kunnen worden gehecht.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.

Artikel 14 (Nader onderzoek)

1. Indien na afloop van de zitting, maar voordat het advies wordt opgesteld, nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, kan de voorzitter uit eigen beweging of op verlangen van de andere commissieleden dit onderzoek houden.
2. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift aan de leden van de commissie, de klager en het bestuursorgaan toegezonden.
3. De leden van de commissie, de klager en het bestuursorgaan kunnen binnen een week na verzending van de in het eerste lid bedoelde nadere informatie aan de voorzitter van de commissie een verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist omtrent een dergelijk verzoek.
4. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening, die betrekking hebben op de hoorzitting zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 15 (Raadkamer en advies)

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
 - a. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
 - b. Indien bij een stemming de stemmen staken dan beslist de stem van de voorzitter.
 - c. Van een minderheidsstandpunt wordt bij een advies melding gemaakt, indien die minderheid dat verlangt.
2. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de afhandeling van het klaagschrift.
3. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend.

Artikel 16 (Uitbrengen advies)

1. De commissie zendt het rapport van bevindingen van het onderzoek naar de klacht, met het advies en eventuele aanbevelingen tijdig aan het bestuursorgaan.
2. Indien naar het oordeel van de voorzitter van de commissie de termijn van tien weken, als bedoeld in artikel 9:11, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht ontoereikend is voor achtereenvolgens het uitbrengen van een advies door de commissie en de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan verzoekt hij het in het eerste lid bedoelde bestuursorgaan tijdig de beslissing te verdagen.
3. Van een besluit tot verdaging ontvangen de commissie, klager en het bestuursorgaan, een afschrift.

Artikel 17 (onvoorziene omstandigheden)

In alle gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslist de voorzitter.

Artikel 18 (Overgangsregeling)

De bij de vaststelling van deze regeling op grond van de Regeling inzake de afhandeling van klaagschriften benoemde voorzitter, leden en plaats ververvangende leden worden geacht te zijn benoemd tot voorzitter en leden van de commissie als bedoeld in artikel 2 van deze regeling.

Artikel 19 (Inwerkingtreding en citeertitel)

1. Deze regeling treedt in werking op de achtste dag na de dag van haar bekendmaking. Tezelfdertijd vervalt het "Reglement inzake de afhandeling van klaagschriften", vastgesteld op 25 januari 2001.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling Commissie Klaagschriften 2009".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad der gemeente Aa en Hunze,

gehouden op 22 april 2009.

De gemeenteraad

De griffier, De voorzitter,

T. Santes. Drs. H.F. van Oosterhout.

Het college

De secretaris, De burgemeester,

Mr. F. Snoep. Drs. H.F. van Oosterhout.

De burgemeester,

Drs. H.F. van Oosterhout.

Toelichting op de Regeling Adviescommissie Klaagschriften 2009

De herziening van de regeling klaagschriften is vooral van cosmetische aard en veel verschillen zijn er niet met de regeling uit 2001.

De behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten is uitgebreid geregeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Artikel 9:1 van de Awb opent het klachtrecht: "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".

Dit artikel kent aan iedereen het recht toe om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop dat orgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich jegens de klager of iemand anders heeft gedragen. Het bestuursorgaan heeft de plicht om een klacht op een behoorlijke manier te behandelen. De beginselen van behoorlijk bestuur en algemeen aanvaarde opvattingen van wat als bestuurlijk betamelijk moet worden aangemerkt zijn voor deze procedure leidend. De klagende burger kan daarmee rekenen op een open en eerlijke behandeling, zonder vooringenomenheid, van zijn klacht.

De in de wet neergelegde regeling omtrent de behandeling van klachten geeft de klagende burger zekerheid over de behoorlijke behandeling van zijn klacht, maar aan de andere kant heeft ook de overheid baat bij de regeling. Van de regeling gaat een leereffect uit en draagt bij aan een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen en er geluisterd wordt naar wat die burger dwars zit. De (gemeentelijke) overheid is nu eenmaal een bureaucratisch systeem dat geleid wordt door en georganiseerd is volgens wetten, regels en budgetten waarbij het risico ontstaat dat die overheid een in zichzelf gekeerd gedrag gaat vertonen. Het is dan bijna niet te voorkomen dat fricties optreden met de menselijke eigenschappen en behoeften die de burger heeft.

Dan is het belangrijk dat die burger met zijn klacht, of zijn bezwaar, terecht kan bij die overheid en het handelen van die overheid en de wensen van de burger, bespreekbaar zijn. De overheid krijgt daarmee een "gezicht".

Het eerste deel van Hoofdstuk 9 Awb handelt over het interne klachtrecht waarbij het bestuursorgaan zelf de klacht afdoet. In 2005 is de Awb uitgebreid met het externe klachtrecht, waarbij de klachtbehandeling plaatsvindt door een ombudsman. De gemeente Aa en Hunze is aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

De interne klachtprocedure is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij de Nationale Ombudsman.

De Regeling klaagschriften 2001 sloot zoveel mogelijk aan bij de Verordening inzake de behandeling van bezwaar- en beroepschriften en deze lijn is bij de Regeling Adviescommissie Klaagschriften 2009 voortgezet. Zoveel mogelijk is aansluiting gezocht bij de Regeling Adviescommissie Bezwaarschriften 2009.

Beide regelingen hebben een nauwe verwantschap met elkaar en die is in de inhoud ook herkenbaar.

In de gemeente Aa en Hunze is ervoor gekozen om de behandeling van bezwaarschriften en van klachten gescheiden te regelen en niet in één regeling te verweven. Ook omdat in de in die regelingen opgenomen procedures een paar (kleine) verschillen voorkomen als gevolg van verschillen in de wet ten aanzien van bezwaren en klachten. Het is een keuze van systematiek.

Wel is er als praktische uitwerking van beide regelingen voor gekozen om in beide adviescommissies dezelfde personen te benoemen.

Het komt voor dat iemand bezwaar heeft tegen een beschikking en tevens een klacht heeft over de wijze waarop hij is behandeld. Dan laat de wet de mogelijkheid open dat klacht en bezwaar in één procedure (de bezwaarschriftenprocedure) worden behandeld. Een klacht over het laten verstrijken van een behoorlijke termijn van beslissen op een verzoek moet ingevolge het systeem van de Awb worden aangemerkt en behandeld als een bezwaarschrift, tenzij klager uitdrukkelijk vermeldt dat zijn brief geen bezwaarschrift maar een klacht is.

Tekst

Artikel 1 (Definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: mondelinge of schriftelijke klacht over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen, waarbij een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;
- b. klager: degene die een klacht indient;
- c. klaagschrift: schriftelijke klacht over een gedraging van een bestuursorgaan jegens klager, die voldoet aan in de wet vastgelegde criteria;
- d. afhandeling van een klacht: de bevindingen van het onderzoek naar een klacht alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt;
- e. commissie: de commissie van advies voor de klaagschriften;
- f. wet: wet van 4 juni 1992 (stbl. 1992, 315) houdende algemene regels van bestuursrecht (Algemene wet bestuursrecht).

Toelichting

De regeling geldt ingevolge het eerste lid van deze bepaling voor zowel mondelinge als schriftelijke klachten met dien verstande dat mondelinge klachten procedureel niet volgens deze regeling worden behandeld. De regeling ziet verder alleen op "klaagschriften". Mondelinge klachten kunnen procedureel dus wat eenvoudiger worden afgehandeld, met dien verstande dat dat wel zorgvuldig behoort te gebeuren.

Tekst

Artikel 2 (Commissie)

Er is een commissie ter advisering op de afhandeling van klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.

Toelichting

De keuze is gemaakt om een onafhankelijke gemeentelijke commissie in te stellen die hoort en adviseert over klaagschriften. Deze commissie wordt via deze bepaling in de regeling als zodanig geïntroduceerd. De commissie heeft tot taak om de klager en degene over wie wordt geklaagd te horen en vervolgens advies uit te brengen over de afhandeling van de klacht.

De mogelijkheid blijft open dat klachten zonder tussenkomst van de commissie worden behandeld. Alvorens de formele procedure in te zetten wordt met klager contact opgenomen en wordt getracht om op informele wijze de klacht op een zorgvuldige en behoorlijke manier af te handelen. De verplichting hiertoe vindt zijn grondslag in het derde lid van artikel 6 van deze regeling, hetgeen overeenkomt met de bezwaarschriftenprocedure.

Van belang hierbij is het bepaalde in artikel 9.5 Awb: "Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassing van dit hoofdstuk." Daarmee is dus de klachtbehandeling en –procedure beëindigd.

Inschakeling van de commissie is van een aanvullend karakter en komt tegemoet aan de behoefte om klachten met enige afstand te kunnen behandelen.

De commissie adviseert in voorkomende gevallen, maar het betreffende bestuursorgaan houdt de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling.

Inschakeling van de commissie behoort tot de interne klachtenprocedure.

Het aantal klachten dat per jaar wordt ontvangen wordt geregistreerd maar is minimaal.

Tekst

Artikel 3 (Samenstelling van de commissie)

De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.

1. De voorzitter en de leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
2. De voorzitter en de leden van de commissie maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan.
3. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

Toelichting

Deze bepaling is geheel gelijk aan de bepaling in de modelverordening VNG voor de bezwaarschriften (een modelverordening VNG voor de klaagschriften is niet gevonden) en met de desbetreffende bepaling in de Regeling Adviescommissie Bezwaarschriften, maar wijkt af van de Regeling inzake de afhandeling van klaagschriften 2001. Het eerste lid verwijst naar de adviescommissie zoals bedoeld in artikel 9.14 Awb.

Ingevolge deze bepaling bestaat de commissie uit een voorzitter en tenminste twee leden. Dat laat de mogelijkheid open om meer leden te benoemen. In tegenstelling tot de Regeling inzake de afhandeling van klaagschriften 2001 kent de nieuwe regeling geen plaatsvervangende leden. Ook al zouden er naast de voorzitter nog 5 andere leden worden benoemd dan nog blijft de commissie drie leden tellen. Dat is van belang voor het vereiste quorum voor de hoorzitting, maar ook voor de advisering: deze moet door "de commissie" plaatsvinden. Ook al is er naast de voorzitter slechts 1 lid in de hoorzitting aanwezig, de advisering vindt plaats door drie leden.

Met de bepaling in het tweede lid delegeert de raad de benoeming van commissieleden, voor zover dat de bevoegdheid van de raad betreft, aan het college.

De klachtenregeling van 2001 bepaalt nog dat benoeming door de gemeenteraad geschiedt en door de wijziging van de gemeentewet in 2002 benoemen nu èn de raad, èn het college èn de burgemeester, elk voor zich, de commissieleden. Dat is wel erg omslachtig en in navolging van de Modelverordening VNG voor de behandeling van bezwaarschriften is er ook bij deze regeling voor gekozen om de benoeming van de voorzitter en de leden van de commissie aan het college op te dragen.

Tekst

Artikel 4 (Secretariaat)

1. De secretaris van de commissie is een door het college aangewezen ambtenaar.
2. Het college wijst tevens één of meer plaatsvervaarders van de secretaris aan.

Toelichting

Hoewel in de Awb nergens over een secretaris wordt gesproken, is het gebruikelijk dat een commissie beschikt over een secretaris ter ondersteuning van de werkzaamheden.

Tekst

Artikel 5 (Zittingsduur)

1. De voorzitter en de overige leden van de commissie treden af op de dag waarop de leden van de gemeenteraad periodiek aftreden en kunnen terstond worden herbenoemd.
2. De aftredende voorzitter en leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.
3. De voorzitter en de overige leden van de commissie kunnen op ieder moment schriftelijk ontslag nemen.

Toelichting

De voorzitter en leden treden af op de dag waarop de leden van de gemeenteraad periodiek aftreden. Om een vacuüm te voorkomen blijven de voorzitter en de leden hun functie vervullen totdat in de opvolging, veelal herbenoeming, is voorzien.

Het wordt niet nodig geacht om in de regeling het aantal herbenoemingen te maximaliseren. Het tweede lid van deze bepaling ziet met name op het periodieke aftreden van de leden van de commissie. De voorzitter en de leden kunnen op elk moment dat zij wensen ontslag nemen.

Daarbij kan men zelf het tijdstip van dat ontslag bepalen. Dat kan met onmiddellijke ingang maar men kan ook een later tijdstip kiezen om zo nodig nog bij de afhandeling van lopende zaken betrokken te kunnen zijn.

De betekenis van het derde lid is daarmee van orde. Een lid dat ontslag heeft genomen kan niet gedwongen worden feitelijk de functie te blijven vervullen.

Tekst

Artikel 6 (Ingediend klaagschrift)

1. Op het ingediende klaagschrift wordt de datum van ontvangst aangetekend.
2. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat een commissie over de klacht zal adviseren.
3. Het klaagschrift met de daarbij overgelegde stukken wordt zo spoedig mogelijk in handen van de commissie gesteld, met dien verstande dat het bestuursorgaan eerst nagaat in hoeverre overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:5 van de wet tot tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen.

Toelichting

Het eerste lid spreekt voor zich en vloeit voort uit de in artikel 9.12a Awb opgenomen registratieplicht. In de Awb wordt de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift strikt beperkt tot zes weken na de dag van bekendmaking van het besluit. Bij klachten is dat niet het geval. Wel is het zo dat een klacht binnen zes weken, en bij inschakeling van een adviescommissie binnen tien weken, moet zijn afgehandeld. Dan is het van belang dat de datum van ontvangst van het klaagschrift wordt aangetekend en dat de ontvangst ook wordt bevestigd.

Anders dan bij bezwaarschriften schrijft artikel 9.15 Awb voor dat bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat een commissie over de klacht zal adviseren en deze bepaling is in het tweede lid van artikel 6 van deze regeling overgenomen.

In het derde lid van dit artikel wordt ingespeeld op de behoefte aan een snelle, informele en laagdrempelige behandeling van klaagschriften in rechtstreeks contact met de klager. In artikel 9.5 van de wet wordt de mogelijkheid geboden om de klachtenprocedure in elk stadium van die procedure te beëindigen als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager tevreden is. De bedoeling is om onmiddellijk na de ontvangst van een klaagschrift of mondelinge klacht in een telefonisch contact met klager opheldering of genoegdoening te verschaffen. Is de klager daarmee tevreden dan is de klacht afgedaan.

De bewijslast dat de klager tevreden is ligt bij het bestuursorgaan en niet te snel mag worden aangenomen dat klager tevreden is en dat de procedure is beëindigd. Om misverstanden te voorkomen wordt dan ook aanbevolen om klager schriftelijk mee te delen dat er van wordt uitgegaan dat de klacht naar diens tevredenheid is afgehandeld.

Op dit moment is de mogelijkheid om berichten langs elektronische weg (e.mail) aan een bestuursorgaan te verzenden nog niet geopend (art. 2.13 Awb) maar verwacht wordt dat het niet lang meer zal duren of die mogelijkheid is er wel. In de gevallen dat een klaagschrift per e.mail wordt verzonden en ontvangen wordt dat in de praktijk opgevangen en het klaagschrift in behandeling genomen. Het bepaalde in dit artikel (2.13 Awb) staat verzending per e.mail niet in de weg, maar het risico van het niet of te laat bereiken van het klaagschrift door het bestuursorgaan ligt bij de verzender.

Tekst

Artikel 7 (Vooronderzoek)

1. De voorzitter van de commissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van het klaagschrift door de commissie bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen.
2. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe in de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het college vereist.

Toelichting

Het spreekt voor zich dat de voorzitter van de commissie er zorg voor dient te dragen dat al het noodzakelijke wordt gedaan om de behandeling van het klaagschrift goed voor te bereiden. Dat geldt zowel intern - hij heeft de bevoegdheid alle gewenste inlichtingen in te winnen - als extern. Zo moet het ook voor de voorzitter mogelijk zijn om met de klager in contact te treden om nadere informatie in te winnen of - bijvoorbeeld - hem bij kennelijke niet-ontvankelijkheid in overweging te geven het klaagschrift in te trekken.

In dit verband verdient ook artikel 3:7 Awb aandacht. Daarin is bepaald dat het bestuursorgaan waaraan advies wordt uitgebracht, al dan niet op verzoek, de gegevens ter beschikking stelt aan de adviseur die nodig zijn voor een goede vervulling van diens taak.

Uit de in deze bepaling gebezigde formulering volgt dat het ter beoordeling van het bestuursorgaan blijft welke gegevens dat zullen zijn. Uit de aard van het aan de commissie gevraagde advies vloeit evenwel voort dat dit alle op de zaak betrekking hebbende relevante gegevens zullen zijn, nodig voor het uitbrengen van een deugdelijk advies.

De activiteiten van de commissie of van haar voorzitter bij de voorbereiding van de te behandelen zaken kunnen kosten met zich meebrengen. Daarbij vallen gewone en bijzondere kosten te onderscheiden. Bij gewone kosten valt te denken aan bijvoorbeeld de vergoedingen voor de leden. Het inschakelen van externe deskundigen zal bijzondere kosten meebrengen.

Deze kosten komen ten laste van de gemeentebegroting. Normaal gesproken is er in de begroting voorzien in de normale kosten van een commissie. Dat kan anders liggen als het om bijzondere kosten gaat.

Aangezien het college belast is met de uitvoering van de begroting, ligt het voor de hand dat bijzondere kosten niet gemaakt worden voordat het college de gelegenheid heeft gehad dit te toetsen aan een begrotingspost. Om deze reden is in deze bepaling voor de kosten van getuigen of deskundigen een machtiging vooraf geïntroduceerd. Uiteraard mag het niet zo zijn dat het college door zo'n toetsing het werk van de commissie frustreert en haar onafhankelijke positie daardoor aantast.

Artikel 8 (Hoorzitting)

1. De voorzitter van de commissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en het bestuursorgaan in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te doen horen.
2. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De commissie beslist over de toepassing van artikel 9.10 van de wet.

Toelichting

Ingevolge het eerste lid van deze bepaling wordt ook het bestuursorgaan uitgenodigd voor de zitting. Het is van groot belang dat het bestuursorgaan zich ter zitting laat vertegenwoordigen. Daarmee kan worden voorkomen dat er een eenzijdig beeld ontstaat. Voor een externe commissie is het van groot belang om ook de lezing van bestuurlijke zijde te vernemen.

Voor het goede verloop van het proces is het noodzakelijk dat de vertegenwoordigers van het bestuursorgaan beschikken over een mandaat zodat tijdens de hoorzitting, waarin de dialoog tussen klager en het bestuursorgaan (verder) op gang komt eventueel bestuurlijke afspraken kunnen worden gemaakt. Het spreekt vanzelf dat daarvoor de betreffende gemeentelijke vertegenwoordigers over voldoende bestuurlijk inzicht en vakbekwaamheid moeten beschikken.

De leden twee en drie zijn niet in de regeling van 2001 opgenomen.

Het bepaalde in het tweede lid van deze bepaling is in de wet (artikel 9.15, lid 2) gegeven. Desondanks is die bepaling in deze regeling overgenomen om deze mogelijkheid onder de aandacht te brengen. In de regel geschiedt het horen echter door de commissie en behoort het gebruik maken van deze bevoegdheid tot de uitzonderingen. Te denken valt aan situaties waarin snel of in eenvoudige gevallen moet worden gehoord.

Hoewel de regeling het mogelijk maakt dat het horen plaatsvindt door de voorzitter of een lid van de commissie alleen dient het advies door ten minste drie leden van de commissie te worden uitgebracht. Artikel 9.10 Awb bepaalt dat in bepaalde gevallen van het horen kan worden afgezien. Artikel 9.15 Awb schrijft dwingend voor dat het de commissie is die beslist of er wel dan niet wordt gehoord. Anders dan bij de bezwaarschriftenprocedure laat de wet hier geen ruimte.

Tekst

Artikel 9 (Uitnodiging zitting)

1. De voorzitter nodigt de klager en het bestuursorgaan ten minste twee weken voor de zitting schriftelijk uit.
2. Binnen drie dagen na de in het eerste lid bedoelde mededeling kunnen de klager of het bestuursorgaan de voorzitter verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen.
3. De beslissing van de voorzitter op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor het tijdstip van de zitting aan klager en het bestuursorgaan kenbaar gemaakt.
4. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste, tweede en derde lid.

Toelichting

Het verdient aanbeveling een termijn vast te stellen die ligt tussen de oproeping en de zitting zelf. In het algemeen moet worden gedacht aan een zodanige termijn dat de klager en het bestuursorgaan voldoende gelegenheid krijgen om zich behoorlijk op de zitting voor te bereiden.

Gekozen is voor een termijn van tenminste twee weken, mede met het oog op de termijn van 10 weken waarbinnen bij inschakeling van de commissie op het klaagschrift, moet zijn beslist.

Voorts is een regeling opgenomen over het desgevraagd wijzigen van het tijdstip van de zitting. Betrokkene dient tijdig uitsluitel over zijn verzoek om uitstel te krijgen.

Het vierde lid de brengt de nodige flexibiliteit aan.

Tekst

Artikel 10 (Quorum)

Voor het houden van een zitting is, behoudens het bepaalde in artikel 8, lid 2 van deze regeling, vereist dat ten minste twee leden van de commissie, onder wie in elk geval de voorzitter, of zijn plaatsvervanger, aanwezig zijn.

Toelichting

Dit artikel spreekt voor zich.

Er is geen wettelijk bezwaar tegen het horen in het kader van de klachtenprocedure door de voorzitter en één lid van de adviescommissie.

Deze bepaling wijkt af van de regeling 2001 ten aanzien van de verwijzing naar in artikel 8, lid 2, op grond waarvan de commissie het horen kan opdragen aan de voorzitter of aan een lid van de commissie.

Tekst

Artikel 11 (Niet deelnemen aan de behandeling)

De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klaagschrift indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Toelichting

Een van de belangrijkste beginselen van behoorlijk bestuur is dat een bestuursorgaan zijn taak vervult zonder vooringenomenheid (art. 2.4 Awb). Dat beginsel werkt ook door naar de adviserende leden van de adviescommissie klaagschriften.

Tekst

Artikel 12 (Openbaarheid zitting)

1. De zitting van de commissie is openbaar.
2. De deuren kunnen worden gesloten indien de voorzitter van de commissie of een van de aanwezige leden het nodig oordeelt of indien klager daartoe een verzoek doet.
3. Indien de commissie vervolgens beslist dat gewichtige redenen aanwezig zijn die zich tegen openbaarheid van de zitting verzetten, vindt de zitting plaats met gesloten deuren.

Toelichting

Uitgangspunt is dat de hoorzitting in het openbaar plaatsvindt. Uitzondering op deze regel blijft mogelijk. Aangesloten is bij de regeling omtrent de openbaarheid van de hoorzitting inzake bezwaarschriften. De hoorzitting moet worden onderscheiden van de beraadslaging van de commissie, die ingevolge artikel 15 van deze regeling achter gesloten deuren plaats heeft.

Tekst

Artikel 13 (Schriftelijke verslaglegging)

1. Het verslag als bedoeld in artikel 9:10, lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.
2. Het verslag houdt een zakelijke vermelding in van hetgeen over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.
3. Indien de zitting geheel of gedeeltelijk met gesloten deuren plaatsvond, of indien klager en het bestuursorgaan, respectievelijk hun gemachtigden, niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord, maakt het verslag hiervan melding.
4. Het verslag verwijst naar de op de zitting overgelegde bescheiden, die aan het verslag kunnen worden gehecht.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.

Toelichting

Artikel 9.10 Awb vereist kort en bondig dat van het horen een verslag wordt gemaakt.

De wijze waarop en de inhoudelijke vereisten aan het verslag worden niet door de Awb geregeld. Dit staat er niet aan in de weg dat in de verordening een vaste procedure wordt opgenomen.

Het bepaalde in het eerste lid hoeft niet zo ver te strekken dat van iedere belangstellende naam en hoedanigheid wordt opgenomen. Wel zal uit het verslag moeten blijken wie namens welke partij aanwezig was en wat door hen naar voren is gebracht.

Gezien de betekenis van de hoorzitting in de klachtprocedure, ligt het voor de hand (hoewel niet in de Awb voorgeschreven) dat het verslag van de zitting in elk geval gelijktijdig met het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht aan klager wordt toegezonden. Het is ook mogelijk om het verslag van de hoorzitting vóór het nemen van het besluit aan de klager toe te zenden. Hierdoor krijgt klager de gelegenheid op het verslag te reageren. Uit oogpunt van een zorgvuldige voorbereiding heeft dit de voorkeur.

Ingediende pleitnotities, waarnaar in het verslag wordt verwezen, worden aan het verslag gehecht en zijn daarvan onderdeel.

Tekst

Artikel 14 (Nader onderzoek)

1. Indien na afloop van de zitting, maar voordat het advies wordt opgesteld, nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, kan de voorzitter uit eigen beweging of op verlangen van de andere commissieleden dit onderzoek houden.
2. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift aan de leden van de commissie, de klager en het bestuursorgaan toegezonden.

3. De leden van de commissie, de klager en het bestuursorgaan kunnen binnen een week na verzending van de in het eerste lid bedoelde nadere informatie aan de voorzitter van de commissie een verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist omtrent een dergelijk verzoek.
4. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening, die betrekking hebben op de hoorzitting zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Toelichting

Een nader onderzoek kan feiten of omstandigheden aan het licht brengen die op het moment van de zitting nog niet bekend waren. De onderhavige bepaling voorziet in de mogelijkheid de commissie te verzoeken een nieuwe zitting te houden. Is de nieuwe informatie, verkregen uit het nader onderzoek, niet van aanmerkelijk belang voor het op het klaagschrift te nemen besluit dan is een nieuwe hoorzitting weinig zinvol en levert geen bijdrage aan het proces. Het is altijd mogelijk dat er schriftelijk wordt gereageerd op de nader verkregen informatie en die schriftelijke reactie wordt betrokken bij het op de klacht te nemen besluit.

Na de hoorzitting gehouden telefoongesprekken kunnen gezien worden als nader onderzoek.

Tekst

Artikel 15 (Raadkamer en advies)

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
2.
 - a. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
 - b. Indien bij een stemming de stemmen staken dan beslist de stem van de voorzitter.
 - c. Van een minderheidsstandpunt wordt bij een advies melding gemaakt, indien die minderheid dat verlangt.
3. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de afhandeling van het klaagschrift.
4. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend.

Toelichting

Uitgangspunt is dat de hoorzitting openbaar is. Maar de in deze bepaling bedoelde beraadslaging van de commissie vindt achter gesloten deuren plaats.

Het tweede lid, onder b, is opgenomen voor die gevallen dat de commissie bij de besluitvorming uit een even aantal personen bestaat.

Hoe het advies tot stand komt, is niet voorgeschreven. Schriftelijke consultatie is mogelijk.

Advisering door de voorzitter alleen of samen met één lid van de hoorcommissie is geen advies van de commissie. Uit het tweede lid van artikel 8 van deze regeling (mogelijkheid voor de commissie om het horen op te dragen aan de voorzitter of een lid van de commissie) volgt niet dat dan ook de advisering kan worden overgelaten aan de voorzitter of één lid.

Tekst

Artikel 16 (Uitbrengen advies)

1. De commissie zendt het rapport van bevindingen van het onderzoek naar de klacht, met het advies en eventuele aanbevelingen tijdig aan het bestuursorgaan.
2. Indien naar het oordeel van de voorzitter van de commissie de termijn van tien weken, als bedoeld in artikel 9:11, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht ontoereikend is voor achtereenvolgens het uitbrengen van een advies door de commissie en de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan verzoekt hij het in het eerste lid bedoelde bestuursorgaan tijdig de beslissing te verdagen.
3. Van een besluit tot verdaging ontvangen de commissie, klager en het bestuursorgaan, een afschrift.

Toelichting

Volgens artikel 9.15, vierde lid Awb maakt het verslag van de hoorzitting deel uit van het rapport van bevindingen van de commissie.

De beslistermijn bedraagt ingevolge artikel 9:10 van de Awb tien weken, behoudens in het geval van opschorting of met gebruikmaking van de mogelijkheid van verdaging. De onderhavige bepaling verlangt van de voorzitter van de commissie dat indien hij voorziet dat de termijn als hiervoor bedoeld niet wordt gehaald, hij het bestuursorgaan tijdig verzoekt de beslissing op klacht te verdagen. Dat kan in combinatie zijn met de beslissing van de voorzitter om het tijdstip van de hoorzitting te wijzigen.

Uiteraard kan het bestuursorgaan, indien te voorzien is dat de beslistermijn wordt overschreden, altijd uit eigen beweging besluiten tot verdaging. In de meeste gevallen zal dat ook het geval (dienen te) zijn. Het besluit tot verdagen is een beschikking waartegen bezwaar kan worden gemaakt.

Tekst

Artikel 17 (onvoorziene omstandigheden)

In alle gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslist de voorzitter.

Toelichting

De bepaling spreekt voor zich en behoeft geen toelichting.

Tekst

Artikel 18 (Overgangsregeling)

De bij de vaststelling van deze regeling op grond van de Regeling inzake de afhandeling van klaagschriften benoemde voorzitter, leden en plaatsvervangende leden worden geacht te zijn benoemd tot voorzitter en leden van de commissie als bedoeld in artikel 2 van deze regeling.

Toelichting

Met het opnemen van deze bepaling bij de vaststelling van de nieuwe regeling is het niet nodig om als gevolg daarvan opnieuw over te gaan tot de benoeming van de leden.

Tekst

Artikel 19 (Inwerkingtreding en citeertitel)

1. Deze regeling treedt in werking op de achtste dag na de dag van haar bekendmaking. Tezelfdertijd vervalt het "Reglement inzake de afhandeling van klaagschriften", vastgesteld op 25 januari 2001.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling klaagschriften 2009"