



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer T. te Rotterdam over de voorzitter van de
gebiedscommissie Charlois van de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 5636
Datum: 12 december 2019





Samenvatting

De heer T. woont in Charlois en is voorzitter van de Bewonersorganisatie Charloisse Lagendijk, nu Bewonersorganisatie Charlois Zuidrand. Op 20 november 2017 wil hij inspreken tijdens de vergadering van de gebiedscommissie Charlois. Volgens hem heeft de voorzitter van de gebiedscommissie, de heer R., zich jegens hem voorafgaand aan de vergadering intimiderend en bedreigend uitgelaten. De heer T. vindt ook dat de voorzitter hem tijdens de vergadering de mond heeft gesnoerd.

De heer T. dient over het gedrag van de voorzitter 2 klachten in. Deze worden ingevolge de Verordening klachtbehandeling van de gemeente Rotterdam door de klachtencommissie in behandeling genomen. De klachtencommissie nodigt de voorzitter van de gebiedscommissie uit voor een hoorzitting. De voorzitter meldt zich bij de klachtencommissie af omdat hij in zijn rol van voorzitter van de gebiedscommissie al een andere afspraak heeft. Deze afspraak kan hij volgens hem niet afzeggen.

De klachtenadviescommissie besluit daarop de voorzitter niet te horen en adviseert de gebiedscommissie om de klacht over de bejegening voorafgaand aan de vergadering *'als niet of onvoldoende weersproken'* gegrond te verklaren. Na het afluisteren van de geluidsbanden van de vergadering van de gebiedscommissie op 20 november 2017 adviseert de klachtencommissie de klacht over de bejegening tijdens de vergadering, ongegrond te verklaren.

De gebiedscommissie besluit de klacht over de bejegening voorafgaand aan de vergadering niet-ontvankelijk te verklaren omdat de voorzitter niet over de klacht gehoord is. De gebiedscommissie neemt het advies van de klachtencommissie om de 2^e klacht ongegrond te verklaren over.

De heer T. is het niet eens met deze uitkomst en vraagt de ombudsman om een onderzoek. Hij vindt dat hem als bewoner de mond is gesnoerd en hij wil gewoon het recht de gebiedscommissie toe te spreken. De ombudsman besluit de heer T. en de heer R. allebei te horen.

Tijdens het hoorgesprek met de heer T. komt deze zelf al tot de conclusie dat de gang van zaken tijdens de vergadering overeenkomt met de afspraken die daarover binnen de gebiedscommissie zijn gemaakt

Uit het gesprek van de heer R. blijkt dat hij niet kan begrijpen waarom hem niet alsnog de gelegenheid is gegeven om zijn kant van het verhaal over de gebeurtenissen voorafgaand aan de vergadering te vertellen.





De ombudsman benadrukt in zijn overwegingen dat hoor en wederhoor een belangrijk uitgangspunt is bij de behandeling van klachten. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen kan afgezien worden van het horen. Zo'n uitzonderlijk geval was hier niet aan de orde. De ombudsman komt daarom tot de conclusie dat de klacht ten onrechte niet-ontvankelijk is verklaard. De gebiedscommissie heeft haar beslissing onvoldoende gemotiveerd.

Tijdens de behandeling van de klacht ontspint zich een discussie tussen de klachtencommissie en de ombudsman over het hoor en wederhoorbeginsel. De klachtencommissie vindt dat als zij iemand uitnodigt, die persoon dient te verschijnen. Doet die persoon dat niet dan is het –kort samengevat- beurt voorbij. De ombudsman vindt dat deze persoon een herkansing moet krijgen en als die daar in 2^e instantie niet gebruik van maakt, vastgelegd moet worden op welke manier de klachtencommissie tot het besluit is gekomen om de beklagde niet te horen. Dat is transparant.





Inleiding

De heer T. woont in Charlois en is voorzitter van de Bewonersorganisatie Charloisse Lagendijk, nu Bewonersorganisatie Charlois Zuidrand. Op 20 november 2017 wil hij inspreken tijdens de vergadering van de gebiedscommissie Charlois. Volgens hem heeft de voorzitter van de gebiedscommissie, de heer R. , zich jegens hem voorafgaand aan de vergadering intimiderend en bedreigend uitgelaten. De heer T. vindt ook dat de voorzitter hem tijdens de vergadering de mond heeft gesnoerd.

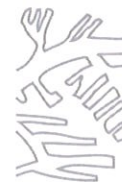
De heer T. dient over het gedrag van de voorzitter 2 klachten in. Deze worden ingevolge de Verordening klachtbehandeling van de gemeente Rotterdam door de klachtencommissie in behandeling genomen. De klachtencommissie nodigt de voorzitter van de gebiedscommissie uit voor een hoorzitting. De voorzitter meldt zich bij de klachtencommissie af omdat hij in zijn rol van voorzitter van de gebiedscommissie al een andere afspraak heeft. Deze afspraak kan hij niet afzeggen.

De klachtenadviescommissie adviseert de gebiedscommissie om de klacht over de bejegening voorafgaand aan de vergadering '*als niet of onvoldoende weersproken*' gegrond te verklaren. Na het afluisteren van de geluidsbanden van de vergadering van de gebiedscommissie op 20 november 2017 adviseert de klachtencommissie de klacht over de bejegening tijdens de vergadering, ongegrond te verklaren.

De gebiedscommissie besluit de klacht over de bejegening voorafgaand aan de vergadering niet-ontvankelijk te verklaren omdat de voorzitter niet over de klacht gehoord is. De gebiedscommissie neemt het advies van de klachtencommissie om de 2^e klacht ongegrond te verklaren over.

De heer T. is het niet eens met deze uitkomst en vraagt de ombudsman om een onderzoek. Hij vindt dat hem als bewoner de mond is gesnoerd en hij wil gewoon het recht de gebiedscommissie toe te spreken.





Klacht

Klacht 1 De klacht over het gedrag van de heer R. voor de vergadering van 20 november 2017 had niet niet-ontvankelijk verklaard mogen worden.

Klacht 2 De klacht over het gedrag van de heer R. tijdens de vergadering van 20 november 2017 had niet ongegrond verklaard mogen worden.

Voortvarendheid

De heer T. klaagt ook over de lange duur van de afhandeling van zijn klacht. De ombudsman heeft na ontvangst van deze klacht besloten daarnaar geen onderzoek in te stellen. Hij overwoog daartoe het volgende:

Op 21 november 2017 diende de heer T. de klacht in en op 16 april 2018 gaf de gebiedscommissie Charlois een reactie op de klacht. Omdat het een klacht is over de (inmiddels voormalige) voorzitter van de gebiedscommissie Charlois is de klacht overeenkomstig de Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013 in handen gesteld van de klachtencommissie ingesteld op basis van deze verordening. In dat geval is er op grond van artikel 9:11 lid 1 Algemene wet bestuursrecht een afhandelingstermijn van 10 weken. Deze termijn kan de gebiedscommissie of de klachtencommissie ten hoogste met 4 weken schriftelijk verdagen. De maximale afhandelingstermijn van de klacht zou dan 14 weken zijn. Die afhandelingstermijn is eind februari 2018 overschreden. Op 16 april 2018 stuurde de gebiedscommissie de klachtafhandelingsbrief aan de heer T. toe.

Gelet op het feit dat er inmiddels een reactie op de klacht is, heeft de heer T. geen belang meer bij een onderzoek van de ombudsman. Een onderzoek zou ook geen nieuwe feiten of omstandigheden opleveren. Het staat immers vast dat de termijn voor afhandeling van de klacht is overschreden.

Onderzoek

De ombudsman besluit op 11 juli 2018 een onderzoek in te stellen naar 2 klachten van de heer T. De gebiedscommissie reageert op 26 juli 2018 op de klachten. De ombudsman stuurt deze reactie in het kader van hoor en wederhoor op 10 augustus 2018 aan de heer T. toe. Op 16 september 2018 reageert de heer T.





Geluidsopnamen

Voor zijn onderzoek heeft de ombudsman de geluidsopnamen van de vergadering van de gebiedscommissie opgevraagd, uitgeluisterd en een transcriptie gemaakt.

Hoorgesprekken

Daarna heeft de ombudsman de heer R. uitgenodigd voor een hoorgesprek. Dit gesprek heeft op 15 november 2018 plaatsgevonden. De ombudsman hoort de heer T. op 5 december 2018. De verslagen van deze gesprekken stelt de ombudsman op 2 december 2018 en 16 januari 2019 vast.

Hoor en wederhoor bevindingen

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en gaf hij zijn voorlopig oordeel. Deze stuurde hij op 14 mei 2019 aan de gemeente, de gebiedscommissie, de heer T., de voormalig voorzitter van de gebiedscommissie R. en de klachtencommissie toe.

De heer T. reageert op 25 mei 2019 dat hij zich kan vinden in het voorlopig oordeel. De gebiedscommissie heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid te reageren. De gemeente laat weten geen inhoudelijke reactie te zullen geven. Op 19 juni 2019 laat de heer R. weten dat hij niet inhoudelijk zal reageren. Op 1 juli 2019 reageert de klachtencommissie.

Aanvullend onderzoek en hoor en wederhoor

De ombudsman besluit op 22 juli 2019 het onderzoek voort te zetten en de klachtencommissie een aantal vragen te stellen. Op 2 augustus 2019 reageert de klachtencommissie op deze vragen. Deze reactie stuurt de ombudsman toe aan de heer T. en de heer R. De heer T. laat op 9 augustus 2019 weten dat hij de reactie van de klachtencommissie voor kennisgeving aanneemt. Omdat de ombudsman geen reactie ontvangt, herinnert de ombudsman de heer R. op 11 september 2019. Op 26 september 2019 reageert de heer R. De heer R. stuurt daarnaast een aantal stukken aan de ombudsman toe, zoals een telefoonnota met een overzicht van zijn belgegevens.

Naar aanleiding van de reacties van de heer T., de heer R., de gebiedscommissie, het college van burgemeester en wethouders en de klachtencommissie stelt de ombudsman zijn oordeel nu definitief vast. De reacties geven de ombudsman aanleiding om de conceptbevindingen aan te vullen. Dit heeft geen gevolgen gehad voor het oordeel.





Bevindingen

Op basis van zijn onderzoek gaat de ombudsman uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Op 20 november 2017 vindt er een vergadering van de Gebiedscommissie Charlois plaats. De voorzitter van de gebiedscommissie, de heer R. zit deze vergadering zoals gewoonlijk voor. De heer T., inwoner van Charlois en voorzitter van de Belangenorganisatie Charloisse Lagedijk, heeft zich als inspreker aangemeld. Hij wil de gebiedscommissie toespreken over de gevaarlijke verkeerssituatie bij het Havenspoorpad en de kruising met de Matlingeweg.

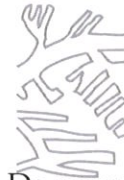
Voor de vergadering

2. Voor de vergadering staat de heer T. buiten, bij het Huis van de Wijk aan de Clemensstraat. Daar zal de vergadering plaatsvinden. De heer R., dan voorzitter van de gebiedscommissie loopt naar buiten om stukken uit zijn auto te pakken. De verklaringen over de situatie die dan ontstaat lopen uiteen.
3. Volgens de heer T. kwam de heer R. , toen hij terugkwam van zijn auto voor hem staan, priemde hij met een vinger in de borst van de heer T. en zei hij iets van: *".....als jij denkt dat je mijn vergadering kunt verstoren..... Daar ben ik niet van gediend."* Voorts verklaart hij: *"Hij is net zo groot als ik, maar ik ben minder breed dan hij. Zelf ben ik ook niet klein, maar door dat vingertje in mijn borst en dat hij dicht tegen mij aan kwam staan, voelde ik mij geïntimideerd."* Volgens de heer T. zocht de heer R. de confrontatie.
4. De heer R. bevestigt dat hij wist dat de heer T. wilde inspreken bij de vergadering van de gebiedscommissie: *"Ik was al binnen bij de vergaderlocatie, toen ik erachter kwam dat ik iets vergeten was. Ik besloot dat uit mijn auto te halen. Bij de deur trof ik de heer T. die een sigaret stond te roken. Ik sprak hem inderdaad aan. Dat was ongeveer zo van: waarom op deze manier? Je weet toch dat we met het Havenspoorpad bezig zijn? We stonden ongeveer een halve meter van elkaar, maar ik heb hem niet geïntimideerd of zo. Dat is ook moeilijk want de heer T. is minstens een kop groter dan ik en hij heeft ook een stevig postuur."* De heer R. verklaart dat hij daarop naar binnen ging.

Tijdens de vergadering

5. De heer T. spreekt de gebiedscommissie toe. De voorzitter, de heer R. vraagt aan de leden van de gebiedscommissie of zij vragen hebben aan de heer T. Een lid van de gebiedscommissie, stelt een vraag en maakt een





opmerking. De heer T. wil daarop direct antwoorden. De voorzitter, de heer R. en de heer T. krijgen daarover een discussie. De ombudsman heeft de geluidsopname van de vergadering van 20 november 2017 uitgeschreven en voor zover relevant voor de klacht van de heer T. geeft hij die hieronder weer:

Voorzitter : *Welkom bij de vergadering van de gebiedscommissie Charlois..... Komen we bij het inspreken. 3 mensen gemeld. De heer T. en de heer G. voor zaken die niet op de agenda staan.Het voorstel is zoals gebruikelijk bij het agendapunt over het bewonersinitiatief. Is iedereen daarmee akkoord? Goed.*

Als eerste de heer T..... (Iemand spreekt zonder microfoon, ombudsman) Heel goed, heel fijn maar ik bepaal de orde van de vergadering. De heer T. over de gevaarlijke verkeerssituatie Havenspoorpad, Matlingeweg.

De heer T. spreekt in over de verkeerssituatie bij het Havenspoorpad Matlingeweg.

Voorzitter : *is er iemand vanuit de gebiedscommissie die vragen heeft aan de heer T.? Ja, de heer B.*

Gebiedscommissielid de heer B.: *De heer T. die zei Als het anders is hoor ik het graag van de heer T.. Tweede is.....*

Voorzitter : *Dankuwel meneer B., meneer T.....*

De heer T.: *Mag ik nog even antwoorden of niet?*

Voorzitter : *Nou het is gebruikelijk....*

De heer T.: *Er wordt een vraag gesteld aan mij...*

Voorzitter : *Klopt, maar als.....*

De heer T.: *Mag ik die dan even beantwoorden, meneer de voorzitter..*

Voorzitter : *Nee meneer T., want het is de bedoeling dat alle commissieleden even*

Uit de verte roept de heer T., niet te horen wat.

Voorzitter : *is goed, zijn er nog andere(De heer T. roept iets als : ik ga een klacht indienen.....ombudsman) is goed..... Zijn er nog andere commissieleden die een vraag hebben? Mevrouw A.*

Lid van de gebiedscommissie mevrouw A.: *Geen vragen maar wel opmerkingen.*

Voorzitter : *Klopt. Er is wel, de heer T. heeft het eerder aangekaart, daarom is het ook al in het verkeeroverleg besproken. Er zijn op een gegeven moment, op dit moment werkzaamheden aan de Matlingeweg aan de IJsselmondekant. Dat betekent dat mensen anders moeten gaan rijden.....De voorzitter geeft uitleg over de situatie.*





Onbekend Maar misschien wil de heer T. toch wel een antwoord geven aan de vraag.

De heer T. roept iets, niet te verstaan.

Voorzitter de heer : Nee?dan is het woord aan de heer

6. De heer T. zegt hierover tegen de ombudsman: *“Ik heb vaak ingesproken bij de gebiedscommissie. Ongeveer 10 a 12 keer. Ik heb dus ruime ervaring met inspreken.”* Hij wilde een oudere inspreker voor laten gaan, maar dat wilde de heer R. niet. De heer T. vindt dit haantjesgedrag: *“het kookte in mij terwijl de andere commissieleden mijn inspraakreactie bespraken. Ik zat in de zaal en dacht, nou heb ik er geen zin meer in. Toen ben ik weggegaan.”*
7. Uit het verslag van de klachtencommissie van de hoorzitting van 8 februari 2018: *“Klager (de heer T., ombudsman) geeft aan dat de voorzitter een manier van vergaderen heeft waarbij eerst alle leden vragen moeten stellen en dan pas mag je antwoord geven.”*
8. De heer T. bij de ombudsman: *“Ik weet nu dat de procedure is dat alle gebiedscommissieleden hun vragen stellen en dat de inspreker daarna de gelegenheid krijgt om in 1 keer alle vragen te beantwoorden. Dat was voor mij een verrassing. Als ik de geluidsopname van de vergadering beluister, dan realiseer ik me dat R. mij wilde uitleggen hoe het zou gaan. Maar omdat ik het idee had dat hij mij het woord wilde ontnemen, was ik nogal geagiteerd. Ik heb daarom zijn poging om mij uitleg te geven, niet gehoord.”*
9. De heer R. zegt dat hij de voorbereiding van de notulist niet wilde verstoren en daarom de heer T. eerst het woord gaf: *“De heer T. hield netjes zijn verhaal. Hij las dat voor. Vervolgens gaf ik de gebiedscommissieleden het woord. De heer B. ging als eerste en stelde inderdaad een vraag aan de heer T. Ik wilde het rijtje gebiedscommissieleden verder afgaan, zoals dat gebruikelijk is. De heer T. kent deze gang van zaken, het is nooit anders. Zonder dat ik de kans kreeg om het volgende gebiedscommissielid het woord te geven, riep hij al dat er een vraag aan hem werd gesteld en dat hij van mij geen antwoord mocht geven. Hij is toen opgestaan en in de zaal gaan zitten. De andere commissieleden hebben de kans gehad om nog wat op te merken en voordat de volgende inspreker het woord kreeg, heeft de heer B. gevraagd of de heer T. toch nog wilde antwoorden. Die riep vanuit de zaal dat hij dat niet nodig vond. Daarna verliet hij de zaal. Dan is het dus klaar. De dag daarop diende hij een klacht in.”*



*Klachtbehandeling*

10. Op 21 november 2017 diende de heer T. een klacht in. Deze klacht is voor advies in handen gesteld van de klachtencommissie.
11. Op 19 januari 2018 stuurt de klachtencommissie de heer T. een uitnodiging voor de hoorzitting op 9 februari 2018. Op 25 januari 2019 stuurt de klachtencommissie een uitnodiging aan de heer R. In de uitnodiging aan de heer R. staat dat er een officiële klacht tegen hem is ingediend over zijn optreden voorafgaande en tijdens de vergadering van 20 november 2017. Bij deze uitnodiging is de klachtbrief niet als bijlage bijgevoegd. In de uitnodiging staat dat de commissie een week voor de hoorzitting de stukken die op de zaak betrekking hebben aan de heer R. zal toesturen en dat hij zelf tot 10 dagen voor de hoorzitting zelf stukken in kan dienen.
12. De heer R. meldt zich af voor deze hoorzitting. Hij verklaart daarover: *“Op dat tijdstip had ik een afspraak staan, die gemaakt was op verzoek van de burgemeester. Ik heb dat tegen de secretaris van de klachtencommissie gezegd. Dat ik echt niet kon komen. Er was niemand anders bij het gesprek vooraf aan de vergadering waar de heer T. over klaagt. Daarom had de klachtencommissie mij de gelegenheid moeten geven om mijn verhaal te doen. Ze wisten bovendien waarom ik er niet kon zijn. Ik zat niet thuis op de bank of zo. Ik heb daarna niets meer van de klachtencommissie gehoord.”*
13. Op 6 februari 2018 stuurt de secretaris van de klachtencommissie een e-mail aan de heer R. Daarin stelt zij een vraag over de opnamen van de vergadering van de gebiedscommissie van 20 november 2017 waar de klacht over gaat. De secretaris vraagt: *“Misschien kunt u, zeker als u a.s. vrijdag niet aanwezig bent, aangeven waar dat in zit, waar dat aan ligt?misschien dat u zelf de opname nog eens kunt beluisteren en daar een nadere schriftelijke toelichting op kunt geven?”*
14. Op 8 februari 2018 vindt de hoorzitting van de klachtencommissie plaats. De heer T. is aanwezig. De heer R. niet.
15. Op 20 maart 2018 brengt de klachtencommissie aan de gebiedscommissie advies uit over de klacht. Over het horen schrijft de klachtencommissie: *“De klachtencommissie had graag tijdens de zitting een toelichting van de voorzitter zelf vernomen, ware het niet dat de voorzitter zich heeft afgemeld en niet is verschenen. Gelet op het karakter van de klachtenprocedure is dit verschijnen van zowel klager als beklagde uitgangspunt. Het niet verschijnen heeft tot gevolg dat de commissie de beklagde niet heeft kunnen vragen naar een reactie op de*





weergave van de feiten van de kant van klager, hetgeen de commissie voor rekening laat van de beklagde.” De klachtencommissie vindt de eerste klacht over de gedragingen voorafgaand aan de vergadering gegrond: “Nu hetgeen door klager wordt beweerd niet (geloofwaardig) wordt ontkend noch betwist, gaat de commissie voor wat betreft dit onderdeel van de klacht uit van een situatie als door klager omschreven. Ondanks het feit dat er geen getuigen zijn, ziet de commissie geen aanleiding die beschrijving van de toedracht voor onaannemelijk te houden.” De klacht over de gedragingen van de voorzitter tijdens de vergadering adviseert de commissie ongegrond te verklaren: “duidelijk is dat de voorzitter de vergadering strak leidt, maar biedt geen aanknopingspunt voor de conclusie dat dit de voorzitter in enig opzicht kan worden verweten.”

16. Op 16 april 2018 verklaart de gebiedscommissie de 1^e klacht niet-ontvankelijk. Volgens de gebiedscommissie is niet vast te stellen wat er zich daadwerkelijk heeft afgespeeld. Ten aanzien van de 2^e klacht neemt de gebiedscommissie het advies van de commissie over.

Standpunt gebiedscommissie

17. In het kader van zijn onderzoek legt de ombudsman de gebiedscommissie 3 vragen voor:

- 1 *Op basis van welke wettelijke regeling is de gebiedscommissie tot de conclusie gekomen dat de 1^e klacht niet-ontvankelijk is?*

De gebiedscommissie stelt dat zij op basis van artikel 14.4b van de Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013 tot haar conclusie is gekomen.

- 2 *Waarom heeft de gebiedscommissie de heer R. niet alsnog laten horen over de gebeurtenissen voorafgaand aan de vergadering van 20 november 2017?*

De gebiedscommissie stelt dat zij dit meerdere keren heeft gemeld aan de klachtencommissie, maar dat die daar geen gehoor aan heeft gegeven.

- 3 *Op welke manier heeft u het Reglement van Orde gebiedscommissies Rotterdam 2014 bij uw afwegingen met betrekking tot de bejegening tijdens de vergadering van 20 november 2017 betrokken.*

Het Reglement van Orde gebiedscommissies Rotterdam 2014 is betrokken en aangehaald door de Klachtencommissie. De gebiedscommissie baseert zich o.a. op dat besluit.



**Standpunt klachtencommissie**

18. Wij hebben klager en beklaagde uitgenodigd voor een hoorgelegenheid. De beklaagde heeft de stukken ontvangen, heeft de gelegenheid gekregen daarop te reageren en is tijdig uitgenodigd om zijn standpunt toe te lichten. De beklaagde heeft deze gelegenheid niet gebruikt. Hij heeft niet schriftelijk en niet in persoon gereageerd. Hij heeft alleen laten weten dat hij niet aanwezig kon zijn bij de zitting met een reden die geen 'klemmende reden van verhindering' was. De beklaagde heeft ook niet verzocht op een later moment te worden uitgenodigd. Om die reden heeft de commissie besloten de beklaagde niet opnieuw een uitnodiging te sturen.
19. De beklaagde heeft de gelegenheid gekregen te worden gehoord, maar daarvan om hem moverende redenen geen gebruik van gemaakt. Wij achten het niet in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor bij de vaststelling van de feiten uit te gaan van een weergave die niet (gemotiveerd) wordt betwist en die door ons is beoordeeld als niet op voorhand geheel onaannemelijk. Wij vinden dat deze beoordeling valt binnen de marges van de beoordelingsvrijheid die ons als klachtencommissie toekomt. De klachtencommissie verzoekt de ombudsman zijn oordeel in lijn met het voorgaande te heroverwegen.
20. Naar aanleiding van de reactie van de klachtencommissie besluit de ombudsman de klachtencommissie een aantal vragen te stellen. Op 2 augustus 2019 reageerde de klachtencommissie op deze vragen:
- 1 *Heeft u, voordat u de heer R. uitnodigde voor een hoorzitting, overleg met hem of de heer T. gehad over de datum van de hoorzitting?*
Reactie klachtencommissie:
Het is niet gebruikelijk voorafgaand aan de appointering van een bezwaar of een klacht verhinderdata op te vragen. Ook werkt Juridische diensten in het algemeen niet met vooraankondigingen waarbij belanghebbenden worden uitgenodigd een eventuele verhindering op een bepaald dagdeel (binnen een bepaalde termijn) door te geven. Bij het plannen van de zittingen wordt in eerste instantie gekeken naar de zittingsagenda van kamer V en/of naar de beschikbaarheid van de aangewezen leden van de Algemene bezwaarschriftencommissie.
 - 2 *Hoe hebt u de heer R. en de heer T. uitgenodigd voor de hoorzitting? Heeft u dat per brief gedaan? Zo ja, wilt u dan een kopie van deze brieven aan mij toesturen?*
Reactie klachtencommissie:





Wij hebben de heer R. en de heer T. een uitnodiging gestuurd. De R. was al eerder bij ons geweest en kende dus de gang van zaken. Hij heeft een korte uitnodiging ontvangen. De heer T. heeft een uitgebreide uitnodiging ontvangen met een toelichting alsof hij een bezwaarschrift heeft ingediend.

- 3 *Van de heer R. begrijp ik dat hij telefonisch aan de secretaris van de klachtencommissie heeft laten weten dat hij niet kon komen omdat hij op verzoek van burgemeester Aboutaleb een afspraak met derden had en vond dat hij deze niet kon afzeggen. Was deze reden u bekend?*

Reactie klachtencommissie:

Op 6 februari 2018 stuurt de secretaris van de klachtencommissie de heer R. een e-mail. Zij vraagt hem een toelichting te geven op de opnames van de vergadering van 20 november 2017. Zij schrijft: *“Misschien kunt u, zeker als u a.s. vrijdag niet aanwezig bent, aangeven waar dit in zit, waar dat aan ligt?”, misschien dat u zelf de opname nog eens kunt beluisteren en daar een nadere, schriftelijke, toelichting op kunt geven?*

- 4 *Wat is volgens u een klemmende reden van verhindering? Op welke wet- en regelgeving en/of jurisprudentie baseert u zich daarbij?*

Reactie klachtencommissie:

In veel procesreglementen is geregeld dat een verzoek om uitstel, ingekomen nadat ambtshalve de dag van de zitting is bepaald, slechts onder bepaalde voorwaarde kan worden gehonoreerd. Indien geen uiterste termijn is gesteld waarbinnen kan worden gereageerd zoals hier, en het verzoek om uitstel ook niet direct na ontvangst van de uitnodiging wordt gedaan, pleegt te zijn bepaald dat geen uitstel wordt verleend, behoudens in geval van klemmende redenen of overmacht. De commissie verwijst naar artikel 7.3 van het Landelijke Procesreglement voor civiele dagvaardingszaken bij de rechtbank. Het gaat dan om plotseling ingetreden gebeurtenissen in de persoonlijke levenssfeer van de belanghebbende of eventuele gemachtigde zoals geboorte, ziekte of overlijden van een naaste, maar ook niet te voorzien en plotseling intredend ongerief als autopech en uitval van treinen. Andere afspraken, die de belanghebbende maakt na ontvangst van de uitnodiging voor de zittingen, vallen daaronder over het algemeen niet.

- 5 *De heer R. vertelde mij dat hij verwachtte een nieuwe uitnodiging te krijgen om zijn kant van het verhaal te vertellen. Hebt u of de secretaris de heer R. geïnformeerd dat als hij niet kon op deze datum, hij geen nieuwe uitnodiging zou krijgen voor een gelegenheid om zijn kant van het verhaal te vertellen?*





Reactie van de klachtencommissie:

De secretaris heeft een aantal keer contact gehad met de heer R. Daaruit had hij kunnen begrijpen dat de zitting bij een eventuele verhindering van zijn kant door zou gaan. Daarom heeft de secretaris aangegeven dat hij ook schriftelijk kon reageren. De heer R. heeft zich niet uitdrukkelijk afgemeld en ook niet gevraagd om de zitting te verzetten.

- 6 *Heeft u de heer R. geïnformeerd dat hij in geval van verhindering zijn reactie schriftelijk kon geven?*

Reactie klachtencommissie:

Ja, zie reactie op 2, 3 en 5.

- 7 *Hoe verhoudt uw uitleg van het beginsel van hoor en wederhoor zich met het horen in het kader van de bezwaarschriftenprocedure ex artikel 7:2 lid 1 Algemene wet bestuursrecht en ABRvS 25 maart 2015, ECLI: NL:RVS2015:917:*

5.2. Zoals de Afdeling eerder heeft overwogen (uitspraak van 27 juni 2012 in zaak nr. 201110951/1/A1), is het in beginsel in strijd met artikel 7:2, eerste lid, van de Awb een hoorzitting niet uit te stellen wanneer een belanghebbende of zijn gemachtigde direct na de uitnodiging voor de hoorzitting gemotiveerd heeft medegedeeld dat hij op het genoemde tijdstip niet kan verschijnen.

Reactie van de klachtencommissie:

Verzoeken om uitstel worden niet per definitie toe- of afgewezen. Tenzij er overleg geweest is over het plannen van de datum van de hoorzitting met betrokkene, wordt allereerst gekeken naar het tijdstip van het verzoek en de daarvoor gegeven motivering. Van een verplichting om een dergelijk verzoek te honoreren is in het algemeen geen sprake. Een gemotiveerd verzoek om uitstel, gedaan direct na ontvangst van de uitnodiging voor een hoorzitting hoeft ook niet gehonoreerd te worden. De omstandigheden van het geval en het belang van anderen partijen speelt daarbij ook een rol. De heer R. heeft niet direct na de uitnodiging gemeld dat hij een andere afspraak had, dat deed hij pas toen de secretaris contact met hem had. Hij heeft niet aangegeven dat hij niet zou komen, noch heeft hij verzocht om een andere afspraak.

Standpunt de heer R.

21. Ik heb de secretaris van de commissie wel degelijk meteen op 26 januari 2018 benaderd toen ik de uitnodiging ontving en ik gelijk door had dat ik op deze dag en tijd niet kon. Ik stuur u mijn telefoonrekening toe. Daarop kunt u zien dat ik het telefoonnummer op de uitnodiging (010 – 267....) die dag 2 keer heb gebeld. Om 10:12 uur en om 10:43 uur.





22. Ik heb de secretaris wel verteld dat ik een belangrijke afspraak had en daarom niet kon komen. Zij vertelde mij dat alles al geregeld en zij wees mij op de mogelijkheid een schriftelijk reactie te geven. Ik heb haar toen gewezen op de geluidsband van de vergadering. Wij hebben toen besproken hoe de geluidsband van de vergadering van 20 november 2017 bij de klachtencommissie zou komen. De secretaris heeft aangeboden die op te halen. Mijn verwachting was dat het met beluisteren van de opnamen duidelijk zou zijn. Op de opnamen is duidelijk te horen dat ik de bekende procedure volg. Dat de heer T. zelf opstaat en niet voor rede vatbaar is.
23. De secretaris wist dat ik deze belangrijke afspraak had en heeft niet gesproken over een mogelijkheid om de zitting te verplaatsen. Die moest doorgaan. Dat kunt u opmaken uit haar reactie in de e-mail van 8 februari 2018. Ook kunt u daarin zien dat ik op haar vraag direct heb gereageerd. Ze geeft ook aan dat hier de klacht om gaat. Daarom heb ik geen reactie gegeven op klacht 2. Daar stelt zij ook geen vraag over.
24. Dat ik geen uitgebreide reactie heb bestuurd is deels omdat ik onervaren was en als bestuurder ook geen ondersteuning kreeg van Juridische Diensten. Maar ook omdat in de uitnodiging staat dat ik tot 10 dagen voor de behandeling tijd heb om nadere stukken in te dienen, maar ik de stukken van de klachtencommissie pas in de zelfde week als de hoorzitting kreeg. Hoe kon ik inhoudelijk weten waar de klacht over ging en daarop reageren als ik de klacht zelf niet had?
25. Dat ik niet verzocht heb om de zitting te verplaatsen was omdat mij duidelijk werd gemaakt dat die mogelijkheid er niet was. Juist met die vraag heb ik gelijk op 26 januari 2018 contact gezocht met de secretaris. Maar het feit dat de heer T. al was uitgenodigd en het met de klachtencommissie geregeld was, was leidend.
26. Als laatste wil ik reageren op de slotopmerking. (In de brief van de klachtencommissie van 30 juli 2019 staat als slotopmerking: *Tot besluit en mogelijk ten overvloede nemen wij deze gelegenheid te baat u te wijzen op het feit dat de heer R. ten tijde van het uitbrengen van het advies de voorzitter was van de commissie aan wie dat advies was gericht. Wij mochten er dan ook vanuit gaan dat zijn kijk op de feiten bij de beraadslaging over de inhoud van dat advies nog aan de orde zou kunnen komen.* Toevoeging ombudsman) Juist door de ambtelijke ondersteuning werd mij afgeraden om tijdens de behandeling van deze klacht door de commissie mij er inhoudelijk mee te bemoeien. Vandaar dat deze opmerking erg raar overkomt.





Wet en regelgeving

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a.** de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b.** de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c.** de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013

Artikel 4 Klachtbehandelaar

1. Als klachtbehandelaar treedt op:
 - a.
 - b.
 - c. de klachtencommissie, indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur, een conerndirecteur, de directeur van de Bestuursdienst, de algemeen directeur van de Rotterdamse Serviceorganisatie, functionarissen die zijn geplaatst op het eerste niveau onder de (concern)directeur; de centrale klachtencoördinator, bestuursorganen of de voorzitter of leden daarvan, dan wel op verzoek van de centrale klachtencoördinator;
 - d.

Artikel 7 Klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie, bedoeld in artikel 9:14 van de wet, die is belast met de behandeling van en advisering over klaagschriften aan de betreffende bestuursorganen.
2.
3.
4. De klachtencommissie komt op afroep door de secretaris bijeen voor het horen en uitbrengen van advies over een klaagschrift.

Artikel 13 Procedure klaagschrift: het horen

1. De klachtbehandelaar hoort de klager en indien van toepassing





- degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in persoon of telefonisch.
2. De klachtbehandelaar bepaalt of de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid dan wel afzonderlijk, worden gehoord. In het laatste geval worden zij in de gelegenheid gesteld te reageren op hetgeen de ander naar voren heeft gebracht.
 3. Van het horen kan worden afgezien indien het klaagschrift kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
 4. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat de klager wordt toegezonden. Een afschrift van het verslag wordt gezonden aan degene over wiens gedraging is geklaagd.

Artikel 14 Afhandeling door bestuursorgaan

1.
2. Het bestuursorgaan zendt aan klager een afdoeningsbrief.
3. Het bestuursorgaan zendt een afschrift van de afdoeningsbrief aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. In de afdoeningsbrief stelt het bestuursorgaan klager in kennis van:
 - a. de bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
 - b. het oordeel: niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond;
 - c. de eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies, te weten de eventuele organisatorische of jegens degene op wie de klacht betrekking heeft, te nemen maatregelen;
 - d. indien de conclusies of het oordeel van het bestuursorgaan afwijken van het advies van de klachtencommissie: de redenen voor afwijking daarvan;
 - e. het verloop van de procedure: de naam van de behandelend ambtenaar, de datum van ontvangst van het klaagschrift, de data en de inhoud van door de behandelend ambtenaar ondernomen acties waaronder het horen, en de datum van afdoening van het klaagschrift.
5.
6. ...

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

27. De ombudsman toetst het optreden van de gebiedscommissie Charlois aan het behoorlijkheidsvereiste Goede motivering:





Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Overwegingen

28. Hoor en wederhoor is een beginsel van behoorlijke klachtbehandeling. Van horen kan ingevolge artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht alleen worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden of de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij geen gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
29. De heer R. heeft volgens hem, met opgave van redenen, laten weten dat hij niet bij de hoorzitting aanwezig kon zijn. Daarna heeft hij volgens hemzelf niets meer van de klachtencommissie gehoord. De klachtencommissie schrijft in haar advies dat zij het niet verschijnen van klager voor zijn rekening laat.
30. Nu van geen van de situaties in artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht sprake is, had de klachtencommissie of de gebiedscommissie ervoor moeten zorgen dat de heer R. toch de gelegenheid kreeg om zijn kant van het verhaal te vertellen. Gelet op het feit dat het hier om een klacht ging over de bejegening tussen 2 personen, waar geen getuigen bij waren, was het zelfs essentieel dat ook de beklagde gehoord werd.
31. Wat had de gebiedscommissie kunnen doen? De gebiedscommissie had ervoor kunnen zorgen dat de beklagde, de heer R. alsnog gehoord zou worden. De gebiedscommissie had aan de hand van het verslag van dit hoorgesprek zich een eigen oordeel kunnen vormen over de klacht over de gedraging voorafgaand aan de vergadering. Als de gebiedscommissie af





zou willen wijken van het advies van de klachtencommissie, dan had zij dit gemotiveerd kunnen doen. Artikel 9:16 Algemene wet bestuursrecht voorziet in deze mogelijkheid.

32. De ombudsman kan de gedachtegang van de gebiedscommissie - om het advies van de klachtencommissie niet op te volgen - wel begrijpen. De conclusie van de gebiedscommissie dat de 1^e klacht van de heer T. over de gedragingen voor de vergadering niet-ontvankelijk is, kan de ombudsman echter niet volgen. Dit oordeel kan alleen aan de orde zijn als klager bijvoorbeeld vergeten is zijn naam en adres te vermelden, zijn brief te ondertekenen of er een datum op te zetten etc. Daarvan is hier geen sprake.
33. De 1^e klacht van de heer T. dat zijn klacht ten onrechte niet-ontvankelijk is verklaard, is gegrond. De gebiedscommissie heeft onvoldoende gemotiveerd hoe zij tot haar oordeel kwam.
34. In het kader van zijn onderzoek naar de klacht heeft de ombudsman zowel klager als beklagde gehoord. Die bevestigen beiden dat er buiten bij de voordeur van de vergaderruimte een ontmoeting is geweest.
35. Klager en beklagde geven ieder voor zich een andere versie van de gebeurtenissen. Daarnaast waren er geen getuigen van de ontmoeting. De ombudsman stelt vast dat de gebeurtenissen zoals beiden die beschrijven, plaatsgevonden zouden kunnen hebben. De ombudsman heeft geen reden om meer waarde te hechten aan het woord van de een of het woord van de ander. In het algemeen onthoudt de ombudsman zich in een dergelijk geval van het geven van een oordeel over de klacht omdat de feiten niet vast te stellen zijn.
36. Ten aanzien van de 2^e klacht, stelt de ombudsman vast dat de voorzitter volgens de gebruikelijke orde tijdens de vergadering van de gebiedscommissie heeft gehandeld. In het hoorgesprek bij de ombudsman verklaart de heer T. ook dat hij achteraf vaststelt dat de voorzitter hem daarover uitleg wilde geven.
37. De ombudsman vindt dat de 2^e klacht over de gebiedscommissie dat zij de klacht van de heer T. over de gedragingen van de voorzitter tijdens de vergadering ten onrechte ongegrond heeft verklaard, ongegrond. De ombudsman vindt dat de gebiedscommissie haar oordeel voldoende heeft gemotiveerd en niet in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste heeft gehandeld.





Oordeel

- Klacht 1* De klacht over de onderzochte gedraging van de gebiedscommissie Charlois is gegrond. De gebiedscommissie heeft niet behoorlijk gehandeld toen zij de klacht van de heer T. niet-ontvankelijk verklaarde. De gebiedscommissie heeft door zo te handelen in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede motivering gehandeld. De gebiedscommissie had geen oordeel moeten uitspreken.
- Klacht 2* De onderzochte gedraging van de gebiedscommissie is niet gegrond. De gebiedscommissie heeft behoorlijk gehandeld toen zij de klacht van de heer T. over de gedragingen van de voorzitter tijdens de vergadering van de gebiedscommissie ongegrond verklaarde. De gebiedscommissie heeft niet in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste gehandeld.

Aanvullend

Uit de reacties op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel maakt de ombudsman op dat de klachtencommissie en de heer R. van mening verschillen over wat er precies gebeurd is met betrekking tot de uitnodiging voor de hoorzitting, het toesturen van de stukken en waarom de heer R. niet als beklagde gehoord is.

Hoewel deze gebeurtenissen in eerste instantie geen onderdeel waren van het onderzoek van de ombudsman, zijn ze tijdens het onderzoek toch aan de orde gekomen. De ombudsman heeft de klachtencommissie uiteindelijk ook vragen gesteld. Tot slot is er hoor en wederhoor geweest over de reactie van de klachtadviescommissie. Daarom heeft de ombudsman besloten zijn reactie op het gewisselde te geven.

Heeft de heer R. tijdig laten weten dat hij niet kon komen?

Op 25 januari 2018 ontving de heer R. de uitnodiging voor de hoorzitting op 8 februari 2018. Op basis van de telefoongegevens van de heer R. lijkt het er sterk op dat hij meteen op de uitnodiging van de hoorzitting heeft gereageerd,





toen hij deze uitnodiging had ontvangen. Uit de telefoongegevens van de heer R. blijkt immers dat hij op 26 januari 2018 belde met het telefoonnummer van de secretaris, zoals dat op de uitnodiging voor de hoorzitting vermeld stond. Een reactie op 26 januari 2018 op een uitnodiging verzonden op 25 januari 2018 is naar het oordeel van de ombudsman tijdig.

De ombudsman kan achteraf niet met zekerheid vaststellen wat de secretaris en de heer R. hebben besproken, maar het is aannemelijk dat de heer R. zijn bericht van verhindering die dag heeft doorgegeven. De ombudsman ziet geen andere reden voor de heer R. om juist met deze secretaris contact op te nemen. In de e-mails die tussen de heer R. en de secretaris zijn gewisseld, komt ook alleen de hoorzitting van 8 februari 2018 als onderwerp voor.

Goede reden?

De ombudsman vindt dat het de verantwoordelijkheid is van het bestuursorgaan ervoor te zorgen dat er een hoorgelegenheid plaatsvindt. Als de beklaagde niet reageert of reageert dat hij niet kan, is het aan het bestuursorgaan om ervoor te zorgen dat onomstotelijk vaststaat dat het niet mogelijk is gebleken om tot een hoorgelegenheid te komen of dat iemand afziet van de mogelijkheid gehoord te worden. Horen kan ook telefonisch plaatsvinden. De ombudsman vindt dat er meer pogingen hadden moeten worden ondernomen om ook de reactie van de heer R. op alle klachten te horen. De beoordeling van een opgegeven reden van verhindering kan daarbij slechts een zeer beperkte rol spelen.

Volgens de heer R. had hij die dag op verzoek van de burgemeester een afspraak van hem overgenomen. De ombudsman ziet niet in, waarom dit geen goede reden van verhindering zou kunnen zijn.

Schriftelijke reactie op stukken

In de uitnodiging ontvangen op 25 januari 2018 voor de hoorzitting op 8 februari 2018 staat als klachtomschrijving : *“Door de Bewonersorganisatie BOCL, namens hen de heer T. is een officiële klacht over uw optreden voorafgaande en tijdens een openbare bijeenkomst/vergadering.... ingediend.”* en: *“Wij sturen u een week voor de hoorzitting de stukken die betrekking hebben op de zaak. Tot tien dagen voor de*





hoorzitting kunnen belanghebbenden nadere stukken indienen. “ Bij de uitnodiging is het klaagschrift niet als bijlage toegevoegd.

De heer R. stelt dat de stukken (waaronder het klaagschrift van de heer T.) arriveerden in dezelfde week als de hoorzitting plaats vond. Dat zou week 6 van 2018 zijn. Als dat zo is, heeft de heer R. de stukken op dinsdag 6 februari, 2 dagen voor de hoorzitting op 8 februari 2018 ontvangen. Op maandag wordt de post immers niet bezorgd.

De ombudsman kan achteraf niet vaststellen wanneer de stukken aan de heer R. zijn toegestuurd. Hij houdt het er daarom op dat de stukken een week voor de hoorzitting zijn verzonden, op 1 februari 2019 en op vrijdag 2 februari, zaterdag 3 februari of dinsdag 6 februari 2019 door de heer R. zijn ontvangen.

In een e-mail van 6 februari 2018 vraagt de secretaris aan de heer R. of hij nog schriftelijk gaat reageren. Daarmee staat voor de ombudsman vast dat de commissie de heer R. expliciet de gelegenheid heeft gegeven om schriftelijk te reageren.

Was de heer R. bekend met de klachten?

De ombudsman twijfelt eraan of de heer R. volledig op de hoogte was van de klachten over hem. Uit de reacties van de heer R. maakt de ombudsman op dat hij dacht dat met het luisteren van de geluidsopname de situatie voor de commissie helder zou zijn. Daaruit zou je kunnen afleiden dat de heer R. niet precies wist waarover de andere klacht ging. De klachtencommissie had moeten verifiëren of de heer R. bekend was met de klachten, voordat zij de gevolgen van het niet verschijnen op de hoorzitting geheel op hem afwentelde.

Herkansing voor de heer R. bij de beraadslaging bij de gebiedscommissie?

Op grond van artikel 9:7 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht mag de klacht behandeld worden door een persoon die bij de klacht betrokken is, als de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf danwel de voorzitter of een lid ervan. Om er in die situatie voor te zorgen dat er toch een zekere afstand is tussen de persoon van de klachtbehandelaar en de persoon van de beklagde, is voorzien in de mogelijkheid van een onafhankelijke klachtadviesinstantie. De ombudsman vindt het daarom des te





belangrijker dat het horen van de beklaagde door de aangewezen klachtadviescommissie plaatsvindt.

De ombudsman kan zich voorstellen dat het de heer R. raar voorkomt dat hij enerzijds het advies krijgt om zich niet met de klachtbehandeling te bemoeien en anderzijds achteraf te horen krijgt dat hij bij de beraadslaging door de gebiedscommissie zijn versie van de gebeurtenissen had kunnen geven. Toelichting daarop zou passend zijn geweest.

Tot slot

De ombudsman zou het beter vinden als

1. het klaagschrift meteen bij de uitnodiging aan de beklaagde zou worden meegezonden;
2. de klager en de beklaagde op dezelfde dag zouden worden uitgenodigd, zodat zij evenveel tijd hebben om zich op de zitting voor te bereiden;
3. de stukken eerder (dan 1 week nu) zouden worden toegestuurd, dan het einde van de termijn voor het indienen van de stukken van klager en beklaagde zelf (10 dagen voor de hoorzitting). De beklaagde weet dan immers waar hij op moet reageren;
4. er alternatieven voor het horen zouden worden gezocht, zoals bijvoorbeeld het telefonisch horen, als een klager of beklaagde aangeeft dat hij niet op de geplande datum op de hoorzitting aanwezig kan zijn.
5. beklaagde, in het geval dat het niet lukt alternatieven te vinden, te bevestigen dat de commissie 2 pogingen heeft gedaan om zijn kant van het horen. Daarbij kan betrokkene in de gelegenheid worden gesteld om nog binnen 1 week schriftelijk zijn reactie te geven. Tot slot kan de commissie aankondigen dat bij gebreke van een reactie van de beklaagde de klachtencommissie na die week advies aan het bestuursorgaan uit zal brengen, zonder zijn inbreng. Zo staat voor alle partijen vast wat er is gebeurd en kan bij de klachtafhandeling gemotiveerd worden waarom de beklaagde niet is gehoord. Dat is transparant.

