Raadsvoorstel Besluitvormend

Verordening commissie bezwaren en klachten Teylingen 2025

aan:	de raad van de gemeente Teylingen
zaaknummer:	Z-25-429632
Datum collegevergadering:	15 april 2025
datum raadsvergadering:	28 mei 2025
agendapunt:	
portefeuillehouder:	Mevr. C.G.J. Breuer
behandelend ambtenaar:	Eddy Rietveld
emailadres:	e.rietveld@hltsamen.nl
programma:	Bestuur

Wij stellen voor:

1. De Verordening commissie bezwaren en klachten Teylingen 2025 vast te stellen.

Inleiding
In het vierde kwartaal van 2016 hebben de gemeenteraden, de colleges en de burgemeesters van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft, de Verordening commissie bezwaren en klachten 2017 vastgesteld. Op 28 april 2022 is er een nieuwe modelverordening van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna: de VNG) verschenen op dit gebied. De nieuwe modelverordening kent bijvoorbeeld een uitdrukkelijker rol toe aan informele afhandeling van bezwaren. In de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen gebeurde dit al, evenals voor klachten. In de nieuwe Verordening commissie bezwaren en klachten Teylingen 2025 wordt deze informele aanpak nu nadrukkelijk opgenomen. Daarnaast wordt de mogelijkheid voor ambtelijk horen in plaats van door een adviescommissie in deze verordening niet opgenomen. Tot slot wordt het nu mogelijk dat de voorzitter en de leden van de commissie twee keer herbenoemd worden.

Bestaand kader en context
De Verordening commissie bezwaren en klachten 2017 wordt aangepast met behulp van het model Verordening voor de behandeling van bezwaarschriften van de VNG.

Beoogd effect
Het actualiseren van de bepalingen in de Verordening commissie bezwaren en klachten.

Argumenten

1.1 De VNG wil met de nieuwe modelverordening het informeel oplossingsgericht behandelen van bezwaarschriften bevorderen

De modelverordening uit 2010 focuste op behandeling van bezwaren door een formele adviescommissie. Hierdoor was er minder aandacht voor het onderzoek of een geschil ook op andere wijze opgelost zou kunnen worden. In de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen was en is deze aandacht voor de informele aanpak in het kader van Prettig/Passend Contact met de Overheid er juist wel.

Om meer burger- en oplossingsgericht een bezwaarschrift te (kunnen) behandelen heeft de VNG de modelverordening uit 2010 herzien en wordt deze informele aanpak nu nadrukkelijk opgenomen. Een van de belangrijkste veranderingen is de verplichting voor de gemeente om direct na ontvangst van het bezwaarschrift contact op te nemen met de bezwaarmaker. De gemeente kan dan uitleg geven over het vervolg van de procedure en de duur van de afhandeling van het bezwaarschrift.

Een tweede belangrijke verandering is de verplichting om te onderzoeken of het bezwaarschrift informeel kan worden afgehandeld. Ook hierbij moet contact met de bezwaarmaker worden opgenomen en ook met de ambtelijk voorbereider van het besluit. Als het bezwaar dan in der minne wordt geschikt, legt de gemeente dit schriftelijk vast en is geen juridische vervolgprocedure meer nodig.

Zoals eerder opgemerkt is het informeel oplossingsgericht behandelen van bezwaarschriften en klachten al de bestendige gedragslijn in de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen en verandert hiermee op zich niets.

1.2 De mogelijkheid voor ambtelijk horen in plaats van door een adviescommissie is in de verordening niet opgenomen

De prettigste en effectiefste wijze van contact met de burger moet centraal staan bij het behandelen van bezwaarschriften en klachten. De mogelijkheid van ambtelijk horen bij bezwaarschriften of klachten is niet opgenomen, omdat de ervaring leert dat een bezwaarmaker of een klager (waarbij uiteindelijk door de informele aanpak het bezwaarschrift of de klacht niet naar tevredenheid van de burger is opgelost) graag door een onafhankelijke bezwaarschriften- en/of klachtencommissie wenst te worden gehoord.

1.3 De zittingstermijn van de adviescommissie behoeft een heroverweging

De voorzitter en de leden van de adviescommissie worden benoemd voor een termijn van maximaal vier jaar. Het is mogelijk een keer herbenoemd te worden. In navolging van de nieuwe modelverordening voorziet de nieuwe verordening er nu ook in dat het mogelijk is een of twee keer herbenoemd te worden. Zodat niet alleen leden regelmatig kunnen worden ververst, maar ook de opgebouwde ervaring en expertise van commissieleden langer kunnen worden ingezet. Daarbij is voorts van belang dat een overgenomen advies in een beslissing op bezwaar een eventuele rechterlijke toets moet kunnen doorstaan.

1.4 Het vaststellen van een verordening is een gemeenteraadsbevoegdheid

De wet is onduidelijk of het college en de burgemeester ook de verordening moeten vaststellen. Tijdens de collegevergadering op 15 april 2025 is ingestemd met de verordening.

Kanttekeningen

Niet van toepassing.

Financiële consequenties

Aan dit voorstel zijn geen kosten verbonden.

Juridisch kader
Artikelen 84 en 149 van de Gemeentewet en afdeling 7.2 en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Aanpak, uitvoering en participatie
Na vaststelling door de gemeenteraad wordt de verordening gepubliceerd via de gebruikelijke kanalen (www.overheid.nl en de gemeenteberichten in de plaatselijke krant).

Duurzaamheid
Dit voorstel levert een bijdrage voor het duurzaam oplossen van juridische problemen, omdat de inspanningen erop zijn gericht dat conflicten tot volle tevredenheid van de burger duurzaam en effectief worden opgelost en daarbij ook de achterliggende oorzaken worden weggenomen.

Hillegom-Lisse-Teylingen (HLT)
Dit voorstel is bestemd voor Teylingen. Hillegom en Lisse ontvangen ook een gelijkluidend voorstel.

Urgentie
Niet van toepassing.

Evaluatie
Niet van toepassing.

Bijlagen en achtergrondinformatie
Niet van toepassing.

Namens het college van Teylingen,

Dhr. J.F.A. Tomassen Secretaris	Mevr. C.G.J. Breuer Burgemeester

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Teylingen,

gelezen het voorstel van het college van 15 april 2025 met als onderwerp **Verordening commissie bezwaren en klachten Teylingen 2025,**

gelet op de instemming van het college en de burgemeester,

gelet op de behandeling in de raadscommissie- en raadsvergadering,

gelet op de artikelen 84 en 149 van de Gemeentewet en afdeling 7.2 en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluit vast te stellen:

1. **Verordening commissie bezwaren en klachten Teylingen 2025**

Artikel 1. Definities
In deze verordening wordt verstaan onder:
- Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- bestuursorganen: de raad van Teylingen, het college van burgemeester en wethouders van Teylingen en de burgemeester van Teylingen;
- bezwaarmaker: de indiener van een bezwaarschrift;
- college: het college van burgemeester en wethouders van Teylingen;
- commissie: adviescommissie voor bezwaarschriften en klachten, zoals bedoeld in de artikelen 7:13 en 9:14 van de Awb;
- klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde gelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- klager: de indiener van een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb;
- voorzitter: voorzitter van de commissie.

Artikel 2. Ingediend bezwaarschrift of klacht
1. Het bestuursorgaan registreert het ingediende bezwaarschrift of de klacht met de datum van ontvangst.
2. Na registratie wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen met de bezwaarmaker of klager en eventuele andere belanghebbenden. Hierbij geeft het bestuursorgaan uitleg over het vervolg van de procedure en de duur van de behandeling van het bezwaarschrift of de klacht.

Artikel 3. Vooronderzoek en informele behandeling
1. Het bestuursorgaan onderzoekt of het bezwaarschrift of de klacht informeel kan worden afgehandeld alvorens het verder in behandeling te nemen.
2. De informele aanpak start door kort na registratie van het bezwaarschrift of de klacht hierover contact op te nemen met de bezwaarmaker en de betrokken ambtenaar of met de klager en degene over wie geklaagd wordt.
3. Als het bezwaar of de klacht in der minne wordt geschikt, legt het bestuursorgaan de gemaakte afspraken schriftelijk vast en neemt het zo nodig een nieuw besluit.

Artikel 4. Horen en adviseren door de commissie
1. Er is een commissie ter voorbereiding van de beslissing op bezwaarschriften of klachten.
2. De commissie is belast met het horen en adviseren over de volledige heroverweging van bestreden besluiten en over klachten.
3. De commissie is niet belast met het horen en adviseren over:
a. bezwaarschriften of klachten die kennelijk ongegrond of kennelijk niet ontvankelijk zijn;
b. bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van:
I. een wettelijk voorschrift inzake sociale wet- en regelgeving van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek;
II. een wettelijk voorschrift inzake de rechtspositie van het personeel in dienst van de gemeente Teylingen of de werkorganisatie HLTsamen;
III. vaststelling, wijziging of intrekking van een beschikking over individuele jeugdhulpvoorziening.
c. bezwaarschriften of klachten die door de bestuursorganen op een andere wijze worden afgedaan.
4. Het bestuursorgaan is bevoegd om in voorkomende gevallen een andere adviescommissie aan te wijzen die adviseert over ingediende bezwaarschriften en klachten.

Artikel 5. 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 benoemt een of meer plaatsvervangers van de voorzitter.
4. Het college stelt de vergoeding vast voor de voorzitter en de leden van de commissie in verband met het voorbereiden en bijwonen van een hoorzitting en het formuleren van het advies over de bezwaren of klachten.
5. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
6. De voorzitter en minimaal de helft van de leden zijn niet woonachtig in de gemeente Teylingen.

Artikel 6. Secretaris
1. De commissie wordt ondersteund door een secretaris.
2. De secretaris wordt door het college aangewezen.
3. Het college wijst een of meer plaatsvervangers van de secretaris aan.

Artikel 7. Zittingsduur
1. De voorzitter en leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van maximaal vier jaar. Het is mogelijk twee keer herbenoemd te worden.
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 ontslagnemende voorzitter of leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 8. Uitoefening bevoegdheden
1. De voorzitter oefent de volgende bevoegdheden zelfstandig uit:
a. verzoeken om een schriftelijke machtiging aan een gemachtigde (artikel 2:1, tweede lid, Awb);
b. stellen van een termijn aan de bezwaarmaker (artikel 6:6 Awb);
c. verzenden van stukken tijdens de behandeling door de commissie (artikel 6:17 Awb);

d. ter inzage leggen van het bezwaarschrift en de op de zaak betrekking hebbende stukken, dan wel toezenden daarvan aan een belanghebbende (artikel 7:4, tweede lid, Awb);
e. al dan niet op verzoek van een belanghebbende afzien van het op de hoogte stellen van het verhandelde tijdens een hoorzitting van een andere belanghebbende, voor zover geheimhouding om gewichtige reden is geboden (artikel 7:6, vierde lid, Awb).
2. De voorzitter kan deze bevoegdheden mandateren aan de secretaris.

Artikel 9. Voorbereiding hoorzitting
1. De voorzitter, of namens hem de secretaris, bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin bezwaarmaker of klager, eventuele andere belanghebbenden en het bestuursorgaan in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te laten horen.
2. De voorzitter, of namens hem de secretaris, nodigt de bezwaarmaker of de klager, eventuele andere belanghebbenden en het bestuursorgaan voor de hoorzitting schriftelijk uit.
3. Binnen drie werkdagen na verzending van de uitnodiging kunnen de bezwaarmaker of de klager, eventuele andere belanghebbenden of het bestuursorgaan onder opgaaf van redenen de voorzitter verzoeken het tijdstip van de hoorzitting te wijzigen.
4. De beslissing van de voorzitter op een verzoek als bedoeld in het derde lid wordt binnen drie werkdagen na ontvangst van dat verzoek aan de bezwaarmaker, eventuele andere belanghebbenden en het bestuursorgaan meegedeeld.
5. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen, genoemd in het tweede tot en met vierde lid.
6. De voorzitter 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. Als daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf goedkeuring van het bestuursorgaan vereist.
7. De voorzitter van de commissie, of namens hem de secretaris, is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen.
8. De voorzitter beslist over de toepassing van artikelen 7:3 en 9:10 van de Awb.
9. Indien de voorzitter op grond van het achtste lid besluit af te zien van het horen, doet hij daarvan mededeling aan de belanghebbenden en het bestuursorgaan.

Artikel 10. Onpartijdigheid leden
De voorzitter en de leden nemen niet deel aan de behandeling van een bezwaarschrift of een klacht als daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Zij laten zich zo nodig vervangen.

Artikel 11. Hoorzitting
1. Het horen kan geschieden door een gedeelte van de commissie. Deze afvaardiging van de commissie bestaat ten minste uit een (plaatsvervangend) voorzitter en twee leden.
2. Ingeval van bijzondere omstandigheden kan de voorzitter besluiten dat het horen geschiedt door een (plaatsvervangend) voorzitter en één lid.
3. De hoorzitting is openbaar.
4. In afwijking van het derde lid vindt de hoorzitting achter gesloten deuren plaats voor wat betreft de volgende zaken:
a. klachten;
b. Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur.
5. De deuren kunnen worden gesloten als de voorzitter of een van de aanwezige leden het nodig oordeelt of indien een belanghebbende daartoe een verzoek doet.
6. Als de commissie naar aanleiding van het vijfde lid beslist dat gewichtige redenen aanwezig zijn die zich tegen openbaarheid van de hoorzitting verzetten, vindt de hoorzitting plaats achter gesloten deuren.

Artikel 12. Verslaglegging
1. Het verslag, zoals bedoeld in de artikelen 7:7 en 9:10 van de Awb, bevat in ieder geval:
a. namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid;
b. zakelijke vermelding van wat over en weer is gezegd en wat verder op de hoorzitting is voorgevallen;
c. vermelding als de hoorzitting geheel of gedeeltelijk achter gesloten deuren plaatsvond, of als belanghebbenden of hun gemachtigden niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord;
d. verwijzing naar de op de hoorzitting overgelegde bescheiden, die aan het verslag kunnen worden gehecht.
2. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 13. 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 nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift aan de leden van de commissie, de bezwaarmaker of klager, eventuele andere belanghebbenden en het bestuursorgaan toegezonden.
3. De leden van de commissie, de bezwaarmaker of klager, eventuele andere belanghebbenden en het bestuursorgaan kunnen binnen een week na verzending van de nadere informatie aan de voorzitter van de commissie een verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist op zo'n verzoek.
4. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening die betrekking hebben op de hoorzitting, zo veel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 14. Raadkamer en advies
1. De afvaardiging van de commissie zoals bedoeld in artikel 11, eerste lid, beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het uit te brengen advies.
2. De afvaardiging van de commissie zoals bedoeld in artikel 11, eerste lid, beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
3. Als bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.
4. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt als die minderheid dat verlangt.
5. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift of de klacht.
6. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

Artikel 15. Uitbrengen advies
Het advies wordt met het verslag, en eventueel door de commissie ontvangen nadere informatie en nader verslag, tijdig uitgebracht aan het bestuursorgaan dat op het bezwaarschrift of de klacht dient te beslissen.

Artikel 16. Jaarverslag
De commissie brengt jaarlijks aan de bestuursorganen verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar.

Artikel 17. Overgangsrecht en intrekking oude regeling
1. Op bezwaren en klachten die zijn ingediend voor het inwerkingtreden van deze verordening blijft de Verordening commissie bezwaren en klachten zoals vastgesteld op 15 december 2016 van toepassing.

2. De Verordening commissie bezwaren en klachten, zoals vastgesteld op 15 december 2016, wordt ingetrokken.

Artikel 18. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: “Verordening commissie bezwaren en klachten Teylingen 2025.”

Aldus besloten in de raadsvergadering van 28 mei 2025,

Digitaal ondertekend door Marjoleine van Egeraat
op 12-06-2025

Mevr. M. van Egeraat
Griffier

Digitaal ondertekend door Carla G.J. Breuer
op 12-06-2025

Mevr. C.G.J. Breuer
Voorzitter

Toelichting

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, het college 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). De verordening heeft alleen werking voor deze gemeentelijke bestuursorganen, en dus niet voor andere gemeentelijke bestuursorganen, zoals bijvoorbeeld de heffingsambtenaar of invorderingsambtenaar.

Artikel 2. Ingediend bezwaarschrift of klacht
Eerste lid
De registratie van het bezwaarschrift met datum van ontvangst is van belang ter wille van de rechtszekerheid. De ontvangstbevestiging biedt het bestuursorgaan bij uitstek gelegenheid om de indiener van een bezwaarschrift te informeren over de gang van zaken aangaande de behandeling van zijn bezwaarschrift en de behandelingsduur en om betrokkene te vragen of hij gebruik wil maken van de mogelijkheid te worden gehoord. Artikel 6:14 van de Awb bepaalt 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).

De registratie van de klacht met datum van ontvangst is ook van belang. Dit dient ook de rechtszekerheid, omdat het tijdstip van ontvangst van belang is voor de termijn van behandeling (artikel 9:11 van de Awb). Het zal vaak doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging ook informatie te verstrekken over de verdere procedure, waaronder de mededeling dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord. Artikel 9:6 van de Awb bepaalt dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk dient te worden bevestigd.

Tweede lid
Het zo spoedig mogelijk na de ontvangst van het bezwaarschift of de klacht contact leggen met de bezwaarmaker of de klager is zeer zinvol. Er kan dan aan de bezwaarmaker of de klager 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 hangt af van de inschatting wat het beste in het concrete geval zal zijn.

Tijdens dit contact kan worden aangeven dat door een adviescommissie bij een bezwaarschrift of een klacht zal worden gehoord maar kan ook worden gewezen op de (eventuele) mogelijkheid van informele behandeling van het bezwaarschrift of de klacht. Het kan zijn dat tijdens dit eerste contact al een passende informele oplossing op het bezwaarschrift of de klacht wordt gevonden. Maar het is goed mogelijk dat hiervoor nog nader onderzoek en contact met de betrokken ambtenaar van het bestreden besluit of met de beklaagde is vereist. Dit wordt nader uitgewerkt in artikel 3. Van belang is dat eventuele afspraken over de informele oplossing die bij dit contact al is verkregen schriftelijk worden vastgelegd.

Het leggen van contact is ook van belang als (de verwachting is dat) het bezwaar of de klacht kennelijk ongegrond of kennelijk niet ontvankelijk worden verklaard. De helderheid over de afhandeling van deze bezwaren en klachten kan bijdragen aan het begrip voor de beslissing op het bezwaar of de beantwoording van de klacht. Hiernaast kan het contact met de indiener van het kennelijk niet ontvankelijke of kennelijk ongegronde bezwaar leiden tot ambtshalve herziening van het besluit. Dit kan (uiteraard) ook uit de informele afhandeling van ontvankelijke bezwaren voorvloeien. Zie over informele afhandeling verder de toelichting op artikel 3.

Artikel 3. Vooronderzoek en informele behandeling

Eerste en tweede lid

Na het eerste contact met de bezwaarmaker of de 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 of de klager als de voorbereider van het bestreden besluit of de beklaagde contact opgenomen en wordt de mogelijkheid van een minnelijke oplossing van het bezwaar of de klacht (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 op het bezwaarschrift of de klacht is gevonden dan hoeft (uiteraard) niet nog een keer contact te worden gezocht met de bezwaarmaker of de klager. Als een oplossing kan worden gevonden voor het probleem dat aanleiding was voor het bezwaarschrift of de klacht dan hoeft het bezwaarschrift of de klacht 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. Dit geldt (uiteraard) ook bij de informele behandeling van de klacht.

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

Het bestuursorgaan moet tijdig een besluit nemen op een bezwaarschrift of klacht. Een vooronderzoek of informele behandeling kan enige tijd in beslag nemen, waardoor te weinig tijd overblijft voor een formele behandeling van het bezwaarschrift of de klacht. Het is in deze fase daarom extra van belang om alert te zijn op de beslistermijnen en gebruik te maken van de verlengmogelijkheden die de Awb biedt.

Het bestuursorgaan moet op het bezwaarschrift beslissen binnen zes weken na het einde van de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift (artikel 7:10, eerste lid, van de Awb).

Als een commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb is ingesteld, is de beslistermijn twaalf weken. 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 (=opgeschort).

De beslistermijn kan maximaal zes weken worden verdaagd. Verdere verdaging 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 schriftelijk 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.

Het bestuursorgaan moet de klacht afhandelen binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift (artikel 9:11 van de Awb). Als een commissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb is ingesteld, is de afhandelingstermijn binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. De afhandelingstermijn kan worden verdaagd (=uitgesteld) als de termijn voor de afhandeling van de klacht niet kan worden gehaald. Ook als wordt gestart met een informele behandeling van een klacht kan de afhandelingstermijn worden verdaagd (=opgeschort). De afhandelingstermijn kan maximaal vier weken worden verdaagd, maar verdere verdaging van de afhandelingstermijn is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. Het verdagingsbesluit moet schriftelijk aan de klager en aan de degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden bekendgemaakt.

Artikel 4. Horen en adviseren door de commissie
Het horen en adviseren door een commissie wordt in artikel 7:13 en in artikel 9:14 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 en klager, wijze van horen, uitnodiging bestuursorgaan en uitbrengen van het advies.

Derde lid
Hier zijn specifieke bezwaarschriften uitgezonderd van horen en adviseren door de commissie. Bezwaren tegen besluiten van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (ISD Bollenstreek) worden via een bezwaarschriftprocedure bij de ISD Bollenstreek behandeld.

Artikel 5. Samenstelling van de commissie
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. 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.

Tweede lid
Het college is 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 het college mogelijk. In een dergelijk geval neemt het college een besluit. Dit in tegenstelling tot het bepaalde in artikel 7, tweede lid, waarbij de mededeling van de ontslagnemende voorzitter of lid afdoende is.

Derde lid
Het college is bevoegd om een of meer plaatsvervangende voorzitters te benoemen. Als de voorzitter verhinderd is, dan kan een plaatsvervangend voorzitter hem vervangen.

Vijfde en zesde lid
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. Van belang is dat de personen die de commissie vormen in die mate vakkundig zijn dat er van de commissie goede adviezen te verwachten zijn. Voorts moet er sprake zijn van een onbevooroordeelde heroverweging. Het inschakelen van personen als buitenstaanders die met een frisse blik naar het dossier kijken heeft in veel gevallen meerwaarde. De bedoeling van deze heroverweging is dat gemaakte fouten op eenvoudige wijze kunnen worden gecorrigeerd en de gemaakte bestuurlijke beoordeling nog eens tegen het licht kan worden gehouden. De legitimatie van een beslissing op bezwaar, dat is gebaseerd op een advies uitgebracht door externe deskundigen, die geen deel uitmaken van en werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan en ook niet in alle gevallen woonachtig zijn in de gemeente Teylingen, zal in de regel groter zijn.

Artikel 6. Secretaris
Hoewel in de Awb nergens over een secretaris wordt gesproken, is het gebruikelijk dat een commissie beschikt over een secretaris. De secretaris ondersteunt de commissie bij haar werkzaamheden. Gelet op mogelijke afwezigheid van de secretaris door bijvoorbeeld verlof of ziekte is het wenselijk dat het college een of meer plaatsvervangers van de secretaris aanwijst. Hierdoor wordt continuïteit in de ondersteuning van de commissie gewaarborgd.

Artikel 7. Zittingsduur
Eerste lid
Een persoon kan maximaal 12 jaar (benoeming van 4 jaar plus twee herbenoemingen) lid zijn van de commissie. Dit is een maximale termijn, ongeacht of die persoon optreedt als lid of voorzitter. Daardoor wordt een lid in staat gesteld om door te kunnen groeien als (plaatsvervangend) voorzitter en kan deskundigheid in de commissie langer worden behouden.

Tweede lid
De mededeling van de ontslagnemende voorzitter of het ontslagnemende commissielid is afdoende. Hiervoor is geen nader (ontslag)besluit van het college nodig.

Derde 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 8. Uitoefening bevoegdheden
Eerste lid
Zodra het bezwaarschrift voor advisering naar de commissie is doorgestuurd, bepaalt de commissie hoe de procedure verder verloopt totdat het advies is uitgebracht. Dit lid regelt bevoegdheden die zelfstandig door de voorzitter kunnen worden uitgeoefend in plaats van door de commissie.

Tweede lid
De bevoegdheden, genoemd in het eerste lid, kan de voorzitter omwille van efficiency 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 9 Voorbereiding hoorzitting
Zesde lid
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.

Artikel 10. 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 11. Hoorzitting
Eerste lid
De commissie hoort in principe met een voorzitter en met twee leden.

Tweede lid
In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat een lid niet bij het horen aanwezig kan zijn. Hier wordt met name gedoeld op onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte. Het lid dat in principe wel bij het horen aanwezig zou zijn, doet wel mee aan de beraadslaging als bedoeld in artikel 14. Zie tevens de toelichting bij dat artikel.

Derde lid
Hier is vastgelegd dat het uitgangspunt is dat de hoorzitting openbaar is, met uitzondering van de hoorzitting waarin een klacht behandeld wordt of de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur van toepassing is. Niet is vereist dat de gehele commissie hoort. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid dat geen deel uitmaakt en niet werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Zie artikel 7:13, derde lid, van de Awb.

Vijfde en zesde 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 vierde 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 12. 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.

Het bepaalde in het eerste 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 moet 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. Dit is echter wel wenselijk.

Artikel 13. 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 een 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 14. Raadkamer en advies

Eerste lid

Omdat het van belang is dat de commissie in alle vrijheid kan beraadslagen en adviseren, is in het eerste lid bepaald dat dit achter gesloten deuren zal plaatsvinden.

De advisering en de beraadslaging over een bezwaarschrift moet plaatsvinden door een commissie die voldoet aan de eisen van artikel 7:13, eerste lid, onder a, van de Awb. Op grond van jurisprudentie (zie CRvB 1 augustus 2005, AB 2005/422) moet het advies door ten minste drie leden worden uitgebracht. In artikel 11 is bepaald dat het horen geschiedt door de voorzitter en ten minste twee leden. Deze personen zijn ook degenen die het advies uitbrengen. Zie ook de toelichting bij artikel 11.

Vijfde lid

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 15. 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 12.

In de klachtprocedure maakt het verslag van de hoorzitting eveneens deel uit van het advies van de commissie en wordt het schriftelijk uitgebracht (artikel 9:10, derde lid, van de Awb). Zie ook de toelichting op artikel 12.

De commissie dient het advies tijdig aan het bestuursorgaan uit te brengen, zodat het bestuursorgaan nog tijd heeft om met inachtneming van het advies een beslissing op het bezwaar of de klacht te nemen. Indien de commissie voorziet dat het niet tijdig kan adviseren, wordt verwacht dat de commissie dit meldt bij het bestuursorgaan. Het bestuursorgaan kan de beslissing dan verdagen (indien mogelijk).

Artikel 16. 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 en hoeveel klachten zijn ingediend, wat de werkvoorraad was bij aanvang van het kalenderjaar, hoeveel adviezen zijn uitgebracht, wat de adviezen inhielden (niet-ontvankelijk, (deels) gegrond, enz.), of het bestuursorgaan al dan niet overeenkomstig het advies heeft besloten, in welke gevallen bij de beslissingen op bezwaar beroep is ingediend en wat de uitkomst van dit beroep is. En wat de Nationale ombudsman heeft geoordeeld als een klacht aan hem is voorgelegd.

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.