

Klachtenregeling Kiesraad

De Kiesraad,
Gelet op hoofdstuk 9 van de
Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan
onder:

- a. Kiesraad: het bestuursorgaan als bedoeld in artikel A 1 en A 2 van de Kieswet;
- b. medewerker van de Kiesraad: alle medewerkers ressorterend onder de secretaris-directeur van de Kiesraad;
- c. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een medewerker van) de Kiesraad zich in een bepaalde aan gelegenheid heeft gedragen;
- d. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. klager: degene die over een gedraging van (een medewerker van) de Kiesraad een klacht indient bij de Kiesraad.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Kiesraad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de Kiesraad een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een medewerker van de Kiesraad wordt aangemerkt als een gedraging van de Kiesraad, voor zover deze gedraging aan de Kiesraad kan worden toegerekend.
3. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
4. De Kiesraad draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
5. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van artikel 4, eerste lid, zijn de artikelen 5 tot en met 13 van toepassing.

Artikel 3 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de Kiesraad nagaan of de klager door middel van een informele

afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

2. Zodra de Kiesraad naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure.

Artikel 4 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en dient ten minste te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5 Bijstand van klager

1. De klager en de betrokkene kunnen zich voor eigen rekening door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De Kiesraad kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. De Kiesraad bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De Kiesraad zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, zo mogelijk onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
3. De Kiesraad zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de klager.
4. De betrokkene ontvangt een afschrift van de klacht, de ontvangstbevestiging en de daarbij behorende stukken.

5. De Kiesraad kan besluiten het klaagschrift dat niet voldoet aan artikel 4, eerste lid, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de Kiesraad te stellen termijn aan te vullen.

6. De Kiesraad registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De Kiesraad 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 deze klachtenregeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De Kiesraad is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de Kiesraad de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis. In de ken-

nisgeving wordt vermeld waarom de klacht niet in behandeling is genomen.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. De Kiesraad 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.
3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien, indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag opgesteld.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. De Kiesraad handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 12, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De Kiesraad kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
3. Wanneer de klacht een specifiek lid van de Kiesraad betreft, neemt dit lid niet aan de besluitvorming inzake de klacht en de op de klacht betrekking hebbende beraadslagingen deel.

Artikel 10 Afdoening

1. De Kiesraad stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. Indien een gegrond verklaarde klacht betrekking heeft op het niet (tijdig) nemen van een besluit of het anderszins nalaten om te handelen inhoudt, meldt de Kiesraad de klager binnen welke termijn het besluit alsnog wordt genomen of de nagelaten handeling alsnog wordt verricht, voor

zover de Kieswet en het daaraan ten grondslag liggende stelsel zich hiertegen niet verzet.

3. In de kennisgeving bedoeld in het eerste lid, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om binnen een jaar na de datum van klachtafhandeling een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 11 Registratie en publicatie

De Kiesraad draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden naar aantal en soort gepubliceerd in het jaarverslag van de Kiesraad.

Artikel 12 Klachtadviescommissie

1. In bijzondere gevallen kan de Kiesraad een onafhankelijke klachtadviescommissie om advies vragen over een ingekomen klacht. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van deze regeling van toepassing.
2. De Kiesraad benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Betrokkene maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. De Kiesraad kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 13 Taken klachtadviescommissie

1. Zodra de Kiesraad besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het bestuur de klager en de betrokkene mee dat de klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de Kiesraad.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 14 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Kiesraad.
2. Zij wordt gepubliceerd in de

Staatscourant en is tevens te raadplegen op www.kiesraad.nl.

3. De regeling treedt in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin deze wordt geplaatst.

Aldus vastgesteld te 's-Gravenhage op 20 februari 2008.

H.R.B.M. Kummeling, voorzitter.
J. Schipper-Spanninga, secretaris-directeur.

Toelichting

Algemeen

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een regeling opgenomen voor een interne klachtenprocedure. Een ieder heeft volgens artikel 9:1 Awb het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander heeft gedragen.

De regeling kan worden gezien als een basisregeling. Hoofdstuk 9 bevat een aantal minimumeisen waaraan de interne behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen; aan de minimumeisen kan geen afbreuk worden gedaan, maar ze kunnen wel worden aangevuld. Om deze reden hebben veel bestuursorganen een eigen regeling opgesteld, waarin de interne procedure van klachtbehandeling wordt vastgelegd. Met deze regeling wordt voorzien in een klachtenregeling voor de Kiesraad.

Artikelsgewijs

Artikel 1 Definities

In dit artikel zijn definities opgenomen van de begrippen die verderop in de klachtenregeling regelmatig terugkomen.

In artikel 1 onder a is een omschrijving van de Kiesraad opgenomen. De Kiesraad heeft op grond van artikel A 2 van de Kieswet een tweeledige functie. Enerzijds treedt de Raad op als centraal stembureau voor de verkiezingen van de leden van de Eerste onderscheidenlijk de Tweede Kamer en het Europees Parlement. Daarnaast heeft de Kiesraad een adviserende functie richting de regering en het parlement. De adviestaak is beperkt tot uitvoeringstechnische

aangelegenheden die het kiesrecht of de verkiezingen betreffen.

Onder de in artikel 1 onder b genoemde medewerkers van de Kiesraad worden ook de medewerkers verstaan die op detacherings- of uitzendbasis werkzaam zijn.

Een definitie van het begrip klacht (artikel 1 onder c) ontbreekt in de Awb. De regering achtte dit onwenselijk omdat uit hoofdstuk 9 al duidelijk blijkt in welke gevallen hoofdstuk 9 van toepassing is. Artikel 9:1 lid 1 van de Awb spreekt van een gedraging van een bestuursorgaan jegens iemand in een bepaalde aangelegenheid. Deze formulering sluit niet uit dat klachten ook betrekking kunnen hebben op het nalaten van een handeling. In de praktijk is dat ook vaak het geval: veel klachten gaan bijvoorbeeld over het niet tijdig beslissen door bestuursorganen.

Zoals gezegd dient de klacht betrekking te hebben op een gedraging in een bepaalde aangelegenheid. Dit brengt algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen buiten de reikwijdte van de voorgestelde regeling. Algemene klachten over beleid(skeuzes) betreffen immers niet een bepaalde aangelegenheid en zijn ook niet te zien als een gedraging jegens iemand. De gedragingen waarover geklaagd kan worden, kunnen zowel feitelijke handelingen betreffen, als besluiten en privaatrechtelijke rechtshandelingen.

Waar de gedraging het nemen van een besluit betreft, gaan de procedures van bezwaar en beroep uiteraard voor. Alles wat geen bezwaar is, kan als klacht worden beschouwd, waarbij de precieze beoordeling in een concreet geval aan de Kiesraad wordt gelaten. In specifieke gevallen kan dat met zich brengen dat de Kiesraad in contact dient te treden met de betrokkene om diens bedoelingen te achterhalen. In ieder geval is het niet zo dat een klacht pas als zodanig in behandeling mag worden genomen als de betrokkene spreekt van een klacht. Evenmin is het bij het indienen van een geschrift vereist dat daaraan de aanduiding klacht of een vergelijkbare term is gegeven. Ook het omgekeerde komt voor: een geschrift met

als opschrift klacht kan heel goed een bezwaarschrift blijken te zijn.

De Kiesraad is een zelfstandig bestuursorgaan en tevens adviesorgaan. De medewerkers van de Kiesraad zijn benoemd door de minister van BZK, maar werkzaam op het secretariaat van de Kiesraad en alleen verantwoording verschuldigd aan de Kiesraad.

Artikel 2 Klachtrecht

Onder 'een ieder' moeten natuurlijke personen, rechtspersonen en andere entiteiten zoals ondernemingsraden worden verstaan. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Voor mondelinge klachten gelden geen vormvereisten. Mondelinge klachten kunnen in persoon of telefonisch worden ingediend. Voor de behandeling van mondelinge klachten geldt dat de Kiesraad zorg dient te dragen voor een zorgvuldige behandeling van de klacht.

Zorgvuldige klachtenbehandeling is een vereiste dat voortvloeit uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Ook heeft een klachtenregeling een belangrijk leereffect, ter verbetering van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. Dit is ook de voornaamste reden dat klachten dienen te worden geregistreerd en dat de klachtenbehandeling eens in de zoveel tijd moet worden geëvalueerd.

Artikel 3 Afdoening in der minne

Voldoet een klacht aan de eisen genoemd in artikel 4 van deze regeling, dan moet de klacht in behandeling worden genomen volgens de regels van afdeling 9.1.2 Awb. Dat betekent niet dat ook in alle gevallen een schriftelijke afdoening moet volgen. Volgens artikel 9:5 Awb en artikel 3 van deze regeling kan de behandeling van een klacht stoppen zodra de Kiesraad naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dat kan zijn omdat er een oplossing is gevonden waarmee sprake is van genoegdoening. Het kan ook zijn dat in een telefonisch contact uitleg is gegeven, waarmee de klager genoegen neemt.

Het stoppen van de klachtbehandeling kan op elk moment. Dat betekent dat wanneer direct na ontvangst van de klacht de Kiesraad naar tevredenheid van de klager aan de klacht

tegemoetkomt, de verdere verplichtingen, zoals het sturen van een ontvangstbevestiging en het horen van de klager vervallen. Wanneer de oplossing later in de procedure wordt gevonden, kan het betekenen dat het horen niet plaats hoeft te vinden.

Het is aan de klager zelf om vast te stellen of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. In alle gevallen is het verstandig schriftelijk vast te leggen en aan de klager mee te delen dat de Kiesraad heeft begrepen dat de klacht naar het oordeel van de klager naar tevredenheid is behandeld.

Artikel 4 Klaagschrift

In de Awb wordt niet geëist dat de klager de gronden van zijn klacht aangeeft. Een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft is over het algemeen voldoende. Evenmin geldt de eis dat de klager de naam moet vermelden van degene die de gewraakte handeling heeft verricht.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

Dit artikel vormt een herhaling van het gestelde in de artikelen 9:6, 9:9 en 9:12a Awb. De bedoeling van artikel 9:12a Awb is dat door de registratie en publicatie van de ingediende klachten het leereffect van de klachtprocedure wordt versterkt. Ook de transparantie en de controle op bestuursorganen zijn daarmee gediend. De registratieplicht geldt ook voor schriftelijke klachten die niet voldoen aan de ontvankelijkheidseisen van artikel 9:4 Awb en artikel 4 van deze regeling. Ook klaagschriften die snel en naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld, dienen te worden geregistreerd.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtenbehandeling

De bepalingen in dit artikel zijn facultatief geformuleerd en rechtstreeks overgenomen uit artikel 9:8 van de Awb. De Kiesraad is in de genoemde gevallen niet verplicht, maar wel bevoegd de klacht te behandelen.

Teneinde te voorkomen dat de klachtenprocedure wordt gebruikt door hen, die te laat zijn met het indienen van een bezwaar- of beroepschrift, is

in artikel 7 lid 1 onder c en onder d bepaald dat de Kiesraad niet verplicht is een klacht te behandelen indien zij een gedraging betreft waartegen bezwaar of beroep had kunnen worden gemaakt of ingediend.

De klager moet van de redenen van het niet in behandeling nemen zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. Daarbij geldt een uiterste termijn van vier weken. Nu het hier gaat om een besluit schrijft artikel 3:47 lid 1 Awb voor dat bij de bekendmaking ervan tevens de motivering wordt vermeld. Tegen een besluit de klacht niet in behandeling te nemen staat geen bezwaar of beroep open. Zie in dit verband artikel 9:3 Awb.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

Horen kan in persoon, maar ook via de telefoon. In het laatste geval is het aan de klager om daarmee in te stemmen. De bevoegdheid tot horen kan worden gemandateerd aan de secretaris-directeur van de Kiesraad.

Ondermandaat van deze bevoegdheid (en de bevoegdheid om klachten af te handelen) aan een medewerker van de Kiesraad is toegestaan.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

Deze bepaling staat er niet aan in de weg dat deze bevoegdheid wordt gemandateerd aan een medewerker van de Kiesraad, overeenkomstig het Mandaatbesluit Kiesraad.

Artikel 10 Afdoening

Het oordeel dat de Kiesraad over de ingediende klacht velt, is geen besluit in de zin van de Awb en daarom ook niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

Volgens artikel 9:12 Awb stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele conclusies die daaruit worden getrokken. Niet altijd, ook niet wanneer de klacht gegrond wordt verklaard, dient het trekken van conclusies te leiden tot het treffen van maatregelen. De afdoeningsbrief kan kort en bondig zijn wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Uit de memorie van toelichting blijkt dat de wetgever er de voorkeur aan geeft dat de afdoeningsbrief een duidelijk oordeel (gegrond of ongegrond) bevat.

Wanneer de klacht gegrond wordt verklaard, kan de afdoeningsbrief maatregelen bevatten die gelet op de aard van de gedraging worden genomen. Dat wordt met de term conclusies bedoeld.

Artikel 11 Registratie en publicatie

Zie in dit verband de toelichting bij artikel 6 van deze regeling.

Artikel 12 Klachtadviescommissie

Artikel 9:14 Awb bepaalt dat een bestuursorgaan een persoon (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon) of commissie (samengesteld uit internen of geheel of gedeeltelijk uit externen) kan inschakelen voor de afhandeling van klachten. De Kiesraad kan hier toe besluiten bijvoorbeeld in de situatie dat het klaagschrift betrekking heeft op een gedraging van een of meerdere leden van de Kiesraad. Ook de ernst of aard van de gedraging kan voor de Kiesraad aanleiding zijn een klachtadviescommissie in te schakelen.

Artikel 13 Taken klachtadviescommissie

De klachtadviesinstantie heeft tot taak de klager en de aangeklaagde te horen en een rapport van bevindingen, een advies en eventuele aanbevelingen op te stellen. Het rapport betreft met nadruk geen eindoordeel: het is aan de Kiesraad om op basis van de bevindingen en het advies een eindoordeel over de klacht te geven. Dit laatste houdt ook verband met het interne karakter van de klachtenprocedure: het betrokken orgaan spreekt een definitief oordeel uit over de klacht.

Ook wanneer een klachtadviesinstantie wordt ingeschakeld om de klacht te behandelen, blijft snelle en informele afdoening mogelijk, zo lang de klager maar tevreden is over de afdoening.

Artikel 14 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Kiesraad. De regeling treedt in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin deze wordt geplaatst. De klachtenregeling Kiesraad is tevens te raadplegen op www.kiesraad.nl.