## Toelichting Verordening Bezwaar- en Klachtencommissie Geldrop-Mierlo 2023

### Algemeen

Deze verordening geeft een kader voor de behandeling van bezwaarschriften en klachten. Het contact met de burger staat hierbij centraal. De verordening bevat bepalingen over de informele aanpak en het horen door een commissie. Het uitgangspunt is formele behandeling van bezwaren en klachten waar het moet en informele behandeling waar het kan.

### Artikelsgewijs

Enkel die bepalingen die verdere toelichting behoeven, worden hieronder nader toegelicht.

**Artikel 1. Definities**
Bestuursorgaan is gedefinieerd in artikel 1:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Onder bestuursorgaan wordt hier verstaan een orgaan van de gemeente dat een besluit heeft genomen waartegen bezwaar wordt gemaakt. De raad, burgemeester en wethouders en de burgemeester zijn gemeentelijke bestuursorganen die besluiten kunnen nemen waartegen bezwaar kan worden ingediend (zie artikel 7:1 in samenhang met artikel 8:1 van de Awb). Deze verordening geldt dus voor al deze gemeentelijke bestuursorganen.

**Artikel 2. Ingediend bezwaarschrift of klacht**
*Eerste lid*
De registratie van het bezwaarschrift of de klacht met datum van ontvangst is van belang. Artikel 6:14 en artikel 9:6 van de Awb bepalen dat de ontvangst schriftelijk dient te worden bevestigd.

De Awb bepaalt dat de termijn voor het indienen van een bezwaar-of beroepschrift zes weken bedraagt. Deze termijn vangt aan met ingang van de dag na die waarop het (bestreden) besluit op voorgeschreven wijze bekend is gemaakt (zie de artikelen 6.7 en 6.8, eerste lid, van de Awb).

Voor klachten geldt dat het bestuursorgaan niet verplicht is deze te behandelen indien een van de situaties zoals genoemd in artikel 9:8 van de Awb aan de orde is. Hierin wordt onder andere de situatie beschreven van het indienen van een klacht over een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

*Tweede lid*
Het zo spoedig mogelijk na de ontvangst van het bezwaarschift contact leggen met de bezwaarmaker is zeer zinvol. Er kan dan aan bezwaarmaker en eventuele andere belanghebbenden inzicht in en uitleg over de vervolgprocedure worden gegeven. Op welke wijze contact wordt opgenomen wordt niet in de Awb geregeld. Dit is aan het bestuursorgaan zelf. De keuze die gemaakt wordt kan afhangen van de inschatting wat het beste in het concrete geval zal zijn. Tijdens dit contact kan worden aangeven dat ambtelijk of door een adviescommissie zal worden gehoord maar kan ook worden gewezen op de (eventuele) mogelijkheid van informele behandeling van het bezwaarschrift. Het kan zijn dat tijdens dit eerste contact al een passende informele oplossing op het bezwaarschrift wordt gevonden. Maar het is goed mogelijk dat hiervoor nog nader onderzoek en contact met de voorbereider(s) van het bestreden besluit is vereist. Dit wordt nader uitgewerkt in artikel 3.

**Artikel 3. Vooronderzoek en informele behandeling**
*Eerste en tweede lid*

Na het eerste contact met bezwaarmaker of klager (zie artikel 2), zal vaak nadere informatie moeten worden ingewonnen over de achtergronden van het besluit of de gedraging en de reden waarom bezwaar is gemaakt of een klacht is ingediend. Hierbij wordt met zowel de bezwaarmaker\klager als de voorbereider van het bestreden besluit\klachtbehandelaar contact opgenomen en wordt de mogelijkheid van een minnelijke oplossing (verder) verkend. Het is van belang dat dit contact kort na binnenkomst van het bezwaarschrift of de klacht wordt gelegd. Als al bij het eerste contact (zie artikel 2) een oplossing is gevonden dan hoeft (uiteraard) niet nog een keer contact te worden gezocht. Als een oplossing kan worden gevonden voor het probleem dat aanleiding was voor het bezwaarschrift of de klacht, dan hoeft deze niet verder in behandeling te worden genomen en kan het informeel worden afgedaan. Indien er eventuele andere belanghebbenden zijn, dan wordt ook met hen in contact getreden als dit gewenst is voor de informele afhandeling.

Omdat de heroverweging van het bestreden besluit in bezwaar onbevooroordeeld moet gebeuren, is het wenselijk dat dit (ambtelijke) contact niet wordt gelegd door iemand die direct bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest.

*Derde lid*
Als tijdens het informele contact blijkt dat een nieuw besluit wenselijk is, dan worden hierbij de belangen van derde belanghebbenden in acht genomen.

*Beslistermijnen*
Nu er een commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb is ingesteld, dient het bestuursorgaan op het bezwaarschrift te beslissen binnen twaalf weken na het einde van de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift (artikel 7:10, eerste lid, van de Awb). De beslistermijn kan worden verdaagd (=uitgesteld) als de termijn voor de behandeling van het bezwaar niet kan worden gehaald. Ook als wordt gestart met een informele behandeling van een bezwaar kan de beslistermijn worden verdaagd. De beslistermijn kan maximaal zes weken worden verdaagd, maar verder uitstel van de beslistermijn is mogelijk als alle belanghebbenden daarmee hebben ingestemd of als (enkel) de bezwaarmaker hiermee heeft ingestemd en de belangen van (overige) belanghebbenden niet worden geschaad. De beslistermijn kan ook worden verdaagd als de naleving van een wettelijk procedurevoorschrift dit vergt (artikel 7:10, derde en vierde lid, van de Awb).
Het verdagingsbesluit moet aan de belanghebbenden worden bekendgemaakt, maar het is niet mogelijk om hiertegen een bezwaar- of beroepschrift in te dienen. Zie ook de artikelen 3:40 en 6:3 van de Awb.

Voor klachten geldt dat het bestuursorgaan op de klacht moet hebben beslist binnen tien weken na indiening van de klacht (artikel 9:11, eerste lid, van de Awb). Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd (artikel 9:11, tweede lid, van de Awb). Verder uitstel van de termijn is mogelijk indien klager daarmee instemt (artikel 9:11, derde lid, van de Awb).

**Artikel 4. Horen en adviseren door de commissie**
Belanghebbenden (de bezwaarmaker en eventuele andere belanghebbenden) moeten worden gehoord voordat op het bezwaar wordt beslist (artikel 7:2, eerste lid, van de Awb). Slechts in een beperkt aantal gevallen kan van het horen worden afgezien. Deze staan in artikel 7:3 van de Awb weergegeven en zien op kennelijk niet ontvankelijkheid en kennelijk ongegrondheid, geen of kennelijk geen interesse in het horen door de belanghebbende(n). Ook als aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen zonder belangen van derden te beschadigen kan van het horen worden afgezien.

Het horen en adviseren door een commissie wordt in artikel 7:13 van de Awb geregeld. De commissie moet aan bepaalde (cumulatieve) vereisten voldoen. Deze zien op de samenstelling, mededeling dat

de commissie zal adviseren aan bezwaarmaker, wijze van horen, uitnodiging bestuursorgaan en uitbrengen van het advies.

*Vierde lid*
Hier zijn specifieke bezwaarschriften uitgezonderd van horen en adviseren door de commissie.

**Artikel 5. Samenstelling van de commissie**
Raadsleden en burgemeester en wethouders mogen geen lid zijn van de commissie. Zie artikel 84, tweede lid, in samenhang met artikel 83, tweede lid, van de Gemeentewet.

*Eerste lid*
De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden (artikel 7:13, eerste lid, onder a, van de Awb). De voorzitter maakt geen deel uit en is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (artikel 7:13, eerste lid, onder b, van de Awb). Het aantal leden dat naast de voorzitter deel uitmaakt van de commissie moet tenminste twee zijn, maar dit kunnen er ook meer zijn. De Awb laat het aan het bestuursorgaan zelf of de leden deel uitmaken van en werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan of dat een of meerdere leden uit externen bestaan.

*Derde lid*
Burgemeester en wethouders zijn bevoegd om de voorzitter, leden en plaatsvervangende leden te benoemen, te schorsen en te ontslaan. Het college mag niet te lichtvaardig met de ontslagbevoegdheid omspringen omdat anders de schijn zou kunnen ontstaan dat een commissie(lid) aan de kant wordt geschoven vanwege een voor het bestuursorgaan onwelgevallig standpunt. Als een lid niet naar behoren functioneert, is het in eerste instantie de commissie die hierop actie zal moeten ondernemen. De voorzitter zal hierbij een belangrijke rol spelen. Als er sprake is van een vertrouwensbreuk dan is ontslag en/of schorsing (door burgemeester en wethouders) mogelijk.

*Vierde lid*
Als de voorzitter verhinderd is, dan kan de commissie zelf beslissen wie hem als voorzitter vervangt.

**Artikel 6. Instelling kamers behandeling bezwaarschriften**
Als daaraan behoefte bestaat, kan de commissie worden opgesplitst in kamers. Dit kan bijvoorbeeld gelet op het grote aantal te behandelen geschriften of in verband met een wenselijke splitsing naar onderwerp. Het gaat hier om een facultatieve bepaling waarbij de raad de bevoegdheid tot het instellen van kamers kan beleggen bij de raad zelf, commissie of het college. In dit geval is er voor gekozen het college de bevoegdheid van het instellen van kamers te geven.

Zie voor toelichting over de samenstelling ook de toelichting bij artikel 5.

**Artikel 7. Secretaris**
Hoewel in de Awb nergens over een secretaris wordt gesproken, is het gebruikelijk dat een commissie beschikt over een secretaris (en plaatsvervangers) ter ondersteuning van de werkzaamheden. Er kan uiteraard ook voor worden gekozen om meerdere secretarissen aan te wijzen. Dit kan bijvoorbeeld wenselijk zijn als de commissie uit meerdere kamers bestaat.

**Artikel 8. Zittingsduur**
*Vierde lid*
Het is voor de continuïteit van het horen en adviseren wenselijk om aan te blijven als lid of voorzitter totdat in de opvolging is voorzien.

**Artikel 9. Uitoefening bevoegdheden**

*Eerste lid*
Dit lid regelt bevoegdheden die zelfstandig door de voorzitter kunnen worden uitgeoefend.

*Tweede lid*
De bevoegdheden, genoemd in het eerste lid, kan de voorzitter mandateren aan de secretaris. Mandateren betekent het in naam van de mandaatgever (de voorzitter) uitoefenen van de bevoegdheden. De voorzitter is verantwoordelijk voor de in mandaat verrichte handelingen van de secretaris en blijft ook bevoegd om deze bevoegdheden zelf uit te oefenen.

**Artikel 12. Onpartijdigheid leden**
Hoewel artikel 2:4 van de Awb een gebod van onpartijdigheid bevat voor bestuursorganen is in dit artikel nog uitdrukkelijk bepaald dat dit (ook) voor de commissie geldt. Dit biedt bijvoorbeeld duidelijkheid als de onafhankelijke voorzitter of een extern lid inhoudelijk niet onbevangen kan adviseren.

**Artikel 13. Openbaarheid hoorzitting**
*Eerste lid*
Hier is vastgelegd dat het uitgangspunt is dat de hoorzitting openbaar is.

*Tweede en derde lid*
De raad kan bij verordening bepaalde zaken van de openbaarheid van de hoorzitting uitzonderen.

*Vierde en vijfde lid*
Hier wordt geregeld dat als de voorzitter of een van de aanwezige leden het nodig oordeelt of als een belanghebbende daartoe een verzoek doet, de hoorzitting (in aanvulling op het tweede en derde lid) mogelijk achter gesloten deuren zal kunnen plaatsvinden. De Awb bepaalt dat de (gehele) commissie over de openbaarheid van de hoorzitting beslist, en hiermee samenhangend ook de geheimhouding van stukken (zie de artikelen 7:13, vierde lid, in samenhang met 7:4, zesde lid, en 7:5, tweede lid, van de Awb). Dit uitdrukkelijke voorschrift maakt het niet mogelijk dat deze bevoegdheid door (enkel) de voorzitter (of een ander lid) van de commissie wordt uitgeoefend (Kamerstukken 21 221, nr. 3, p. 155).

**Artikel 14. Verslaglegging**
Artikel 7:7 van de Awb vereist dat van het horen een verslag wordt gemaakt. De vorm en de inhoudelijke vereisten van 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. Gekozen is voor een digitale verslaglegging, in de vorm van een geluidsopname. Uitsluitend wanneer er door partijen, een gerechtelijke instantie of de Nationale Ombudsman wordt verzocht om een schriftelijk verslag, wordt dit verslag opgesteld.
Het bepaalde in het achtste lid strekt niet zo ver dat van al het aanwezige publiek naam en hoedanigheid wordt opgenomen. Dit is ook niet wenselijk gelet op de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming. Enkel de noodzakelijke persoonsgegevens mogen in het verslag worden opgenomen. Noodzakelijk is in ieder geval dat uit het verslag duidelijk moeten blijken wie namens welke partij aanwezig was en wat door hen naar voren is gebracht.
Artikel 7:13, zesde lid, van de Awb bepaalt dat het schriftelijke advies van de commissie het verslag van het horen bevat. Hieruit volgt dat het verslag uiterlijk bij het uitbrengen van het advies moet zijn opgesteld. Niet is vereist dat het verslag schriftelijk is opgesteld. De Awb bepaalt ook niet dat het verslag aan de betrokkenen moet worden toegezonden. Wanneer er om een schriftelijk verslag is verzocht door partijen, wordt dit verslag gelijktijdig met het advies en de beslissing op de klacht of het bezwaar, toegezonden.

**Artikel 15. Nader onderzoek**

*Eerste lid*

Na de hoorzitting kan de commissie constateren dat nader onderzoek nodig is alvorens een advies te kunnen opstellen. In het eerste lid is niet voorgeschreven hoe dit onderzoek moet plaatsvinden, het is aan commissie zelf hoe dit onderzoek vorm te geven. 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 de belanghebbenden en het bestuursorgaan opnieuw te horen.

*Derde lid*

Deze bepaling voorziet naast de mogelijkheid om binnen nader te stellen termijn een schriftelijke reactie te geven, in de mogelijkheid de commissie te verzoeken daartoe een nieuwe zitting te houden. In artikel 7:9 van de Awb is bepaald dat als het feiten of omstandigheden betreft die voor de beslissing op bezwaar van aanmerkelijk belang kunnen zijn, dit aan belanghebbenden wordt meegedeeld en dat zij opnieuw in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord (rechtsbeginsel van hoor en wederhoor).

**Artikel 16. Raadkamer en advies**

Omdat het van belang is dat de commissie in alle vrijheid kan beraadslagen en beslissen, is in het eerste lid bepaald dat dit achter gesloten deuren zal plaatsvinden. De advisering (en vaak logischerwijs ook de beraadslaging) moet plaatsvinden door een commissie die voldoet aan de eisen van artikel 7:13, eerste lid, onder a, van de Awb. Zie hieromtrent ook nader de toelichting bij artikel 5.
Voor de advisering hanteert de Awb striktere voorwaarden dan bij het horen, waarbij het is niet vereist dat de gehele commissie hoort. Zie ook de toelichting bij artikel 11.
Hoe het advies tot stand komt, wordt verder niet in de Awb voorgeschreven. In het vijfde lid is omwille van zorgvuldigheid bepaald dat het advies is gemotiveerd en een voorstel voor de te nemen beslissing bevat.

**Artikel 17. Uitbrengen advies**

In de bezwaarschriftprocedure maakt het verslag van de hoorzitting deel uit van het advies van de commissie en wordt het schriftelijk uitgebracht (artikel 7:13, zesde lid, van de Awb). Zie ook de toelichting op artikel 14.

**Artikel 18. Jaarverslag**

De commissie dient jaarlijks verslag uit te brengen over haar werkzaamheden aan de betrokken bestuursorganen. De invulling van dit verslag is aan de commissie gelaten. Voor de hand ligt dat wordt aangegeven hoeveel bezwaren zijn ingediend, wat de werkvoorraad was bij aanvang van het kalenderjaar, hoeveel adviezen zijn uitgebracht en wat de adviezen inhielden (niet-ontvankelijk, (deels) gegrond, enz.).
In geval een klacht is ingediend tegen de commissie wordt dit in het jaarverslag vermeld.
Het jaarverslag is ook een instrument voor de commissie om aan de bestuursorganen adviezen te geven over de verbeterpunten op het gebied van juridische kwaliteit.