



Rapport

Datum: 14 november 2003
Rapportnummer: 2003/422

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend haar klaagschrift van 3 februari 2003 heeft afgehandeld.

Zij klaagt er met name over dat:

1. de ontvangst van haar klaagschrift niet schriftelijk is bevestigd;
2. zij niet is gehoord en
3. onvoldoende is gemotiveerd welke beslissing op het ingediende klaagschrift is genomen.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Op 4 oktober 2000 diende verzoekster bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend een klacht in over het niet volledig of niet tijdig ter inzage verstrekken van stukken die betrekking hadden op de voorgenomen wijziging van een bestemmingsplan. Een van die stukken betrof het welstandsadvies inzake de voorgenomen bouw van een manege, waarvoor het bestemmingsplan gedeeltelijk diende te worden aangepast.

2. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders verzoekster op 19 december 2000 onder meer mee dat uit een op het schetsplan aangebrachte stempel bleek dat de welstandscommissie positief ten aanzien van dit schetsplan had geadviseerd. In zijn aanvullende reactie van 23 januari 2001 deelde het college, naar aanleiding van het verzoek om notulen van de vergadering van de welstandscommissie, mee dat er geen notulen waren gemaakt en het feit dat de welstandscommissie geen bezwaren of opmerkingen heeft ten aanzien van een aan de commissie voorgelegd bouwplan tot uiting komt door middel van een stempel op het schetsplan.

3. Uit de op 31 oktober 2002 verleende bouwvergunning constateerde verzoekster dat de welstandscommissie op 17 december 2001 positief had geadviseerd op de aan haar voorgelegde aanvraag om bouwvergunning. Verzoekster maakte hieruit op dat hetgeen het college in zijn brieven van 19 december 2000 en 23 januari 2001 over het positief advies van de welstandscommissie had gesteld, onjuist was. Bij brief van 8 december 2002, ter attentie van de gemeentesecretaris, diende verzoekster over de totstandkoming van het welstandsadvies een klacht in.

4. In zijn reactie van 15 januari 2003 op de klacht schreef de gemeentesecretaris dat verzoekster van mening was dat de afhandeling van de door haar op 4 oktober 2000 ingediende klacht ten aanzien van het welstandsadvies onjuist had plaatsgevonden. In hetgeen verzoekster naar voren bracht zag de gemeentesecretaris echter geen aanleiding de zaak opnieuw te openen, mede omdat er geen sprake zou zijn van een klacht omtrent het zich niet juist gedragen van een vertegenwoordiger van de gemeente.

Daarnaast deelde de gemeentesecretaris verzoekster mee dat hetgeen het college van burgemeester en wethouders in zijn brieven van 19 december 2000 en 23 januari 2001 had opgemerkt ten aanzien van het positief welstandsadvies, betrekking had op een aan de commissie voorgelegd schetsplan. Het positief welstandsadvies van 12 december 2001 had betrekking op de op 7 november 2001 ontvangen (formele) aanvraag om bouwvergunning.

5. Naar aanleiding van de reactie van de gemeentesecretaris wendde verzoekster zich bij brief van 3 februari 2003 onder meer tot het college van burgemeester en wethouders. In haar klaagschrift stelde verzoekster dat haar klacht ten onrechte niet door de gemeentesecretaris in behandeling was genomen, aangezien er sprake zou zijn van een nieuw feit. Uit het welstandsadvies van 17 december 2001 zou, naar de mening van verzoekster, geconcludeerd moeten worden dat hetgeen het college in zijn brieven van 19 december 2000 en 23 januari 2001 ten aanzien van het positieve welstandsadvies had opgemerkt, onjuist was geweest.

6. In reactie op de klacht deelde het college verzoekster op 21 februari 2003 mee dat het college het door de gemeentesecretaris ingenomen standpunt onderschreef. Tevens werd verzoekster meegedeeld dat het college de aangekaarte kwestie als afgedaan beschouwde en overging tot sluiting van het dossier.

II. Ten aanzien van het niet bevestigen van de ontvangst van het klaagschrift

1. Verzoekster klaagt er allereerst over dat het college van burgemeester en wethouders de ontvangst van haar klaagschrift van 3 februari 2003 niet schriftelijk heeft bevestigd.

2. In reactie op dit klachtonderdeel deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman mee dat de ontvangst van het klaagschrift niet schriftelijk was bevestigd vanwege een technisch mankement in het postregistratiesysteem.

3. Artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht (zie achtergrond) bepaalt dat het bestuursorgaan de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk bevestigt. Het is, mede omdat het tijdstip van de ontvangst van de klacht van belang is voor de termijn van behandeling, een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling dat een bestuursorgaan de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk bevestigt. Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het klaagschrift binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld.

4. Nu het klaagschrift van 3 februari 2003 op 21 februari 2003 door het college is afgehandeld kon - ongeacht het technische mankement in het postregistratiesysteem - een ontvangstbevestiging achterwege blijven.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet horen van verzoekster

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat het college van burgemeester en wethouders haar niet heeft gehoord naar aanleiding van haar klaagschrift van 3 februari 2003.

2. In reactie op dit klachtonderdeel deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman mee dat niet alleen in geval van kennelijke ongegrondheid, maar ook in het geval van kennelijke niet-ontvankelijkheid kan worden afgezien van het horen van een klager. Het college verwees hierbij naar de reactie van de gemeentesecretaris van 15 januari 2003, welke reactie door het college werd onderschreven. In voormelde reactie schreef de gemeentesecretaris onder meer dat de door verzoekster op 4 oktober 2000 ingediende klacht was behandeld conform de gemeentelijke klachtenregeling en hetgeen verzoekster in haar brief van 8 december 2002 aanvoerde geen aanleiding gaf de zaak opnieuw te openen.

3. In zijn reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman mee dat hiermee expliciet werd verwezen naar de kennelijke niet-ontvankelijkheid van de klacht van verzoekster, zoals bedoeld in artikel 9:8, eerste lid, onder a, van de Algemene wet bestuursrecht (zie achtergrond).

4. Artikel 9:8, eerste lid, onder a, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt dat het bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht te behandelen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in afdeling 9.2 van de Awb is behandeld.

In zijn standpunt kan het college van burgemeester en wethouders in zoverre worden gevolgd dat er, indien artikel 9:8, eerste lid, onder a, van de Awb van toepassing is, geen verplichting tot klachtbehandeling is en - indien niet tot klachtbehandeling wordt overgegaan - de klager niet in de gelegenheid hoeft te worden gesteld om te worden gehoord.

5. In het onderhavige geval diende verzoekster op 4 oktober 2000 een klacht in over het niet tijdig of niet volledig ter inzage leggen van stukken over de voorgenomen wijziging van een bestemmingsplan. In reactie op deze klacht, en op een later ingediend verzoek om afschrift van notulen, berichtte het college verzoekster op 19 december 2000, respectievelijk 23 januari 2001 dat uit een op het schetsplan aangebrachte stempel bleek dat de welstandscommissie positief had geadviseerd, respectievelijk geen bezwaren of opmerkingen had op het aan de commissie voorgelegde schetsplan.

6. Bij brief van 8 december 2002 diende verzoekster een klacht in over de in de brieven van het college van 19 december 2000 en 23 januari 2001 opgenomen mededeling over het positieve welstandsadvies, aangezien zij uit de op 31 oktober 2002 verleende bouwvergunning opmaakte dat eerst op 17 december 2001 een positief welstandsadvies was afgegeven.

7. In zijn standpunt dat het klaagschrift van verzoekster van 8 december 2002 betrekking had op dezelfde gedraging als waarover door haar op 4 oktober 2000 een klacht was ingediend kan het college echter niet worden gevolgd, nu laatstgenoemde klacht betrekking had op het niet tijdig of niet volledig ter inzage leggen van stukken en het klaagschrift van 8 december 2002 betrekking had op de - door verzoekster vermeende onjuistheid van de - mededelingen van het college in zijn brieven van 19 december 2000 en 23 januari 2001.

8. Bij brief van 3 februari 2003 diende verzoekster een klacht in over de beslissing van de gemeentesecretaris, zoals verwoord in zijn brief van 15 januari 2003, om het klaagschrift van 8 december 2002 - onder verwijzing naar de door verzoekster op 4 oktober 2000 ingediende en behandelde klacht - niet in behandeling te nemen.

9. In zijn beslissing op deze klacht van 21 februari 2003 onderschreef het college het door de gemeentesecretaris ingenomen standpunt. Zoals hiervoor opgemerkt kan echter niet worden gesteld dat het bepaalde in artikel 9:8, eerste lid, onder a, van de Awb van toepassing was en er voor het bestuursorgaan geen verplichting tot klachtbehandeling was.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

10. Overigens merkte de gemeentesecretaris in zijn reactie van 15 januari 2003, welke reactie blijkens de beslissing op het klaagschrift van 3 februari 2003 werd onderschreven door het college, op dat de mededelingen van het college in de brieven van 19 december 2000 en 23 januari 2001 betrekking hadden op het aan de welstandscommissie voorgelegde schetsplan en het welstandsadvies van 17 december 2001 betrekking had op de formele aanvraag om bouwvergunning.

Gelet op het vorenstaande had het in de rede gelegen het klaagschrift van verzoekster van 8 december 2002 als kennelijk ongegrond aan te merken, zodat op grond van het bepaalde in artikel 9:10, tweede lid van de Awb (zie achtergrond) eveneens van het horen van verzoekster kon worden afgezien.

IV. Ten aanzien van de motivering van de beslissing

1. Verzoekster klaagt er tenslotte over dat het college van burgemeester en wethouders onvoldoende heeft gemotiveerd welke beslissing op het klaagschrift van 3 februari 2003 is genomen.

2. In reactie op de klacht deelde het college de Nationale ombudsman mee van oordeel te zijn dat was voldaan aan de in artikel 9:12, eerste lid van de Awb (zie achtergrond) opgenomen motiveringsplicht door in zijn beslissing van 21 februari 2003 te verwijzen naar het gestelde in de brief van de gemeentesecretaris van 15 januari 2003.

3. Het is een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling dat, ter afronding van de procedure van interne klachtbehandeling, het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan aan de bevindingen van het onderzoek verbindt. De motiveringsplicht, zoals opgenomen in artikel 9:12 van de Awb, heeft betrekking op de inhoudelijke beslissing op een klaagschrift dat overeenkomstig afdeling 9:2 van de Awb in behandeling is genomen.

4. In het onderhavige geval stelt het college dat aan de motiveringsplicht is voldaan door te verwijzen naar het gestelde in de brief van de gemeentesecretaris. In zijn standpunt kan het college echter niet worden gevolgd.

Eenzijds, omdat de gemeentesecretaris zich op het standpunt stelde dat er geen verplichting was om de klacht van verzoekster van 8 december 2002 in behandeling te nemen. Artikel 9:8, derde lid, van de Awb bepaalt dat de klager van het niet in behandeling nemen van een klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis wordt gesteld. In deze mededeling dient gemotiveerd te worden aangegeven waarom het bestuursorgaan zich op het standpunt stelt dat er geen verplichting tot klachtbehandeling is en betreft niet de inhoudelijke beslissing op het klaagschrift waarop artikel 9:12, eerste lid, van de Awb van toepassing is.

Anderzijds kan het college niet in zijn standpunt worden gevolgd, omdat het klaagschrift van verzoekster van 3 februari 2003 betrekking had op de beslissing van de gemeentesecretaris om het klaagschrift van 8 december 2002 niet in behandeling te nemen en derhalve betrekking had op een andere gedraging dan hetgeen in het klaagschrift van 8 december 2002 aan de orde was gesteld.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend is gegrond, behalve ten aanzien van de ontvangstbevestiging. Op dit punt is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 26 maart 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 24 maart 2003, van mevrouw B. te Purmerend, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het college een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In verband met de voorgenomen gedeeltelijke herziening van een bestemmingsplan om de realisering van een manege mogelijk te maken, vroeg verzoekster het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend op 11 september 2000 onder meer om inzage van het welstandsadvies op de aanvraag om bouwvergunning. Omdat niet alle stukken volledig of tijdig ter inzage waren gegeven, diende verzoekster op 4 oktober 2000 een klacht in.

In reactie op deze klacht deelde het college van burgemeester en wethouders verzoekster, met betrekking tot de stukken die zij nog wenste te ontvangen, op 19 december 2000 onder meer mee dat de welstandscommissie positief had geadviseerd op de bouwaanvraag. Het college gaf aan dat dit blijkt uit een op het schetsplan aangebrachte stempel, welk schetsplan verzoekster reeds eerder had ontvangen.

2. In reactie op het aanvullend verzoek van verzoekster van 6 januari 2001 om een afschrift van de notulen van de vergadering van de welstandscommissie, deelde het college verzoekster op 23 januari 2001 mee dat er geen notulen waren gemaakt. Verzoekster werd daarbij nogmaals meegedeeld dat, indien de commissie geen bezwaar of opmerkingen ten aanzien van een bouwplan heeft, dit tot uiting komt door middel van een stempel op het schetsplan.

3. Op 8 december 2002 diende verzoekster, ter attentie van de gemeentesecretaris, een schriftelijke klacht in bij de gemeente Purmerend over de totstandkoming van het welstandsadvies. In haar klaagschrift schreef verzoekster dat haar uit de op 31 oktober 2002 verleende bouwvergunning was gebleken dat het welstandsadvies pas op 17 december 2001 was afgegeven. Verzoekster maakte hieruit op dat hetgeen het college in zijn brieven van 19 december 2000 en 23 januari 2001 had opgemerkt over het positieve advies van de welstandscommissie onjuist was. Aan het slot van haar klaagschrift merkte verzoekster op zich over deze gang van zaken te beklagen en dat zij wenste te beschikken over de drie rapporten van de welstandscommissie.

4. In zijn reactie van 15 januari 2003 deelde de gemeentesecretaris verzoekster onder meer het volgende mee;

“In antwoord op de door u aan mij gerichte brief (...) bericht ik u het volgende. Zoals door u wordt aangegeven is de door u op 4 oktober 2000 ingediende klacht overeenkomstig de Klachtenregeling gemeente Purmerend behandeld. Thans stelt u van mening te zijn dat genoemde afhandeling ten dele onjuist heeft plaatsgevonden en dan met name aangaande het advies van de welstandscommissie.

Ik wijs u er op dat genoemde Klachtenregeling regels bevat om een klacht af te handelen die is ingediend op grond van de mening dat een vertegenwoordiger van de gemeente zich niet juist heeft gedragen. (...)

In het door u naar voren gebrachte onderdeel is daar geen sprake van en staan u andere - naar ik heb begrepen reeds door u toegepaste - rechtsregels zoals het formeel indienen van bezwaar en eventueel beroep ten dienste.

Ik zie dan ook geen aanleiding deze zaak opnieuw te openen.

Gezien de inhoudelijke vraag kan ik u overigens mededelen dat destijds sprake is geweest van een positieve advisering van de welstandscommissie ten aanzien van *een schetsplan* hetgeen tot uiting wordt gebracht door middel van een op *het schetsplan* aangebrachte stempel (...).

Bedoeld schetsplan is (o.a.) onderwerp geweest van de besluitvorming omtrent de ter zake gevoerde inspraakprocedure.

Op grond van het bepaalde in art 48 Woningwet is de op 7-11-2001 ontvangen (formele) *aanvraag om bouwvergunning* ter advisering aan de welstandscommissie voorgelegd. Op 12-12-2001 (bedoeld wordt 17 december 2001; N.o.) is een positief advies afgegeven op de aanvraag om bouwvergunning.

Voor de goede orde wijs ik u er op dat ik conform uw verzoek uw brief, mijn antwoord in kopie in handen heb gesteld van de leden van het college van burgemeester en

wethouders en aan de griffier van de gemeenteraad.”

5. Op 3 februari 2003 wendde verzoekster zich schriftelijk tot onder meer het college van burgemeester en wethouders. In haar brief klaagde verzoekster er over dat haar klaagschrift van 8 december 2002 niet door de gemeentesecretaris in behandeling was genomen. Verzoekster stelde, onder verwijzing naar het op 17 december 2001 afgegeven positieve welstandsadvies, dat er sprake was van een nieuw feit, waaruit zou blijken dat het college in zijn brieven van 19 december 2000 en 23 januari 2001 onjuiste informatie had verstrekt.

6. In reactie op het klaagschrift deelde het college van burgemeester en wethouders verzoekster op 21 februari 2003 mee van alle stukken kennis te hebben genomen en dat gebracht en het door de gemeentesecretaris, in zijn brief van 15 januari 2003, ingenomen standpunt werd onderschreven. Tevens werd verzoekster meegedeeld dat het college de door haar aangekaarte kwestie afgedaan beschouwde en overging tot sluiting van het dossier.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar hetgeen is opgenomen in de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt College van burgemeester en wethouders

1. Bij de opening van het onderzoek op 20 mei 2003 werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend verzocht in zijn reactie op de klacht met name in te gaan op de volgende vragen.

“1. Artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat door het bestuursorgaan de ontvangst van een klacht schriftelijk wordt bevestigd.

Kunt u aangeven waarom in dit geval de ontvangst van de klacht niet schriftelijk is bevestigd en hoe de bevestiging van ontvangst van klachten binnen de gemeente Purmerend in het algemeen plaatsvindt?

2. Artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager zelf heeft aangegeven van het recht om te worden gehoord af te zien.

Kunt u aangeven waarom in het onderhavige geval verzoekster niet is gehoord en, indien u daarvan heeft afgezien omdat de klacht als kennelijk ongegrond is aangemerkt, waarom u daarvan in de beslissing op de klacht niet expliciet kennisgeving heeft gedaan?

3. Artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen. In zijn reactie van 15 januari 2003 stelt de gemeentesecretaris zich naar aanleiding van de brief van verzoekster van 8 december 2002 op het standpunt dat hetgeen verzoekster naar voren bracht geen gedraging is in de zin van de gemeentelijke klachtenregeling en er geen aanleiding is de zaak opnieuw te openen. Blijkens uw brief van 21 februari 2003 onderschrijft uw college het door de gemeentesecretaris ingenomen standpunt.

Kunt u aangeven, indien u zich hiermee op het standpunt stelt dat u niet verplicht bent de klacht te behandelen, op grond van welk lid of welk onderdeel van artikel 9:8 van de Awb u deze beslissing heeft genomen?

4. Kunt u tevens verduidelijken wat moet worden verstaan onder het door de gemeentesecretaris en door u onderschreven standpunt dat hetgeen door verzoekster naar voren is gebracht over de - door haar vermeende - onjuiste informatieverstrekking geen gedraging is die valt onder de werking van de Klachtenregeling gemeente Purmerend?

5. Artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat het bestuursorgaan de klager gemotiveerd en schriftelijk in kennis stelt van de beslissing op de klacht.

Kunt u aangeven in hoeverre u van mening bent dat uw beslissing van 21 februari 2003 afdoende is gemotiveerd?"

2. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders de

Nationale ombudsman op 14 juli 2003 onder meer het volgende mee:

"De ontvangst van de brieven d.d. 3 februari 2003 en 25 februari 2003 is niet schriftelijk bevestigd vanwege een technisch mankement in het postregistratiesysteem. De brief van 24 maart 2003 is door (verzoekster; N.o.) persoonlijk afgegeven op het stadhuis. Bij deze afgifte heeft (verzoekster; N.o.) direct een bewijs van ontvangst gekregen. In dergelijke gevallen wordt niet (nogmaals) een schriftelijke ontvangstbevestiging per post verstuurd.

In de afgelopen periode zijn er - zoals ook uit het bovenstaande blijkt - veel problemen geweest rondom het versturen van ontvangstbevestigingen; niet alleen in het kader van klachtprocedures, maar ook in andere gevallen. Sinds 1 april 2003 behoren deze problemen echter tot het verleden en is Registratuur zonder meer in staat om alle daarvoor in aanmerking komende brieven te beantwoorden met een ontvangstbevestiging.

(...)

Niet alleen in geval van kennelijke ongegrondheid, maar ook in geval van kennelijke niet-ontvankelijkheid kan worden afgezien van het horen van de klager/klaagster. In de

brief van de gemeentesecretaris van 15 januari 2003, waarnaar wij in onze brief van 21 februari 2003 verwijzen, wordt in het eerste blokje expliciet naar deze niet-ontvankelijkheid - in de zin van artikel 9:8, eerste lid, onder a Algemene wet bestuursrecht - verwezen: "Zoals door u (...) behandeld."

(...)

Bijgesloten treft u aan een exemplaar van de folder die ten aanzien van de Klachtenregeling Purmerend 2000 wordt verstrekt.

Zoals u (...) terecht suggereert doet de omstandigheid dat iemand een gerechtelijke procedure tegen een bepaalde beslissing/een bepaalde handeling indient niet af aan het feit dat die persoon tegen diezelfde handeling een klacht kan indienen overeenkomstig genoemde Klachtenregeling.

Feit blijft echter dat de door (verzoekster; N.o.) ingediende klacht een herhaling was van de door ons in 2000 afgehandelde klacht en wij van oordeel waren dat wij deze klacht op grond van artikel 9:8 niet nogmaals in behandeling hoefden nemen.

(...)

Onze brief van 21 februari 2003 bevatte ten onrechte niet de in artikel 9:12, tweede lid verplicht gestelde melding. Voor het overige zijn wij van oordeel dat wij voldaan hebben aan de in artikel 9:12, eerste lid genoemde motiveringsplicht door te verwijzen naar het gestelde in de brief van de gemeentesecretaris van 15 januari 2003."

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:6

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

Artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder a en derde lid

"Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;

(...)

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 9:10, eerste en tweede lid

“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 de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.”

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”