

Toelichting op het huishoudelijk reglement bezwaarschriften ISD Bollenstreek

Algemeen

Het huishoudelijk reglement van de bezwaar- en klagschriftencommissie (verder commissie) biedt alle partijen duidelijkheid over de wijze waarop een advies aan het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek (verder DB) van de commissie ten aanzien van een bezwaar of klagschrift tot stand komt. Het huishoudelijk reglement is een document dat voornamelijk betrekking heeft op de procedures van de in behandeling zijnde bezwaar- en klagschriften. De oorsprong van het huishoudelijk reglement is te vinden in artikel 9 van de door het algemeen bestuur vastgestelde verordening commissie bezwaar en klagschriften ISD Bollenstreek 2010 (verder verordening).

Bezwaarschriften

Bezwaar is de mogelijkheid voor een burger of client om het bestuursorgaan zijn beslissing nog eens te (laten) heroverwegen. Daarnaast is het voor de burger of client in principe de enige mogelijkheid om toegang tot de beroepsprocedure te verkrijgen. Dientengevolge moet de heroverweging op bezwaar zorgvuldig plaats vinden. Het dagelijks bestuur van de ISD is van mening dat een adviescommissie voor bezwaar, als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb de meest zorgvuldige heroverweging geeft. Niet alle bezwaarschriften halen echter deze fase. Omwille van efficiëntie vindt bij binnenkomst van bezwaarzaken allereerst een screening van de bezwaarschriften en relevante besluiten plaats. Indien hieruit blijkt dat een onjuist besluit is genomen en het bezwaar terecht is ingediend, dan wordt het besluit heroverwogen en kan aan het bezwaar tegemoet worden gekomen. Nieuw is echter ook de mogelijkheid om premediator en mediator in te zetten. Op deze wijze wordt betracht de problemen die de bezwaarmaker ervaart op een andere wijze op te lossen. Als de bezwaarmaker tevreden is over de geboden oplossing, dan kan hij of zij het bezwaarschrift vervolgens intrekken. Ook dan bereikt het niet de vergadering van de commissie.

Klachten en klagschriften

De kwaliteit van een organisatie hangt onder meer van de wijze af waarop zij met binnengekomen klachten omgaat. Niet alleen voor wat betreft de handelingen jegens de klager, maar bovenal om het voorkomen en het zich herhalen van klachten. Signalen die voortkomen uit klachtafhandeling kunnen zodoende waardevolle richtlijnen zijn voor de organisatie om zich zelf op die punten te verbeteren.

Klachten gericht tegen het bestuursorgaan of gericht tegen een onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werkzaam persoon dienen in principe door de ISD Bollenstreek te worden opgepakt. Deze klachten dienen echter te worden onderscheiden van klachten die worden ingediend tegen derden die voor de ISD werkzaam zijn. Hierbij kan er gedacht worden aan bijvoorbeeld hulpmiddelenleveranciers, reïntegratiebureaus of medisch adviesbureaus. Klachten ingediend tegen deze derden moeten worden doorgestuurd aan de betreffende rechtspersoon. De klager moet hiervan op de hoogte worden gesteld. Klachten ingediend tegen een gedraging van de commissie zelf moeten door de commissie zelf worden afgehandeld. Zie verder artikel 19 van het huishoudelijk reglement en de toelichting op dat artikel.

De klachten die wel gericht zijn tegen een gedraging van de ISD zijn in drie soorten te onderscheiden:

- 1) mondelinge klachten
- 2) klagschriften.
- 3) andere schriftelijke klachten

Mondelinge klachten wordt zo mogelijk direct afgehandeld. Dit zal voornamelijk voorkomen als de cliënt met bijvoorbeeld een consulent aan de telefoon is en de cliënt zijn of haar ongenoegen uitsprekt over een bepaalde gedraging. In sommige gevallen zal de client bij het afdelingshoofd klagen die de klacht naar tevredenheid van de client oplost. Is de client niet tevreden, maar is het afdelingshoofd of de consulent van mening dat al het mogelijke in werk is gesteld om de client tevreden te stellen, dan kan de client altijd nog een klagschrift indienen.

Klagschriften zijn schriftelijke klachten die aan de volgende voorwaarden voldoen:

- ze zijn gericht tegen een bepaalde gedraging jegens de klager
- ze zijn ondertekend
- ze bevatten de naam en het adres van de indiener
- ze bevatten de dagtekening en
- ze bevatten een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Klaagschriften zijn gezien de procedurele overeenkomsten met de bezwaarprocedure bij uitstek geschikt om te worden behandeld door de commissie. Waarbij het echter bij de bezwaarschriften “slechts” gaat om de rechtmatigheid die getoetst wordt, dient bij klaagschriften de behoorlijkheid van een gedraging te worden getoetst. Dit kan betekenen dat hoewel een gedraging binnen de rechtmatige kaders van een bestuursorgaan behoort, zij toch niet behoorlijk is en het klaagschrift zodoende gegrond is. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de situatie waarbij een aanvraag onnodig pas na zeven weken wordt afgerond, terwijl de consultant of organisatie het gezien de werkdruk ook binnen twee weken had kunnen afhandelen.

Overigens hoeven niet alle klaagschriften te worden behandeld. Het klaagschrift moet zich wel richten tegen een gedraging van de ISD. Een beleidsregel of een besluit van algemene strekking valt buiten deze reikwijdte. Daarnaast bepaalt artikel 9:8 van de Awb dat het bestuursorgaan niet verplicht is om klaagschriften te behandelen die betrekking hebben op een gedraging waar reeds eerder een klaagschrift over is ingediend, of op een gedraging die een jaar voor het indienen van het klaagschrift heeft plaatsgevonden. Ook daar waar het mogelijk was om bezwaar of beroep in te dienen (de gedraging heeft in dat geval betrekking op de totstandkoming van een besluit) hoeft het klaagschrift niet behandeld te worden. Behoudens uitzonderingen zal de commissie er voor kiezen om klaagschriften die betrekking hebben op dergelijke gedragingen niet te behandelen. Ook zal de commissie geen klaagschriften behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De ISD stelt binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift, de klager op hoogte over het niet behandelen van zijn klaagschrift.

Andere schriftelijke klachten zijn klachten die niet voldoen aan de vereisten als genoemd in artikel 9:4 Awb. Dat kan het geval zijn als de klacht bijvoorbeeld per mail is toegezonden, of als een van de andere bijvoorbeeld een dagtekening, ondertekening, of naam ontbreekt. Hoewel de mondelinge en andere schriftelijke klachten niet onder de adviesbevoegdheid van de commissie vallen, dient op grond van artikel 9:2 Awb de ingediende klacht toch behoorlijk te worden behandeld. Dit betekent dat in beginsel van hoor en wederhoor ook van toepassing is op deze klachten. Premediation zal een grote rol hierin kunnen spelen.

Mediation en premediation zijn erg geschikt om een grote rol te spelen in de klachtenprocedure. Om deze reden is artikel 7 van het huishoudelijk reglement ook van toepassing verklaard op de klaagschriften. Klaagschriften over bejegening lijken hier bij uitstek geschikt voor en kunnen bijna altijd worden behandeld in een (pre-) mediationprocedure. De wijze waarop mediation en premediation vorm gaan krijgen zal nader worden omschreven in een beleidsnotitie.

Artikelsgewijze toelichting op het huishoudelijk reglement bezwaarschriften ISD Bollenstreek

Artikel 1 Begripsomschrijving

In dit artikel zijn slechts die begripsbepalingen opgenomen die niet in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voorkomen. Zo ontbreekt een beschrijving van het begrip ‘bestuursorgaan’ hoewel dat op meerdere plaatsen in de verordening voorkomt. Het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen, wordt in de verordening aangeduid als ‘verwerend orgaan’.

Artikel 2 Voorprocedure ingediende bezwaarschriften

In de Awb (art. 6:5 e.v.) wordt uitgebreid aandacht geschonken aan de wijze waarop een bezwaarschrift ingediend moet worden en de daarmee samenhangende ontvankelijkheidsvragen. Over de ontvangstbevestiging wordt nog opgemerkt dat naast verzending per post ook uitreiking van een ontvangstbewijs in aanmerking komt. Gezien het belang van de datum van de poststempel en ter

voorkoming van onnodige geschillen over de ontvankelijkheid (zie artikel 6:9 Awb) wordt ook altijd de envelop waarin het bezwaarschrift is verzonden bewaard.

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 zendende als de ontvangende faxapparatuur is voor de verzender (ABRS 16 mei 2000, AB 00/325).

Een bezwaarschrift verzenden per e-mail is (nog) niet mogelijk. Op grond van artikel 2:15 van de Awb kan een bericht alleen elektronisch naar een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg geopend is. De ISD Bollenstreek heeft nog niet kenbaar gemaakt dat bezwaarschriften via de mail verzonden kunnen worden. Wordt een bezwaarschrift per e-mail ingediend, dan wordt de verzender op de hoogte gebracht van het feit dat dit niet mogelijk is en wordt hij verzocht het bezwaarschrift alsnog op de voorgeschreven wijze te versturen.

Het aantekenen van de datum van ontvangst wordt in artikel 6:15 Awb uitdrukkelijk voorgeschreven indien het bezwaarschrift wordt ingediend bij een onbevoegd bestuursorgaan of een onbevoegde administratieve rechter. Dit heeft betekenis voor de vraag of het geschrift tijdig bij de bevoegde instantie is ingediend. Met dit artikel wordt de daadwerkelijke behandeling van een ingediend bezwaarschrift door de commissie gestart.

Artikel 3 Voorprocedure ingediende klaagschriften

Dit artikel spreekt voor zich en de inhoud is overeenkomstig artikel 2, zij het dat uit wordt gegaan van een ander hoofdstuk uit de Awb. Het sturen van een ontvangstbevestiging van een klaagschrift valt onder de reikwijdte van artikel 9:6 Awb.

Artikel 4 Ingediend bezwaar- en klaagschriften

Dit artikel beschrijft het verdere verloop van het bezwaarschrift tot en met het moment dat het wordt overgedragen aan de commissie. Uit dit artikel blijkt dat het bezwaarschrift kan worden overgedragen met een pre-advies. Ook kan een verweerschrift opgesteld door de gemachtigde deel uitmaken van de procedure. Als gebruik wordt gemaakt van een verweerschrift, dan kan een kopie hiervan eveneens verstuurd worden aan de bezwaarmaker. Grote voordeel van deze werkwijze is dat de bezwaarmaker nog beter op de hoogte is van de positie van het verwerend orgaan. Gevolg is dat de discussie op de vergadering van de bezwaarschriftencommissie scherper (meer "to the point") kan worden gevoerd.

Artikel 5 Ontvankelijkheid

Uit artikel 9:8 van de Awb blijkt dat een bestuursorgaan niet verplicht klaagschriften is alle ingediende klaagschriften te behandelen. Deze passage heeft betrekking op bijvoorbeeld klaagschriften die al eens eerder zijn behandeld of op een gedraging die een jaar voor indiening heeft plaatsgehad. Door expliciet in het huishoudelijk reglement op te nemen dat deze groep klaagschriften in principe niet worden behandeld wordt duidelijkheid geschapen omtrent de ontvankelijkheid. De wet ontslaat het bestuursorgaan immers van zijn verplichting de klaagschrift te behandelen, maar geeft tegelijkertijd aan dat het wel mogelijk is dergelijke klaagschriften in behandeling te nemen. In het kader van efficiëntie en de kwaliteit van klachtbehandeling wordt er expliciet voor gekozen deze groep klaagschriften niet te behandelen. De vraag rijst immers welk belang een klager nog heeft als meer dan een jaar geleden een gedraging heeft plaatsgevonden en de klager er nu pas een klaagschrift over in dient. Uiteraard wordt er wel een voorbehoud gemaakt. Het is onder omstandigheden mogelijk hiervan af te wijken. Er kan hierbij bijvoorbeeld gedacht worden aan de situatie waarbij een gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, maar de klager pas recent ervan op de hoogte is gesteld.

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 bezwaarschrift kennelijk niet-ontvankelijk is;
- b. het bezwaar kennelijk ongegrond is;
- c. de belanghebbenden verklaard hebben geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of

- d. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.

Het tweede lid geeft aan de voorzitter de expliciete bevoegdheid te beslissen of een bezwaarmaker of klager gehoord wordt. Op deze wijze wordt de reeds bestaande praktijk vastgelegd. Er is gekozen om de voorzitter in dit soort gevallen de beslissing te laten maken omwille van efficiëntie. Er bestaat immers reeds vaak duidelijkheid omtrent de ontvankelijkheid van een bezwaar of klaagschrift (denk hierbij bijvoorbeeld aan een overschrijding van de indieningstermijn). In geval van twijfel kan de zaak alsnog worden voorgelegd aan de commissie.

Artikel 6 Vooronderzoek

Het spreekt voor zich dat de voorzitter van de commissie er zorg voor dient te dragen dat al het noodzakelijke wordt gedaan om de behandeling van het bezwaar- of klaagschrift genoegzaam voor te bereiden. Dat geldt zowel intern bij de ISD Bollenstreek - hij krijgt de bevoegdheid alle gewenste inlichtingen in te winnen - als extern. Zo moet het mogelijk zijn om met de bezwaarmaker/klager 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.

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.

Artikel 7 (pre)mediation

In het kader van het pilot-project mediation in de bezwarenfase is dit artikel ingevoegd. In een beleidsnotitie wordt de werkwijze van deze trajecten nader uitgewerkt. Gezien de onafhankelijkheid van de commissie zal geen van de leden (of de secretaris) een actieve rol hierin kunnen spelen.

Artikel 8 Uitnodiging hoorzitting

Ingevolge het eerste lid van deze bepaling wordt ook het verwerend orgaan uitgenodigd voor de zitting. Voor de termijn die ligt tussen de oproeping en de zitting zelf is gekozen is voor een termijn van 10 werkdagen, mede in verband met de termijn van 10 weken waarbinnen, behoudens verdaging, op het bezwaar moet zijn beslist (zie artikel 7:10 Awb) en het bepaalde in artikel 7:4 Awb. Voorts is een regeling opgenomen over het desgevraagd wijzigen van het tijdstip en datum van de zitting. Uitstel wordt overigens niet automatisch verleend. Het secretariaat streeft er immers naar om alle genodigden van een vergadering vooraf aan de uitnodiging te op te bellen en na te gaan of de beoogde datum de hen schikt. Is dit het geval, dan wordt de zitting gepland. Dientengevolge kan een gemotiveerd verzoek om uitstel pas worden ingewilligd, indien de reden op het moment van het maken van de telefonische afspraak nog niet bekend was. Tevens dient wel te worden beperkt tot een eenmalig uitstel omdat anders de afwikkeling van het bezwaarschrift een te grote vertraging kan ondervinden.

Artikel 9 Hoorzitting

Dit artikel moet in samenhang worden gelezen met het vorige artikel.

Artikel 10 Vertegenwoordiging verwerend orgaan

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.

Artikel 11 Handhaving orde

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 12 Quorum

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling van een bezwaarschrift

Dit artikel behoeft geen toelichting. Zie ook artikel 2:4 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 Schriftelijke verslaglegging

Artikel 7:7 Awb en artikel 9:10 Awb vereisen zeer kort en bondig dat van het horen een verslag wordt gemaakt. De wijze waarop en de inhoudelijk vereisten aan het verslag worden niet door de Awb geregeld. Uit het verslag zal duidelijk moeten blijken wie namens welke partij aanwezig was en wat door hen naar voren is gebracht. Gezien de betekenis van de hoorzitting in het kader van de besluitvorming bij klaagschriften en in de bezwaarschriftfase, ligt het voor de hand (hoewel niet voorgeschreven in de Awb) dat het verslag van de zitting uiterlijk gelijktijdig met de beslissing op het bezwaar of de klaagschrift aan belanghebbende wordt toegezonden. Het verslag speelt ook een rol in de raadkamer en bij het advies. Als een lid afwezig is geweest bij het horen en de stemmen staken in de adviescommissie, hoeft bij de hernieuwde behandeling in de commissie niet opnieuw gehoord te worden (CRvB, 2 april 1996, AB 1997/23).

Artikel 15 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 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 16 Openbaarheid zitting

Ingevolge artikel 7:5, tweede lid Awb besluit het bestuursorgaan, voorzover niet bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, of het horen in het openbaar plaatsvindt. In dit artikel wordt bepaald dat de hoorzitting in principe niet openbaar is. Het gesloten karakter van de vergadering hangt voornamelijk samen met de aard en type zaken die door de commissie wordt behandeld. Gezien de wet en regelgeving waarover de commissie dient te adviseren betreffen het voornamelijk bijzonder persoonlijke zaken van familiale, medische of financiële aard. Dientengevolge moet de privacy van de bezwaarde of klager worden gerespecteerd. Afwijkingen van deze bepaling zijn op verzoek van de bezwaarmaker, ofwel klager goed mogelijk. Omwille van de privacy bij overige zaken dient een dergelijk verzoek wel ten minste 5 werkdagen voordat de vergadering plaatsvindt te worden ingediend door de belanghebbende.

Overigens dient dit gedeelte van de zitting te worden onderscheiden van de beraadslaging van de commissie, die ingevolge artikel 16 van de verordening (altijd) achter gesloten deuren plaats heeft.

Artikel 17 Raadkamer en advies

Zie ook de toelichting bij artikel 16. Ook al is de hoorzitting in een enkel geval openbaar; de hier bedoelde beraadslaging vindt altijd achter gesloten deuren plaats. Het tweede lid, onder b, is opgenomen voor die gevallen waarin het vergaderquorum wel aanwezig is, maar de commissie door afwezigheid van een lid (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 (zie onder 12); de advisering dient

plaats te vinden door een commissie die voldoet aan de eisen van artikel 7:13, eerste lid, onder a. Hoe het advies totstandkomt, 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 Awb (Raad van State, Afdeling bestuursrechtspraak 19-10-98, JB 1998/257). Uit het derde lid van dit 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).

Artikel 18 Uitbrengen advies

Volgens artikel 7:13, zesde lid Awb maakt in de bezwaarschriftprocedure het verslag van de hoorzitting deel uit van het advies van de commissie en wordt het schriftelijk uitgebracht. De beslistermijn bedraagt ingevolge artikel 7:10 Awb twaalf weken voor een bezwaarschrift (zie vierde tranche Awb) en ingevolge artikel 9:11 tien weken voor een klaagschrift, behoudens in het geval van opschorting of met gebruikmaking van de mogelijkheid van verdaging. De onderhavige bepaling verlangt van de voorzitter van de commissie dat indien hij voorziet dat de termijn als hiervoor bedoeld niet wordt gehaald, hij tijdig het bestuursorgaan verzoekt de beslissing op het bezwaarschrift of klaagschrift te verdagen. Het besluit tot verdaging is een beschikking. Ingevolge artikel 7:14 Awb zijn artikel 3:41 tot en met 3:45 Awb, die de wijze van bekendmaking en mededeling van besluiten regelen, in dit geval niet van toepassing. Artikel 3:40 Awb is wel van toepassing. Dit artikel bepaalt dat een besluit niet in werking treedt voordat het bekendgemaakt is. Het ligt voor de hand in verband hiermee ook belanghebbenden een afschrift van het verdagingsbesluit toe te zenden..

Artikel 19 Klaagschriften tegen de commissie

Op grond van de Awb en jurisprudentie (zie onder meer de uitspraak van de Raad van State van 19 maart 2003; Af6023) moet de commissie worden beschouwd als een bestuursorgaan als in de zin van artikel 1:1 onder a van de Awb. Om deze reden vallen gedragingen van de commissie niet onder de reikwijdte van artikel 2 lid 2 van de verordening. Het gaat immers niet om een gedraging van het bestuursorgaan en gezien de onafhankelijke positie van de commissie kan een gedraging ook niet worden aangemerkt als zijnde een gedraging van een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzaam persoon. Zodoende is het geen klaagschrift die door het dagelijks bestuur kan worden behandeld en is de commissie de aangewezen instantie om het klaagschrift te behandelen. Overigens gaat het hier niet enkel over klaagschriften maar betreft het klachten in algemene zin. Ook mondelinge klachten en andere schriftelijke klachten ten aanzien van gedragingen van de commissie moeten door de commissie worden afgehandeld. Voor wat betreft de procedure van een klaagschrift kan aansluiting worden gevonden bij de procedures zoals deze gelden voor de klaagschriften aan het adres van het dagelijks bestuur. Zij het met dien verstande dat de afhandelingstermijn van een dergelijke klacht geen 10 weken, maar 6 weken bedraagt (zie ook artikel 9:14 Awb). Bij de behandeling van de klacht zal rekening moeten worden gehouden met artikel 13 van het huishoudelijk reglement.

Een afschrift van de afhandeling van een klaagschrift zal ter kennisgeving aan het dagelijks bestuur worden gestuurd.

Artikel 20 Verslag werkzaamheden

Met een jaarverslag koppelt de commissie de resultaten terug van de adviezen die zij aan het bestuursorgaan hebben gegeven en de kwaliteit van de uitvoering van de behandeling van de bezwaarschriften. Het jaarverslag biedt voor het bestuursorgaan tevens een indicatie van de juridische kwaliteit van de in de primaire fase genomen besluiten.

De commissie heeft naast het geven van advies op bezwaar en klaagschriften ook een signalerende functie. De commissie laat dergelijke signalen onderdeel uitmaken van het advies dat ze aan het dagelijks bestuur geven. Omwille van de overzichtelijkheid worden eenmaal per kwartaal deze signalen gebundeld en nogmaals aan het dagelijks bestuur aangeboden.

Artikel 21 Evaluatie

Het artikel spreekt voor zich.

Artikel 22 Inwerkingtreding en citeertitel

Het artikel spreekt voor zich.