

Verordening bezwaarschriften- en klachtencommissie Goes 2018

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Goes;

ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gezien het voorstel van het college van 9 april 2018;

gelet op de bepalingen van
de Algemene wet bestuursrecht (onder andere de artikelen 7:13 en 9:14); de Gemeentewet (onder andere de artikelen 96 en 149);
het Rechtspositiebesluit raads- en commissieleden (artikelen 14 en 15) en de Reisregeling Binnenland (artikel 2);

besluiten

1. vast te stellen de

Verordening bezwaarschriften- en klachtencommissie Goes 2018

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. verwerend orgaan: bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen;
- b. commissie: bezwaarschriften- en klachtencommissie;
- c. bezwaar: het gebruik maken van de op grond van een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen;
- d. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- e. voorzitter: de voorzitter van de commissie zoals bedoeld in artikel 3 van deze verordening;
- f. secretaris: de secretaris van de commissie zoals bedoeld in artikel 3 van deze verordening;
- g. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- h. bestuursorgaan: de gemeenteraad, (een lid van) het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester (tenzij handelend in zijn hoedanigheid als hoofd van politie);
- i. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie en
- j. klachtencoördinator de functionaris als bedoeld in artikel 4.

Artikel 2. Inleidende bepaling commissie

1. Er is een commissie ter voorbereiding van de beslissing op bezwaren tegen besluiten van de raad, het college en de burgemeester.
2. Deze commissie adviseert tevens over klachten zoals bedoeld en overeenkomstig de procedure genoemd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. De commissie is niet bevoegd ten aanzien van bezwaren die zijn ingediend tegen besluiten op grond van een wettelijk voorschrift inzake
 - a. sociale wet- en regelgeving van onder andere de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden;
 - b. belastingen of de Wet waardering onroerende zaken en
 - c. de rechtspositie van en aangelegenheden betreffende het personeel in dienst van de gemeente Goes.
4. De commissie is eveneens niet bevoegd ten aanzien van bezwaren die zijn ingediend tegen besluiten waarvan de bezwaren door de bestuursorganen op een andere wijze worden afgedaan.

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. Het college kan één of meer plaatsvervangende leden benoemen.

4. De commissie regelt onder haar leden zelf de vervanging van haar voorzitter.
5. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Goes.

Artikel 4. Secretaris/klachtencoördinator

1. De secretaris van de commissie is een door het college aangewezen ambtenaar.
2. De secretaris van de commissie is tevens klachtencoördinator.
3. Het college wijst tevens een plaatsvervanger van de secretaris aan.
4. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en deze verordening plaatsvindt.
5. Indien kla(a)g(st)er dit wenst verleent de klachtencoördinator hem (haar) medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
6. De klachtencoördinator adviseert het bestuursorgaan over het voorkomen van klachten.

Artikel 5. Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Zij zijn bij hun aftreden opnieuw benoembaar voor maximaal twee termijnen met een mogelijkheid tot verlenging.
2. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het college.
3. De aftredende of ontslag nemende voorzitter of leden van de commissie blijven zo mogelijk hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 6. Ingediend(e) bezwaarschrift (klacht)

1. Op het ingediende bezwaarschrift of de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangegevend.
2. Het bezwaarschrift met de daarbij overgelegde stukken wordt onmiddellijk in handen van de commissie gesteld.
3. Een ingediende klacht over een gedraging wordt na registratie voorgelegd aan de klachtencoördinator.
4. Een mondeling ingediende klacht wordt schriftelijk vastgelegd en - voor zover nodig - ter bevestiging van de juiste notering daarvan ter ondertekening aan kla(a)g(st)er voorgelegd.
5. De ontvangst van een klacht wordt binnen één week schriftelijk aan kla(a)g(st)er bevestigd. Tevens wordt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft van deze ontvangst op de hoogte gesteld.

Artikel 7. Werkwijze / Bemiddeling

1. Namens de commissie onderzoekt de secretaris of het bezwaar minnelijk kan worden afgedaan, alvorens dit door de commissie in behandeling wordt genomen. De secretaris verricht daartoe de nodige handelingen.
2. De klachtencoördinator streeft binnen de gemeentelijke organisatie naar een minnelijke schikking ten aanzien van de klacht.
3. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van kla(a)g(st)er aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot een verdere inhoudelijke behandeling van de klacht.
4. De klachtencoördinator bevestigt dit schriftelijk aan kla(a)g(st)er en aan degene over wie werd geklaagd

Artikel 8. Uitoefening bevoegdheden

De bevoegdheden ingevolge de hierna genoemde artikelen van de Algemene wet bestuursrecht worden voor de toepassing van deze verordening uitgeoefend door de voorzitter van de commissie, die de secretaris hiertoe een mandaat kan verlenen:

- a. artikel 2:1, tweede lid (vragen om schriftelijke machtiging);
- b. artikel 6:6, (stellen termijn voor herstellen verzuim/aanvullen bezwaar);
- c. artikel 6:17 (het aan de gemachtigde ter beschikking stellen van stukken);
- d. artikel 7:2, tweede lid (uitnodiging hoorzitting);
- e. artikel 7:4, tweede lid (het voorafgaand aan het horen ter inzage leggen van stukken);
- f. artikel 7:6, vierde lid (oordelen over geheimhouding inhoud hoorzitting na het afzonderlijk horen).

Artikel 9. Vooronderzoek

1. De voorzitter van de commissie, of namens hem de secretaris, is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen.
2. De voorzitter, of namens hem de secretaris, kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op

de hoorzitting te verschijnen. LET OP Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het college vereist.

Artikel 10. Hoorzitting

1. De voorzitter van de commissie , of namens hem de secretaris, bepaalt de datum, de plaats en het tijdstip van de zitting waarin belanghebbenden en het verwerend orgaan in de gelegenheid worden gesteld zich - in beginsel in elkaars aanwezigheid - door de commissie te laten horen.
2. De voorzitter beslist, in overleg met de commissie, over de toepassing van de artikelen 7:3 en 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Indien de voorzitter op grond van het tweede lid besluit van het horen af te zien, doet hij daarvan mededeling aan belanghebbenden en het verwerend orgaan.
4. Op verzoek van partijen, dan wel ambtshalve door de commissie , kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Op een dergelijk verzoek beslist de voorzitter van de commissie.

Artikel 11. Uitnodiging hoorzitting

1. De voorzitter, of namens hem de secretaris , nodigt belanghebbenden en het verwerend orgaan ten minste twee weken voor de hoorzitting schriftelijk uit.
2. Binnen drie dagen na de uitnodiging kunnen belanghebbenden of het verwerend orgaan, onder opgaaf van redenen, de voorzitter verzoeken de datum en/of het tijdstip van de hoorzitting te wijzigen.
3. De beslissing van de voorzitter op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor de datum van de hoorzitting aan de belanghebbenden en het verwerend orgaan meegedeeld.
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 tot en met het derde lid.

Artikel 12. Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat de meerderheid van het aantal leden, onder wie in elk geval de voorzitter of zijn plaatsvervanger, aanwezig is.

Artikel 13. Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een bezwaar of klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Zij laten zich zo nodig vervangen.

Artikel 14. Openbaarheid zitting

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

Artikel 15. Schriftelijke verslaglegging

1. Het verslag als bedoeld in de artikelen 7:7 en 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.
2. Het verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.
3. Indien de hoorzitting geheel of gedeeltelijk achter gesloten deuren plaatsvond, of indien belanghebbenden, respectievelijk hun gemachtigden, niet in elkaars aanwezigheid 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 maakt integraal onderdeel uit van het advies zoals dat ten aanzien van het bezwaar/de klacht door de commissie wordt uitgebracht.

Artikel 16. 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, het verwerend orgaan en de belanghebbenden toegezonden.

3. De leden van de commissie, het verwerend orgaan en de belanghebbenden kunnen binnen een week na verzending van de nadere informatie aan de voorzitter van de commissie een verzoek tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting richten. De voorzitter beslist op zo'n verzoek.
4. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening die op de hoorzitting betrekking hebben zo veel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 17. Raadkamer en advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
3. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.
4. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt indien die minderheid dat verlangt.
5. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaar of de klacht.
6. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend.

Artikel 18. Uitbrengen advies

Het advies wordt tezamen met het verslag zoals bedoeld in artikel 15 van deze verordening, de eventueel nog door de commissie ontvangen nadere informatie en een mogelijk nader verslag, tijdig aan het bestuursorgaan dat op het bezwaar of de klacht dient te beslissen uitgebracht.

Artikel 19. Overgangsbepaling

Bezwaarschriften en klachten die voor het moment van het in werking treden van deze verordening bij de raad, het college of de burgemeester van de gemeente Goes zijn ingediend, worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van de toen daarvoor geldende verordening .

Artikel 20. Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks voor 1 juli aan de bestuursorganen van de gemeente schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar.

Artikel 21. Vergoeding

1. Aan de voorzitter en leden van de bezwaarschriften - en klachtencommissie wordt per vergadering een jaarlijks door het college vast te stellen vergoeding voor het bijwonen daarvan toegekend .
 - a. Deze vergoeding is met ingang van 1 januari 2018 vastgesteld op€ 187,02 voor de voorzitter en€ 165,01 voor de leden.
 - b. Vervolgens worden deze bedragen, gelet op het bepaalde in artikel 14, eerste lid, juncto artikel 2, tweede lid, van het Rechtspositiebesluit raads- en commissieleden, per 1 januari van elk jaar herzien aan de hand van het indexcijfer CAO lonen overheid inclusief bijzondere beloningen geldend voor de maand september van het voorafgaande jaar. Een en ander zoals is aangegeven in de jaarlijkse) circulaire van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties inzake ambtstoelage burgemeester, (onkosten)vergoeding wethouders, raadsleden en commissieleden.
2. Daar waar het advies van de commissie geheel buiten een vergadering als bedoeld onder het vorige lid tot stand komt, bedraagt de vergoeding de helft van het op grond van het eerste lid te vergoeden bedrag . Dit geldt ook voor zover een lid een vergadering niet heeft bijgewoond , maar aan de totstandkoming van een advies wel zijn noodzakelijk zijnde bijdrage heeft geleverd.
3. De bedragen in het eerste en tweede lid van dit artikel zijn niet bedoeld voor gemaakte reiskosten ingevolge artikel 96, lid 1 onder b van de Gemeentewet. Daarvoor ontvangen de commissieleden, per vergadering per kilometer afstand tussen hun woonplaats en (de kern) Goes, het bedrag per kilometer zoals genoemd in artikel 2 van de Reisregeling Binnenland, zoals dat voor elk jaar door de Minister van Binnenlandse zaken is of wordt vastgesteld .
4. Het gestelde in lid 3 geldt ook op het moment dat een commissielid uit hoofde van zijn functie als voorzitter of lid van de commissie om redenen anderszins reiskosten moet maken.
5. De op grond van bovenstaande berekening toe te kennen vergoedingen worden aan het einde van elke maand aan de rechthebbenden uitbetaald.

Artikel 22. Inwerkingtreding

Deze verordening treedt op de dag na bekendmaking in werking.

Artikel 23. Citeertitel

- I. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening bezwaarschriften- en klachtencommissie Goes 2018.
- II. In te trekken :

- a. de "Verordening commissie bezwaarschriften 2010" ("Verordening commissie bezwaarschriften"),
- b. de "Verordening op de behandeling van klachten" ("Klachtenregeling gemeente Goes") en
- c. de "Verordening vergoeding bezwaarschriften- en klachtencommissie"

zoals die op 15 april 2010 zijn vastgesteld en met ingang van 1 mei 2010 in werking zijn getreden.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Goes in zijn openbare vergadering van 19 april 2018.

*De griffier,
drs. B.C. van Doornum.*

*De voorzitter,
H.W.M. Klitsie.*

TOELICHTING Verordening bezwaarschriften- en klachtencommissie Goes 2018

Algemeen

Inleiding

Deze verordening geeft een uitwerking van de behandeling van bezwaarschriften en klachten door één en dezelfde adviescommissie. Organisatorische ontwikkelingen - waaronder het overdragen van taken en de daarop afgestemde besluitvorming aan de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden - hebben tot de keuze voor één (gezamenlijke) bezwaarschriften- en klachtencommissie geleid.

Om een volledig beeld te krijgen van de procedure die bij de behandeling van een bezwaarschrift of klacht moet worden gevolgd is het noodzakelijk om de bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht (hierna de Awb) en de verordening naast elkaar te plaat sen. In de artikelsgewijze toelichting zijn - daar waar relevant en actueel geacht - onderdelen uit de Awb opgenomen die van belang zijn in de behandelingsprocedure.

In de aanhef van de regelgeving is bepaald dat de bestuursorganen van de gemeente, de raad, het college en de burgemeester, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft, besluiten de verordening vast te stellen. Duidelijk is het dat de raad de verordende bevoegdheid heeft. Het college en de burgemeester hebben deze bevoegdheid niet, maar nemen mede het besluit tot het instellen van de bezwaarschriften- en klachtencommissie. Op deze manier is het mogelijk dat de bestuursorganen samen één en dezelfde commissie instellen om over bezwaren tegen besluiten van de raad, het college en de burgemeester, alsmede over gedragingen van deze bestuursorganen of de daaronder vallende ambtenaren van de gemeente Goes, te adviseren.

Vastgehouden is aan een opzet waarbij niet alleen de voorzitter, maar ook de (plaatsvervangende) leden géén deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van bestuursorganen van de gemeente. Daarmee kan worden vastgehouden aan de gedachtevorming van het willen vermijden van een mogelijke schijn van partijdigheid, het streven naar een objectieve behandeling van bezwaarschriften en klachten als in de verordening omschreven en het aansluiten bij een open bestuurscultuur.

Met deze verordening behoort de advisering over in beginsel alle bezwaarschriften tegen Awb besluiten van de gemeente en alle klachten aangaande gedragingen van het gemeentelijk personeel de raad, het college (inclusief de leden afzonderlijk) en de burgemeester tot het takenpakket van de commissie. Een uitzondering is er op voorhand al gemaakt voor bezwaren die zijn ingediend tegen besluiten op grond van een wettelijk voorschrift inzake sociale wet- en regelgeving van de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden, de rechtspositie van en aangelegenheden betreffende het personeel in dienst van de gemeente Goes en die inzake belastingen of de Wet waardering onroerende zaken. Daarvoor gelden andere en afwijkende regels en procedures.

Bestuursorgaan

Sinds de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak Raad van State d.d. 19 maart 2003, LJN AF6023, is duidelijk dat een bezwaarschriftencommissie niet alleen een adviescommissie is maar ook een bestuursorgaan.

In deze verordening zijn regels opgenomen met betrekking tot de adviestaak van de commissie. De raad, het college en de burgemeester stellen de commissie in en hebben daarmee zeggenschap over de wijze waarop deze haar adviestaak uitoefent.

De raad, het college en de burgemeester hebben geen zeggenschap over de uitoefening van de bevoegdheden door de commissie als bestuursorgaan.

Er zijn een aantal mogelijkheden denkbaar waarbij de commissie als zodanig optreedt. Dit is bijvoorbeeld het geval als er een verzoek op grond van de Wet openbaarheid bestuur (Wob), de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) of een klacht wordt ingediend.

Op grond van de Wob kan een ieder een verzoek om informatie neergelegd in documenten over een bestuurlijke aangelegenheid richten tot een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf.

De commissie dient op Web-verzoeken om documenten die onder haar berusten te beslissen. Het gaat dan om alle documenten die vanuit de commissie worden verzonden en om alle documenten die aan de commissie zijn gericht.

Ook is de bezwaren- en klachtencommissie verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Wbp. De verwerking van persoonsgegeven in het kader van de behandeling van bezwaren en klachten vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de commissie. Voor het recht op inzage en het recht op verbetering, aanvulling, verwijdering en afscherming (artikel 35 en 36 Wbp) zal de belanghebbende zich tot de commissie moeten richten.

Op basis van artikel 9:1 van de Awb kan een ieder een klacht indienen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzaam persoon zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen. Dit betekent dat niet alleen klachten over de commissie als geheel en over een commissielid afzonderlijk, maar ook klachten over de secretaris daarvan door de commissie zelf moeten worden afgedaan. Eveneens kan een klacht over de commissie worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Het is mogelijk dat de commissie zelf een regeling opstelt voor de werkwijze en besluitvorming in die gevallen dat zij optreedt als bestuursorgaan. Omdat dit relatief weinig voorkomt is het ook mogelijk om tijdens een vergadering van de gehele commissie hierover afspraken te maken.

Artikelsgewijs

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit artikel zijn tevens een beperkt aantal begripsbepalingen opgenomen die niet in de Awb voorkomen. Zo is er het begrip 'verwerend orgaan'; het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen. Dit kan de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester betreffen, maar ook een commissie waaraan via delegatie bepaalde bevoegdheden van de hiervoor genoemde bestuursorganen zijn overgedragen.

Voorts zijn, om mogelijke misverstanden te voorkomen, de in de verordening gehanteerde begrippen voorzitter en secretaris van een nadere omschrijving voorzien.

Het begrip 'bezwaar' is bijvoorbeeld weer niet van een omschrijving voorzien; daarin voorziet artikel 1:5 van de Awb.

De omschrijving van het begrip 'klacht' is in overeenstemming met de Wet Nationale ombudsman. Aangezien uitingen van ongenoegen in de praktijk sterk kunnen variëren, is het begrip ruim gedefinieerd. Duidelijk onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen sec over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (b.v. loszittende tegels, overhangende takken of gaten in de weg). Deze meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als 'klacht' aangeduid maar vallen echter niet onder deze klachtenregeling; het gemelde gebrek dient snel en praktisch door de betreffende afdeling te worden hersteld.

Bij het begrip 'bestuursorgaan' zijn de gemeentelijke bestuursorganen van de gemeente vermeld. Aangezien individuele wethouders in de praktijk zelfstandige bevoegdheden kunnen hebben, is bij de omschrijving van het begrip 'gedraging' tevens een lid van het college van burgemeester en wethouders opgenomen. Niettemin wordt een klacht tegen een lid van het college van burgemeester en wethouders beschouwd als een klacht gericht tegen het college. Wanneer de burgemeester handelt in zijn hoedanigheid als hoofd van de politie kan een klacht worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 2. Inleidende bepaling commissie

In de algemene toelichting is het waarom van de keuze voor het horen en adviseren door een onafhankelijke (gemeentelijke) commissie ver(ant)woord. Een commissie die via deze inleidende bepaling vervolgens als zodanig wordt geïntroduceerd. Daarbij vermeldt het derde lid in hoeverre de bevoegdheid van de commissie thans strekt.

De beperking ligt allereerst in bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van sociale wet- en regelgeving van de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden, zoals besluiten op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning en andere besluiten waarvan de uitvoering aan genoemde gemeenschappelijke regeling is overgedragen. Daarnaast zijn er besluiten inzake belastingen, de Wet waardering onroerende zaken of die betreffende de rechtspositie en aangelegenheden van het personeel in dienst van de gemeente Goes. Ook daarover mag ingevolge het bepaalde in deze verordening niet worden geadviseerd. De Algemene wet inzake rijksbelastingen en de WOZ bevatten over beslistermijnen, het horen en de geheimhouding namelijk afwijkende of aanvullende bepalingen, zodat het aanbeveling verdient dergelijke besluiten om deze reden in elk geval uit te zonderen. Besluiten inzake de rechtspositie van en aangelegenheden betreffende het personeel van de gemeente Goes kennen thans een andere voorzieningsmogelijkheid. Voor de advisering over bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten van de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden op grond van sociale wet- en regelgeving, waaronder de Wet maatschappelijke ondersteuning, fungeert thans een eigen/aparte bezwaarschriftencommissie.

Uiteraard is het derde lid een facultatieve bepaling; ook andere uitzonderingen kunnen dus worden gemaakt.

Individuele collegeleden en ambtenaren handelen in het algemeen namens een bestuursorgaan . Daarom worden gedragingen van deze personen toegerekend aan het bestuursorgaan dat in bestuurlijke zin daarvoor verantwoordelijk is. Het is ook over deze gedragingen dat verschil van opvatting kan bestaan en verzet - in de vorm van het indienen van een klacht - wordt aangetekend.

Een bestuursorgaan behoort een klacht altijd zelf te kunnen behandelen; zij voelt zich daarvoor ook verantwoordelijk. Echter aangezien daarbij vaak aan een zekere distantie tussen de klachtbehandelaar en degene over wie wordt geklaagd behoefte wordt gevoeld, wordt er voor het inschakelen van een commissie zoals in artikel 9:14 van de Awb wordt bedoeld gekozen. Zo dus ook hier.

Artikel 3. Samenstelling van de commissie

Het eerste lid verwijst naar de adviescommissies zoals bedoeld in de artikelen 7:13 en 9:14 van de Awb. De wet stelt op grond van artikel 7:13 van de Awb aan de samenstelling van een adviescommissie de (minimale) eisen dat deze uit een voorzitter en ten minste twee leden bestaat (eerste lid, onder a) en dat de voorzitter geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (eerste lid, onder b).

Door de bepaling in het tweede lid delegeert de raad de benoeming van commissieleden aan het college. Het college is hiermee ook het orgaan dat indien nodig het functioneren van de leden van de commissie evalueert. Indien een lid van de commissie niet naar behoren functioneert is het in eerste instantie de commissie die hierop actie zal ondernemen, het is immers een zelfstandig bestuursorgaan. De voorzitter zal hierbij een rol spelen. Mocht een commissielid niet zelf ontslag nemen dan is het uiteindelijk aan het college om op te treden. Het ligt voor de hand dat voordat een dergelijke stap wordt genomen er diverse gesprekken hebben plaatsgehad en dat er een dossier is gevormd. Bij de bevoegdheid van het college om een lid te schorsen kan gedacht worden aan een situatie waarbij het functioneren van een commissielid wordt onderzocht en deze, hangende het overleg hierover, wordt geschorst.

Artikel 4. Secretaris

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

De secretaris in de rol van klachtencoördinator vervult een centrale rol bij de behandeling van klachten. Hij is, zowel binnen als buiten de organisatie, ter zake de eerst aanspreekbare functionaris. Uit dien hoofde dient hij dan ook het vertrouwen van de organisatie te bezitten.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als algemene regel geldt dat het bestuur moet zorgen voor een zorgvuldige afdoening van klachten. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt zal van geval tot geval verschillen.

Het verdient overigens aanbeveling ook alle mondelinge klachten te registreren , althans vast te leggen waarover wordt geklaagd en waartoe een beoordeling daarvan heeft geleid. Het is immers ook daaruit dat lering kan worden getrokken.

Bij klachten kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigheden als eerste snelle en informele reactie vaak al uitkomst bieden. Het is daarom dat aan de commissiesecretaris als klachtencoördinator expliciet de bevoegdheid is toegekend om binnen de gemeentelijke organisatie er in eerste instantie naar te streven een minnelijke schikking ten aanzien van de ingediende klacht te bereiken. Dit tegen de achtergrond van de opvatting dat met een zorgvuldige klachtbehandeling een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening kan worden nagestreefd. Bij een positief resultaat kan de klachtbehandeling dan worden gestopt. Mocht de beoogde uitkomst uiteindelijk niet worden bereikt - en daarmee de klacht dus niet naar tevredenheid van de kla(a)g(st)er op minnelijke wijze kunnen worden afgedaan - dan bestaat vervolgens nog de mogelijkheid de klacht (verder/inhoudelijk) door de klachtencommissie te laten behandelen. Overigens wordt dit oordeel in de vorm van een schriftelijke kennisgeving van de bevindingen van een ter zake ingesteld onderzoek - en dus niet in de vorm van een Awb-besluit - verwoord.

Over mondelinge uitingen van leden van het gemeentebestuur in de vergadering van de raad of hetgeen door hen aan de raad schriftelijk is overgelegd, kan overigens niet worden geklaagd. Deze immuniteit is in overeenstemming met het bepaalde in artikel 22 van de Gemeentewet.

Artikel 5. Zittingsduur

Er is gekozen voor een minder stringente vastlegging van de zittingsduur van vier jaar door het opnemen van de mogelijkheid dat deze (in principe) tweemaal door herbenoeming kan worden verlengd. Daarnaast behoort een verdere verlenging tot de mogelijkheden. De praktijk leert namelijk dat, uitzonderingen daargelaten, bij tevredenheid over het functioneren van de commissie in haar geheel en/of haar leden

afzonderlijk geen aanleiding wordt gezien om de zittingsduur niet te verlengen. Een dergelijke benadering bevordert de continuïteit van de commissie.

Een lid kan bij zijn ontslag zelf het tijdstip van dat ontslag bepalen. Hij/zij kan ook een later tijdstip kiezen om zodoende eventueel nog bij de afhandeling van lopende zaken betrokken te kunnen zijn. De bepaling van het derde lid is er een van orde. Een ontslagnemend lid kan niet gedwongen worden ook feitelijk de functie te blijven vervullen.

Artikel 6. Ingediend(e) bezwaarschrift (klacht)

Dit artikel spreekt voor zich.

In de Awb wordt aan de wijze waarop een bezwaarschrift moet worden ingediend en aan de daarmee samenhangende ontvankelijkheidsvragen uitgebreid aandacht geschonken. Hieronder wordt beknopt aangegeven welke onderwerpen in de Awb aan de orde komen:

- a. De aan het bezwaarschrift te stellen vereisten (artikel 6:5).
- b. De indieningstermijn (artikelen 6:7 tot en met 6:12):
 1. De indieningstermijn bedraagt zes weken (artikel 6:7).
 2. De indieningstermijn vangt aan met ingang van de dag na die waarop het besluit op de voorgeschreven wijze bekend is gemaakt (artikel 6:8).
 3. De ontvangsttheorie (artikel 6:9, eerste lid) of een combinatie van de verzend- en ontvangsttheorie is van toepassing (artikel 6:9, tweede lid).
 4. Regeling voor de ontvankelijkheid van ty vroeg of te laat ingediende bezwaarschriften (artikelen 6:10 en 6:11).
 5. Bezwaar dat gericht is tegen het niet-tijdig nemen van een besluit, is niet aan een termijn gebonden (artikel 6:12).
- c. De procedure na ontvangst van een bezwaarschrift (artikelen 6:14 en 6:15):
 1. Schriftelijke bevestiging van de ontvangst door het orgaan waarbij het bezwaarschrift is ingediend. Hierbij kan worden vermeld dat een commissie over het bezwaar zal adviseren. Dit kan ook in een later stadium.
 2. Doorzendplicht (artikel 6:15)

Over de ontvangstbevestiging wordt nog opgemerkt dat naast een verzending daarvan per post ook de uitreiking van een ontvangstbewijs daarvoor in aanmerking komt. Het ontvangstbewijs kan samen vallen met de mededeling aan de indiener dat hij in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord, mits de mededeling spoedig na de ontvangst van het bezwaarschrift wordt gedaan.

Het verdient aanbeveling om bij grensgevallen, naast een aantekening van de datum van ontvangst op het bezwaarschrift, de envelop waarin het bezwaarschrift is verzonden te bewaren. Dit gezien het belang van de datum van de poststempel en ter voorkoming van onnodige geschillen over de ontvankelijkheid (zie artikel 6:9 van de Awb).

Een per fax verzonden bezwaarschrift dient vóór 24.00 uur van de laatste dag van de termijn te zijn ingediend. Op grond van jurisprudentie moet het faxen zijn aangevangen vóór 24.00 uur. Het risico van storingen in zowel de zender als de ontvangende faxapparatuur is voor de verzender (ABRS 16 mei 2000, AB 00/325).

Een bezwaarschrift verzenden per e-mail is formeel (nog) niet mogelijk. Een gemeentelijke regeling ter zake ontbreekt vooralsnog. Wordt een bezwaarschrift evenwel per e-mail ingediend, dan wordt hiermee praktisch omgegaan; ervan uitgaande dat dit aan de (overige) wettelijke vereisten voldoet wordt dit gewoon in behandeling genomen.

Het aantekenen van de datum van ontvangst wordt in artikel 6:15 van de Awb uitdrukkelijk voorgeschreven indien het bezwaarschrift wordt ingediend bij een onbevoegd bestuursorgaan of een onbevoegde bestuursrechter. Dit heeft betekenis voor de vraag of het geschrift tijdig bij de bevoegde instantie is ingediend. 1 ngevolge het derde lid van het genoemde artikel 6:15 dient namelijk de bevoegde instantie het doorgezonden geschrift als tijdig ingediend te beschouwen indien de indiening bij de onbevoegde instantie tijdig is geschied, tenzij belanghebbende kennelijk misbruik heeft gemaakt van zijn procesrecht. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als belanghebbende bij herhaling willens en wetens een bezwaarschrift bij het verkeerde bestuursorgaan indient.

Wanneer het derde lid geen toepassing vindt, is de ontvangst bij het bevoegde orgaan beslissend. Er zal dan meestal sprake zijn van verwijtbaar handelen van de indiener die daarvoor zelf het risico loopt. In beginsel moet doorzending binnen twee weken plaatsvinden. Gebeurt dit niet, dan komt dit niet voor risico van belanghebbende.

Met dit verordeningartikel wordt de daadwerkelijke behandeling van een ingediend bezwaarschrift door de commissie gestart. In verband met de voor de afhandeling geldende termijn verdient het aanbeveling aan het hier gestelde ook daadwerkelijk te voldoen.

De in artikel 7:13, tweede lid, van de Awb bepaalde melding dat een commissie over het bezwaar zal adviseren, is van belang omdat hierdoor de beslistermijn van zes weken wordt verlengd tot 12 weken met een verdagingsmogelijkheid van zes weken (artikel 7:10 van de Awb). Wellicht ten overvloede wordt hier opgemerkt dat het aanbeveling verdient indieners al in een zo vroeg mogelijk stadium van de te volgen procedure op de hoogte te brengen.

Voor klager en beklagde is de melding dat een commissie over de klacht zal adviseren eveneens van belang omdat de beslistermijn bij het inschakelen van een commissie van zes weken wordt verlengd tot tien weken. Dit met een verdagingsmogelijkheid van vier weken (artikel 9:11 van de Awb). De plicht tot het melden van de inschakeling van een commissie is geregeld in artikel 9:15 van de **Awb**.

In de Awb wordt eveneens uitgebreid aandacht geschonken aan de wijze waarop schriftelijk een klacht moet worden ingediend (artikel 9:4 van de Awb). Zo ook aan de daarmee samenhangende ontvankelijkheidsvragen (artikel 9:8 van de Awb). Korthedshalve wordt daarnaar verwezen.

Uit deze systematiek volgt dat anonieme klachten in beginsel niet in behandeling worden genomen. Uitzondering dient dit beginsel - volgens een uitspraak van de Nationale ombudsman - evenwel te leiden indien kla(a)g(st)er zwaarwegende belangen heeft anoniem te blijven. De anonieme kla(a)g(st)er dient dan overigens wel op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht. Dit kan bijvoorbeeld door een vertrouwelijke mededeling aan de voorzitter van de klachtencommissie of de klachtencoördinator.

Daarbij kan worden opgemerkt dat ook al wordt de klacht wegens anonimiteit niet in behandeling genomen, daaruit toch leergeld voor de werkwijze binnen de organisatie kan worden getrokken en daarvan in het kader van de beleidsmatige aanbevelingen bij het jaarverslag gebruik kan worden gemaakt.

Artikel 7. Werkwijze/Bemiddeling

Alternatieve geschilbeslechting wordt bij de meeste bestuursorganen en rechtbanken op een bepaalde manier toegepast. Naast mediation - een meer formelere benadering - wordt daarbij ook gekozen voor pre-mediation, een minder formeel opgetuigde benadering. Bij deze laatstbedoelde aanpak wordt vaak na de ontvangst van het bezwaarschrift meteen naar bezwaarde gebeld. Op deze manier kunnen mogelijke misverstanden worden rechtgezet, het besluit nader worden toegelicht, enzovoorts. Dit alles met de intentie het bezwaar op een minnelijke wijze te kunnen afwickelen, indien mogelijk zelfs te laten intrekken.

Mediation is, zoals aangegeven, een meer formelere benadering. Hierbij kan onder begeleiding van een mediator naar een oplossing worden gezocht waarmee beide partijen uit de voeten kunnen. Belangrijk is het dat beide partijen deze stap nemen en dat de afspraken die hierbij horen formeel in een overeenkomst worden vastgelegd.

De keuze om al dan niet tot mediation over te gaan is aan het bestuursorgaan, dat ook de grenzen van de onderhandelingsruimte dient vast te stellen.

Voor het opnemen - en daarmee procedureel vastleggen - van deze bepaling is gekozen omdat enige vorm van alternatieve geschilbeslechting/deze bemiddelingspoging in het bezwaarschriftenproces wordt toegepast.

Hoewel het in principe aan de commissie is om na de ontvangst van het bezwaarschrift te beoordelen of een bemiddelingspoging zinvol is, leert de praktijk dat de secretaris daarin een initiërende rol vervult.

Zie ook de toelichting onder artikel 4 voor zover het een vergelijkbare afwikkeling van klachten door de klachtencoördinator betreft.

Artikel 8. Uitoefening bevoegdheden

Er dient onderscheid te worden gemaakt tussen de bevoegdheden van de voorzitter en die van de commissie. In dit artikel worden specifiek de bevoegdheden van de voorzitter genoemd, die de secretaris hiertoe een mandaat kan verlenen.

Ingevolge artikel 7:13 van de Awb beslist de commissie over onder andere de toepassing van de artikelen 7:4, zesde lid, en 7:5, tweede lid van de Awb. Dit uitdrukkelijke voorschrift maakt het niet mogelijk dat deze bevoegdheid door de voorzitter (of een ander lid) van de commissie wordt uitgeoefend. De hiervoor aangehaalde bepalingen zijn in dit artikel dan ook niet genoemd.

De in dit artikel aangehaalde artikelen of artikelleden van de Awb luiden als volgt.

Artikel 2:1, tweede lid

Een bestuursorgaan kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Toelichting:

Deze bepaling is facultatief geformuleerd; de voorzitter is dan ook vrij al dan niet van deze bevoegdheid gebruik te maken.

Artikel 6:6

Indien niet is voldaan aan artikel 6:5 of aan enig ander bij de wet gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van het bezwaar of beroep, kan dit niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.

Toelichting:

De termijn waarbinnen het verzuim dient te worden hersteld, wordt vastgesteld door de voorzitter. Er is van afgezien daarvoor in de verordening een vaste termijn op te nemen omdat het niet goed mogelijk is in algemene zin voor alle gevallen aan te geven hoe lang deze termijn zou moeten zijn. Uitgangspunt is wel dat er sprake moet zijn van een redelijke termijn (in de meeste gevallen kan met een termijn van twee weken na het einde van de bezwaartermijn worden volstaan).

Enerzijds moet de indiener een reële mogelijkheid worden geboden het geconstateerde verzuim te herstellen; anderzijds moet het niet zo zijn dat door een langere termijn de procedure wordt vertraagd. Uit jurisprudentie over belastingen valt af te leiden dat na het bieden van een hersteltermijn, bij of na afloop van die termijn ook nog gerappelleerd dient te worden.

Een zorgvuldige formulering van de brief waarin op het verzuim wordt gewezen en waarin de termijn wordt gesteld waarbinnen het verzuim moet worden hersteld, is noodzakelijk. Er zal duidelijk aangegeven moeten worden welke consequentie aan het niet-voldoen aan deze verplichting is verbonden. Dit volgt ook uit de facultatieve wijze waarop artikel 6:6 voor het gevolg van het in verzuim zijn is geformuleerd: het bezwaarschrift 'kan' niet-ontvankelijk worden verklaard. De uiteindelijke beslissing ligt dus bij het bestuursorgaan.

Overigens zal niet zonder meer mogen worden geconcludeerd dat er in zo'n situatie sprake is van een kennelijk niet-ontvankelijk bezwaarschrift waardoor - ingevolge artikel 7:3 Awb - van het horen kan worden afgezien.

Tenslotte wordt hier nog gewezen op artikel 7:10 van de Awb. Daarin zijn voorschriften opgenomen voor de termijn waarbinnen op een ingediend bezwaarschrift dient te worden beslist. De beslistermijn wordt namelijk opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 Awb te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

Artikel 6:17

Indien iemand zich laat vertegenwoordigen, stelt het orgaan dat bevoegd is op het bezwaar te beslissen, de op de zaak betrekking hebbende stukken in elk geval ter beschikking aan de gemachtigde.

Toelichting:

Deze bepaling spreekt voor zich. Voor zover het de behandeling door de commissie betreft, ligt deze taak bij de voorzitter.

Het is niet nodig om in de bezwaarfase ook de stukken aan de vertegenwoordigers van de belanghebbende toe te zenden die zijn geproduceerd in de fase tussen de aanvraag en het primaire besluit (CRvB 24 juni 1997, JB 1997/196).

Artikel 7:4, vierde lid Awb staat toe om leges te heffen voor het verstrekken van afschriften van de desbetreffende stukken aan de gemachtigde van een belanghebbende (HR 20 september 2000, JG 2001/30).

Artikel 7:2, tweede lid

Het bestuursorgaan stelt van de gelegenheid te worden gehoord in ieder geval de indiener van het bezwaarschrift op de hoogte alsmede de belanghebbenden die bij de voorbereiding van het besluit hun zienswijze naar voren hebben gebracht.

Artikel 7:4, tweede lid

Het bestuursorgaan legt het bezwaarschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken voorafgaand aan het horen gedurende ten minste één week voor belanghebbenden ter inzage.

Toelichting :

Het inzagerecht is als een van de fundamentele waarborgen voor een goed verlopende bezwaarschriftprocedure te beschouwen. Het maakt het principe van hoor en wederhoor mogelijk. Het is

gekoppeld aan de hoorzitting: wordt er niet gehoord, dan is er ook geen sprake van een verplichte ter-inzage-legging.

Stukken toezenden hoeft niet, maar een verzoek van een belanghebbende om stukken in te zien mag niet beperkt blijven tot de termijn van ter-inzage-legging (Rb. Amsterdam, 8 augustus 1995, Awb katern 1996, 19).

Artikel 7:6, vierde lid

Het bestuursorgaan kan, al dan niet op verzoek van een belanghebbende, toepassing van het derde lid achterwege laten, voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden [...].

Het derde lid van dit artikel luidt:

Wanneer belanghebbenden afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid.

Toelichting

In het tweede lid van artikel 7:6 wordt de mogelijkheid gegeven om de belanghebbenden afzonderlijk te horen. Een reden om dit te doen kan zijn dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Het vierde lid geeft aan dat in dit geval de verschillende partijen niet geïnformeerd hoeven te worden over wat er in de afzonderlijke hoorzittingen is besproken.

Artikel 9. Vooronderzoek

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

De activiteiten van de commissie of 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 met zich 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 onderhavige bepaling voor de kosten voor 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.

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 hier gebezigde formulering volgt dat het ter beoordeling van het bestuursorgaan blijft welke gegevens dat zullen zijn. Uit de aard van het advies van de commissie vloeit evenwel voort dat dit alle op de zaak betrekking hebbende gegevens zullen zijn. De commissie zal immers geen afgewogen oordeel kunnen uitbrengen indien gegevens worden achtergehouden.

Een klacht die in behandeling wordt genomen kan uiteraard pas worden afgedaan nadat een onderzoek heeft plaatsgevonden. Een belangrijk onderdeel van dat onderzoek is het hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. In het kader van een behoorlijke klachtenregeling verlangt de Nationale ombudsman derhalve dat een klacht op basis van hoor en wederhoor wordt behandeld.

Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of minder formeel kunnen verlopen. Tevens kan het onderzoek, indien wenselijk, het karakter krijgen van bemiddeling.

Tijdens de behandeling van een (schriftelijke) klacht kan tenslotte blijken dat klager niet langer behoefte heeft aan een verdere (formele) afhandeling. In dat geval is artikel 7, lid 3 van toepassing.

Artikel 10. Hoorzitting

De artikelen 7:3 en 9:10 van de Awb geven aan in welke gevallen van het horen van betrokkene(n) kan worden afgezien. De bevoegdheid om van het horen af te zien wordt door de verordening toegekend aan de voorzitter van de commissie. Deze beslissing is dus niet aan het bestuursorgaan dat het bezwaar-

schrift heeft ontvangen. Dat zou overigens ook niet mogelijk zijn, gelet op artikel 7:13, vierde lid, waarin onder andere is bepaald dat de commissie, voor zover bij wettelijk voorschrift niet anders is bepaald, beslist over de toepassing van artikel 7:3.

Voor het bepaalde in het eerste lid zie de toelichting op artikel 8 van deze verordening.

Artikel 7:3 van de Awb geeft aan in welke gevallen van het horen van belanghebbenden kan worden afgezien. Voor een ingediend bezwaarschrift is dat indien:

- a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is;
- b. het bezwaar kennelijk ongegrond is;
- c. de belanghebbende heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord,
- d. de belanghebbende niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord of
- e. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.

Ad e.

Het ligt voor de hand dat indien het verwerend orgaan aan het bezwaar van appellant volledig tegemoet denkt te kunnen komen, het daarover met de voorzitter van de kamer contact opneemt. In dit verband wordt ook gewezen op artikelen 6:19 van de Awb. In artikel 6:19 wordt bepaald dat indien een bestuursorgaan zo'n intrekings-, wijzigings- of vervangingsbesluit heeft genomen, het bezwaar geacht wordt mede gericht te zijn tegen het nieuwe besluit, tenzij partijen daarbij onvoldoende belang hebben.

Het bepaalde in het derde lid van dit verordeningsartikel spreekt voor zich.

Daarnaast zal in het uiteindelijk uit te brengen advies hierop nogmaals moeten worden teruggekomen. Dat is noodzakelijk omdat op grond van artikel 7:12 van de Awb bij de beslissing op een bezwaarschrift moet worden aangegeven op welke grond van het horen is afgezien indien dat is geschied.

Dit artikel sluit de mogelijkheid van telefonisch horen uit.

Op 25 maart 2015 bepaalde de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (ECLI:NL:RVS:2015:917) dat - ingeval het horen door een externe adviescommissie geschiedt - een vertegenwoordiger van het verwerend orgaan overeenkomstig artikel 7:13, vijfde lid van de Awb in de gelegenheid moet worden gesteld om bij het horen een toelichting te geven. Nu aldus verschillende partijen en personen bij het horen door een externe adviescommissie dienen te worden betrokken, is het met het oog op het belang van een overzichtelijk en zorgvuldig verloop van het horen gerechtvaardigd dat geen gelegenheid voor telefonisch horen wordt geboden.

Artikel 11. Uitnodiging zitting

Dit artikel spreekt eigenlijk voor zich.

Ingevolge het eerste lid van deze bepaling wordt ook het verwerend orgaan uitgenodigd voor de zitting. Het is van groot belang dat dit orgaan zich ook ter zitting laat vertegenwoordigen. Daarmee kan worden voorkomen dat er, vanwege de inbreng van bezwaarmaker, een eenzijdig beeld ontstaat. Voorts is het voor een externe commissie van groot belang om van bestuurlijke zijde te vernemen hoe een beslissing tot stand is gekomen. Anders kan het voor de commissie moeilijk worden om een goede afweging te maken.

Het verdient aanbeveling een termijn vast te stellen die ligt tussen de oproeping en de zitting zelf. In het algemeen moet gedacht worden aan een zodanige termijn dat de bezwaarde en de overige belanghebbenden voldoende gelegenheid krijgen om zich behoorlijk op de zitting voor te bereiden. Bezwaarden kunnen daarbij worden geattendeerd op de mogelijkheid om hun verweer op schrift te stellen. Gekozen is voor een termijn van twee weken. Dit mede in verband met de termijn van 12 weken waarbinnen, behoudens verdaging, op het bezwaar moet zijn beslist (zie artikel 7:10 van de Awb) en het bepaalde in artikel 7:4 van de Awb (zie hierna).

Voorts is een regeling voor het desgevraagd wijzigen van het tijdstip en de datum van de zitting opgenomen. Uitstel hoeft overigens niet altijd te worden verleend. Betrokkene dient wel tijdig uitsluitel over zijn verzoek om uitstel te krijgen.

Met de inwerkingtreding van de wet Dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is het verstandig om, indien een bezwaarde om uitstel verzoekt en hiermee wordt ingestemd, af te spreken dat daarmee de beslistermijn met eenzelfde periode wordt opgeschort en dit op papier te bevestigen.

De toelichting op dit artikel van deze verordening is ook de plaats om te wijzen op het bepaalde in de artikelen 7:4 en 7:8 van de Awb. Het verdient aanbeveling om van de inhoud van deze artikelen bij de uitnodiging van de hoorzitting mededeling te doen.

Omdat de inhoud van deze artikelen voor zich spreekt, is ermee volstaan de tekst ervan hieronder integraal op/over te nemen (zie ook de toelichting bij artikel 8).

Artikel 7:4

1. Tot tien dagen voor het horen kunnen belanghebbenden nadere stukken indienen.
2. Het bestuursorgaan legt het bezwaarschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken, voorafgaand aan het horen, gedurende ten minste één week voor belanghebbenden ter inzage.
3. Bij de oproeping voor het horen worden belanghebbenden gewezen op het eerste lid en wordt vermeld waar en wanneer de stukken ter inzage zullen liggen.
4. Belanghebbenden kunnen van deze stukken tegen vergoeding van ten hoogste de kosten afschriften verkrijgen.
5. Voor zover de belanghebbenden daarmee instemmen, kan toepassing van het tweede lid achterwege worden gelaten.
6. Het bestuursorgaan kan, al dan niet op verzoek van een belanghebbende, toepassing van het tweede lid voorts achterwege laten, voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Van de toepassing van deze bepaling wordt mededeling gedaan.
7. Gewichtige redenen zijn in elk geval niet aanwezig, voor zover ingevolge de Wet openbaarheid van bestuur de verplichting bestaat een verzoek om informatie, vervat in deze stukken, in te willigen.
8. Indien een gewichtige reden is gelegen in de vrees voor schade aan de lichamelijke of geestelijke gezondheid van een belanghebbende, kan inzage van de desbetreffende stukken worden voorbehouden aan een gemachtigde die hetzij advocaat, hetzij arts is.

Volgens de parlementaire geschiedenis zal voor het aannemen van geheimhoudingsredenen een sterkere grond aanwezig moeten zijn dan de in de WOB opgenomen weigeringsgronden (zie ook: Rb. Den Haag, 19 februari 1996, Awb katern 1996, 43).

In de bezwaarschriftenprocedure is aangaande inzage in en geheimhouding van stukken niet de WOB, maar artikel 7:4 van de Awb van toepassing (Rb. Alkmaar, 20 oktober 1997, Belastingblad 1998, 7).

Artikel 7:8

Op verzoek van de belanghebbende kunnen door hem meegebrachte getuigen en deskundigen worden gehoord.

Het aanwezig zijn van partijen bij het horen van getuigen in de bezwaarschriftenprocedure is een beginsel van goede procesorde (JG 2000/122).

Artikel 12. Quorum

Dit artikel spreekt voor zich. Er is geen wettelijk beletsel tegen het horen (in het kader van de bezwaarschriftenprocedure) door de voorzitter en één lid van de adviescommissie, terwijl advisering door de voltallige commissie heeft plaatsgevonden (ABRS 2 maart 2000, GS 2000/7119, 5).

In de Gemeentestem 2008, nr. 101 is een artikel verschenen van mr. H. Pieters : "Horen en adviseren dooreen onvolledige bezwaarschriftencommissie".

Artikel 13. Niet-deelneming aan de behandeling

Dit artikel spreekt voor zich. Zie ook artikel 2:4 van de Awb.

Ook al is de voorzitter formeel onafhankelijk, dan staat daarmee nog niet vast dat automatisch ook op inhoudelijk vlak van niet-vooringenomenheid sprake is (Rb. Leeuwarden 8 februari 1996, JB, 3 (1996), 100).

Artikel 14. Openbaarheid zitting

Ingevolge artikel 7:5, tweede lid van de Awb besluit het bestuursorgaan, voor zover niet bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, of het horen in het openbaar plaatsvindt. In artikel 7:13, vierde lid van de Awb wordt deze bevoegdheid aan de commissie toegekend.

Uitgangspunt is dat de zitting openbaar is, met uitzondering van de hoorzitting waarin een klacht wordt behandeld. Uitzondering op de regel van een openbare hoorzitting bij bezwaren is ook mogelijk, bijvoorbeeld indien bijzonder persoonlijke zaken van familiale, medische of financiële aard of andere zaken met een vertrouwelijk karakter aan de orde komen.

De zitting dient overigens te worden onderscheiden van de beraadslaging van de kamer, die ingevolge artikel 17 van de verordening in ieder geval altijd achter gesloten deuren plaatsheeft.

Artikel 15. Schriftelijke verslaglegging

Artikel 7:7 van de Awb vereist zeer kort en bondig dat van het horen een verslag wordt gemaakt ; de wijze waarop en de inhoudelijk vereisten aan het verslag vinden geen regeling in de Awb. Dit staat er overigens niet aan in de weg dat in een verordening een vaste procedure wordt opgenomen.

Het bepaalde in het eerste lid van dit verordeningartikel hoeft niet zo ver te strekken dat van al het aanwezige publiek naam en hoedanigheid worden opgenomen. Wel zal uit het verslag duidelijk moeten blijken wie namens welke partij aanwezig was en wat door hem/haar naar voren is gebracht. Gezien de betekenis van de hoorzitting in het kader van de besluitvorming in de bezwaarschiffenfase, alsmede in die in het kader van de klachtafhandeling, ligt het voor de hand dat (hoewel niet voorgeschreven in de Awb) het verslag van de zitting uiterlijk gelijktijdig met de beslissing op het bezwaar of met de kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek naar/het advies over de klacht aan betrokkene(n) wordt toegezonden. Vanuit deze invalshoek bezien is er dan ook voor gekozen om het verslag integraal onderdeel van het advies te laten zijn.

Artikel 16. Nader onderzoek

Een nader onderzoek kan feiten of omstandigheden aan het licht brengen die op het moment van de zitting nog niet bekend waren. Dit kan aanleiding zijn om belanghebbenden en het verwerend orgaan opnieuw te horen. De onderhavige bepaling voorziet in de mogelijkheid de commissie te verzoeken daartoe een nieuwe zitting te houden.

In artikel 7:9 van de Awb wordt bepaald dat indien het in het hier bedoelde geval feiten of omstandigheden betreft die voor de op bezwaar te nemen beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn, dit aan belanghebbenden wordt meegedeeld en dat zij opnieuw in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord (rechtsbeginsel hoor en wederhoor). Is de nieuwe informatie niet van aanmerkelijk belang dan kan er voor gekozen worden om de belanghebbenden in de gelegenheid te stellen schriftelijk te reageren.

Na de hoorzitting gehouden telefoongesprekken kunnen gezien worden als nader onderzoek (Nationale ombudsman 9 juli 2001, AB 2001/263).

Een zorgvuldige procedure houdt ook in dat het bestuursorgaan zich niet rechtstreeks tot de adviescommissie kan wenden zonder dat de andere belanghebbenden in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunt dienaangaande kenbaar te maken (Rb. Rotterdam, 10 november 1999, JB, 1999/311).

Artikel 17. Raadkamer en advies

Zie ook de toelichting bij artikel 14. De hoorzitting is, de reeds genoemde uitzonderingen daargelaten, in principe openbaar; de hier bedoelde beraadslaging vindt achter gesloten deuren plaats.

Het tweede lid is opgenomen voor die gevallen waarin het vergaderquorum wel aanwezig is, maar de kamer door afwezigheid van een of meer leden dan wel hun plaatsvervaarders (of als gevolg van de toepassing van artikel 13) tijdens de besluitvorming uit een even aantal personen bestaat.

Het horen kan plaatsvinden door een niet-voltallige commissie. De advisering dient echter plaats te vinden door een commissie die voldoet aan de eisen van artikel 7:13, eerste lid, onder a van de Awb.

Hoe het advies tot stand komt, is niet voorgeschreven. Schriftelijke consultatie is mogelijk (CRvB 21 oktober 1999, AB 2000/42 en Rb. Haarlem 5 januari 2001, ongepubliceerd, zaaknummer Awb 00/8620 en 00/8621).

Advisering door de voorzitter en één lid van de hoorcommissie is in strijd met artikel 7:13, eerste lid, onder a van de Awb (Raad van State, Afdeling bestuursrechtspraak 19-10-98, JB 1998/257). Uit het derde lid van dit Awb-artikel (mogelijkheid voor de commissie om het horen op te dragen aan de voorzitter of een lid dat geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan) volgt niet dat de gehele advisering kan worden opgedragen aan de voorzitter en één lid.

Een adviescommissie mag alleen adviseren: ze kan geen (gedelegeerde) beslisbevoegdheid krijgen, (Raad van State, Afdeling bestuursrechtspraak 06-01-1997).

In artikel 7:15 van de Awb zijn bepalingen over de vergoeding van kosten opgenomen die een belanghebbende bij de behandeling van een door hem/haar ingediend bezwaarschrift maakt. Een verzoek om vergoeding van de kosten moet worden gedaan voordat het bestuursorgaan op het bezwaarschrift heeft beslist. Doorgaans zal een dergelijk verzoek in het bezwaarschrift of anderszins mondeling tijdens de hoorzitting worden gedaan. De bezwaarschriftencommissie adviseert in dat geval ook over dit verzoek.

Artikel 18. Uitbrengen advies

Volgens artikel 7:13, zesde lid van de Awb maakt in de bezwaarschriftenprocedure het verslag van de hoorzitting deel uit van het advies van de commissie en wordt het advies schriftelijk uitgebracht.

Afronding van de procedure

De verordening spitst zich toe op de behandeling van bezwaarschriften en klachten en eindigt er in feite mee - zie artikel 18 - dat door de commissie schriftelijk advies wordt uitgebracht aan het bestuursorgaan dat op het bezwaarschrift of de klacht dient te beslissen.

In artikel 7:11 van de Awb is ten aanzien van een bezwaarschrift geregeld wat er daarna dient te gebeuren. Indien het bezwaar ontvankelijk is, dient op grondslag daarvan een heroverweging van het bestreden besluit plaats te vinden. Is een bezwaarschrift niet-ontvankelijk, dan wordt aan een heroverweging niet toegekomen.

Voor zover de heroverweging daartoe aanleiding geeft, herroept het bestuursorgaan het bestreden besluit en neemt het, voor zover nodig, in plaats daarvan een nieuw besluit. Dit nieuwe besluit treedt daarmee in de plaats van het oorspronkelijke (bestreden) besluit.

Omdat in het verleden bestuursorganen bij de beslissing op bezwaarschriften nogal eens louter en alleen op rechtmatigheid toetsten, is in het eerste lid van art 7:11 van de Awb vastgelegd dat het om een heroverweging gaat. Dat betekent dat de toetsing niet beperkt moet blijven tot vragen van rechtmatigheid, maar binnen de grenzen van de wet zich ook dient uit te strekken tot beleidsmatige en bestuurlijke aspecten. De heroverweging dient ex nunc plaats te vinden, dat wil zeggen dat rekening moet worden gehouden met inmiddels gewijzigde feiten en omstandigheden. De feiten en omstandigheden van het moment waarop het nieuwe besluit wordt genomen zijn van belang.

Daarnaast dient de heroverweging op grondslag van het bezwaar te geschieden. Hieruit vloeit voort dat die onderdelen van het besluit die geheel los staan van de aangevoerde bezwaren, in beginsel buiten beschouwing blijven. Het bestuursorgaan zal daarbij de naar voren gebrachte bezwaren voldoende ruim naar hun strekking moeten opvatten. Indien bijvoorbeeld tijdens de hoorzitting blijkt dat deze, ondanks een beperkte omschrijving in het bezwaarschrift, ruimer zijn bedoeld, dan zal daarmee rekening moeten worden gehouden. Verder is het de bedoeling van deze bepaling dat tijdens de bezwaarschriftenprocedure geen verslechtering van de positie van degene die het bezwaarschrift indient mag optreden (verbod van reformatio in peius). Natuurlijk staat dit er niet aan in de weg dat als een derde bezwaar maakt tegen bijvoorbeeld een afgegeven vergunning, die bezwaren gehonoreerd kunnen worden. Dit is het wezen van de bezwaarschriftenprocedure en niet in strijd met genoemd beginsel.

In artikel 7:12 van de Awb is voorgeschreven dat de beslissing op het bezwaarschrift op een deugdelijke motivering dient te berusten die bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld. Daarbij is het van belang dat indien van het advies van de commissie wordt afgeweken de beslissing de reden van die afwijking vermeld en dat het advies met de beslissing wordt meegezonden.

Tenslotte wordt verwezen naar artikel 6:23 van de Awb. Daarin wordt voorgeschreven dat indien tegen de beslissing op het bezwaar beroep kan worden ingesteld, daarvan bij de bekendmaking van de beslissing melding wordt gemaakt. Daarbij moet worden aangegeven door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld.

Artikel 19. Overgangsbepaling

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 20. Jaarverslag

Jaarlijks brengt de commissie aan de raad, het college en de burgemeester verslag uit over haar werkzaamheden. De invulling van dit verslag wordt aan de commissie gelaten. Voor de hand ligt het dat daarbij wordt aangegeven welke aantallen bezwaren en klachten er zijn ingediend en welke adviezen er zijn uitgebracht.

Het jaarverslag is daarmee dus niet alleen een instrument om een (voorlopig) oordeel over de juridische kwaliteit te geven. Een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten is tevens van belang voor de beleidsontwikkeling en -uitvoering op het terrein van kwaliteitszorg. Ook daarvoor is een goede verslaglegging over de ingediende klachten en de afdoening een onmisbaar instrument.

Artikel 21. Vergoeding

Er is voor gekozen de ter zake tot op vaststelling van deze verordening geldende en in een aparte (summiere) verordening vervatte vergoedingssystematiek in deze verordening integraal over te nemen. Een systematiek waarmee jaarlijks een marktconforme vergoeding voor de door leden van de bezwaarschriften- en klachtencommissie geleverde werkzaamheden kan worden verleend.

Met het integreren van de desbetreffende bepalingen in deze verordening wordt in één en dezelfde verordening een volledig beeld van de op de commissie (leden) rustende verplichtingen en de hen daarvoor in het vooruit te kunnen stellen vergoedingen gegeven.

Artikel 22. Inwerkingtreding

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 23. Citeertitel

Dit artikel spreekt voor zich.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Goes in zijn openbare vergadering van 19 april 2018.