



Klachtenregeling Commissie Gelijke Behandeling

Juli/2003

1 Doelstelling van klachtrecht

De Commissie Gelijke Behandeling vindt het van groot belang om op zorgvuldige wijze om te gaan met de personen die in het kader van het indienen of de behandeling van een verzoek contact met haar hebben gehad. Toch kan het voorkomen dat er aanmerkingen zijn op de werkwijze van de Commissie Gelijke Behandeling. Daarom is deze klachtenregeling opgesteld. De doelstelling van deze regeling is tweeledig. Enerzijds is het doel om de klachten van mensen die bij een procedure of bij het indienen van een verzoek betrokken zijn geweest naar ieders tevredenheid op te lossen. Anderzijds is het doel om van de klacht te leren en zondig wijzigingen in het interne beleid van de Commissie Gelijke Behandeling aan te brengen.

2 Algemene bepalingen

Artikel 1 Definitie

- 1 Onder “de voorzitter” wordt in deze regeling verstaan: de voorzitter van de Commissie Gelijke Behandeling.
- 2 Onder “ondervoorzitter” wordt in deze regeling verstaan: de ondervoorzitter van de Commissie Gelijke Behandeling.
- 3 Onder “(plaatsvervangende-) commissieleden” wordt in deze regeling verstaan: (plaatsvervangende-) commissieleden van de Commissie Gelijke Behandeling.

Artikel 2 Klachtrecht

- 1 Eenieder die in het kader van het indienen en/of de behandeling van een verzoek om een oordeel contact heeft gehad met de Commissie Gelijke Behandeling, heeft het recht om over de wijze waarop de Commissie Gelijke Behandeling zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de voorzitter een klacht in te dienen. Niet kan worden geklaagd over de inhoud en motivering van een oordeel, noch over de totstandkoming van een oordeel met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.
- 2 Een gedraging van een persoon, werkzaam bij de Commissie Gelijke Behandeling, wordt aangemerkt als een gedraging van deze Commissie voor zover deze gedraging aan haar kan worden toegerekend.
- 3 Onder personen werkzaam bij de Commissie Gelijke Behandeling worden verstaan:
 - a de met oordelen belaste (plaatsvervangende-)commissieleden die de Commissie Gelijke Behandeling vormen;
 - b de overige niet onder a begrepen, bij de Commissie Gelijke Behandeling werkzame personen.
- 4 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 3 Hardheidsclausule

In gevallen waarin de toepassing van bepalingen in deze regeling zou leiden tot een individueel onbillijke situatie, kan hiervan worden afgeweken in een voor de klager gunstige zin.

3 De behandeling van de klaagschriften

Artikel 4 Klaagschrift

- 1 Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste 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 Het klaagschrift dient te zijn geschreven in het Nederlands. Indien het klaagschrift in een andere (dan de Nederlandse) taal is gesteld en een vertaling voor een goede afhandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling in het Nederlands. Een klaagschrift dat niet in het Nederlands is gesteld, wordt niet in behandeling genomen.
- 3 Klaagschriften die niet zijn gedagtekend, worden geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst.

Artikel 5 Afdoening in der minne

- 1 In iedere fase van de klachtbehandeling kan de voorzitter nagaan of de klacht in der minne kan worden geschikt.

Artikel 6 Bijstand van klager

- 1 Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- 2 De voorzitter kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

- 1 De voorzitter 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 voorzitter zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie of persoon bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
- 3 De voorzitter zendt een klaagschrift dat niet voor hem is bestemd en dat ook niet kan worden doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
- 4 De voorzitter zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 5 De voorzitter kan besluiten dat het klaagschrift dat niet aan artikel 4, eerste, tweede en/of derde lid, voldoet niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de voorzitter te stellen termijn aan te vullen of te herstellen.
- 6 De voorzitter registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling

- 1 De voorzitter is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b die langer dan zes maanden voor indiening van deze klacht heeft plaatsgevonden;
 - c waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
 - d waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
 - e die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kan of had kunnen worden onderworpen;
 - 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 voorzitter 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 een klacht stelt de voorzitter de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift gemotiveerd in kennis.

Artikel 9 Gelegenheid tot horen.

- 1 De voorzitter stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- 2 De voorzitter kan beslissen dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft gescheiden worden gehoord.
- 3 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.
- 4 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Behandeling en beslissing

- 1 De voorzitter handelt de klacht af binnen zes weken na de ontvangst van de klacht of binnen 10 weken na ontvangst van de klacht, indien aan het bepaalde in artikel 12, eerste lid, toepassing wordt gegeven.
- 2 De voorzitter kan de behandeling in geval van bijzondere omstandigheden verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De beslissing om te verdagen dient te worden gemotiveerd.
- 3 Wanneer de klacht de voorzitter betreft, behandelt hij de klacht niet. De klacht wordt dan behandeld door de door hem daartoe aangewezen ondervoorzitter.

Artikel 11 Afdoening

- 1 De voorzitter stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

4 Klachtadviescommissie

Artikel 12 Klachtadviescommissie

- 1 De voorzitter kan, indien hij dit noodzakelijk acht, een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 13 en 14 van toepassing.
- 2 De klachtadviescommissie bestaat uit drie leden.
- 3 De voorzitter benoemt de leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
- 4 Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.

Artikel 13

- 1 Zodra de voorzitter besluit de klachtadviescommissie in te schakelen, deelt de voorzitter degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede de klager, schriftelijk mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
- 2 Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
- 3 De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, derde lid.
- 4 De klachtadviescommissie zendt een rapport van haar bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan de voorzitter.
- 5 Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 14

- 1 Indien de conclusies van de voorzitter afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden van de afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 11, eerste lid. 5 Slotbepalingen

Artikel 15

De door de voorzitter geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd

Artikel 16 Overgangsbepaling

- 1 Een klacht die na 1 juli 2003 is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft voor deze datum heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld.
- 2 Een klacht die voor 1 juli 2003 is ingediend en voor dat tijdstip nog niet is afgehandeld, wordt afgehandeld op de wijze zoals voor 1 januari 2003 zou zijn geschied.

Artikel 17 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

- 1 Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Commissie Gelijke Behandeling.
- 2 Zij wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking met ingang van 1 juli 2003.

Toelichting bij Klachtenregeling Commissie Gelijke Behandeling

Ter verduidelijking van de Klachtenregeling Commissie Gelijke Behandeling (CGB), die vanaf 1 juli 2003 van kracht is, volgt hierna een korte toelichting.

1 Werkingsomvang (artikel 2 juncto artikel 7)

De werkingsfeer wordt bepaald door artikel 2 juncto artikel 8. In het eerste lid van dit artikel wordt aangegeven wie een klacht kan indienen. Geklaagd kan worden door iedereen die in het kader van het indienen en/of de behandeling van een verzoek om een oordeel contact heeft gehad met de CGB. Hierbij moet nadrukkelijk ook worden gedacht aan mensen die met een vraag het telefonische spreekuur hebben gebeld, ook indien het een vraag betrof die buiten de wettelijke kaders van de gelijke behandelingswetgeving viel, aan mensen die een verzoek hebben ingediend dat als kennelijk ongegrond is afgedaan en aan mensen met wie een intakegesprek is gevoerd.

Geklaagd kan worden over gedragingen jegens klager door personen werkzaam bij de CGB. Hiertoe behoren ook de plaatsvervangende commissieleden. Een klacht kan ook het functioneren van de organisatie van de CGB in het algemeen betreffen, ook al is de gedraging niet (zonder meer) te herleiden tot een concrete gedraging van een bepaald persoon. Zo kan geklaagd worden, om een paar voorbeelden te noemen, over slechte bereikbaarheid van het gebouw waarin de CGB is gehuisvest of het te laat reageren op brieven.

Inhoudelijke beslissingen, waaronder die van procedurele aard, die een (plaatsvervangend-) commissielid tijdens of buiten een zitting neemt, vallen echter buiten het bereik van deze regeling. Te denken valt aan kwesties als ordemaatregelen ter zitting (bijvoorbeeld het verbieden te filmen) en beslissingen buiten de zitting (bijvoorbeeld de beslissing van de raadkamer om nadere informatie op te vragen of de beslissing tot het op vereenvoudigde wijze afhandelen van een verzoek).

2 Personen over wier gedrag kan worden geklaagd (artikel 2, lid 3)

Geklaagd kan worden over gedragingen van personen voor wie de directie verantwoordelijk kan worden gesteld. Daaronder zijn volgens deze regeling ook begrepen de voorzitter van de CGB, de ondervoorzitters, leden en plaatsvervangende leden van de CGB. Tot de onder artikel 2, derde lid onder b, vermelde personen worden onder meer gerekend gedetacheerden, stagiaires en uitzendkrachten. Buiten deze regeling vallen bijvoorbeeld tolken die ter zitting optreden bij de CGB.

3 Hardheidsclausule (artikel 3)

In artikel 3 is een hardheidsclausule opgenomen. Het is aan de voorzitter om te bepalen of in een bepaalde situatie de hardheidsclausule wordt toegepast.

4 Het klaagschrift (artikel 4)

Artikel 4 bepaalt aan welke vereisten een klachtschrift moet voldoen om in behandeling te worden genomen. Een mondelinge klacht kan niet in behandeling worden genomen. Het klaagschrift dient te zijn geschreven in het Nederlands.

5 Afdoening in der minne (artikel 5)

Bij iedere klacht zal allereerst worden nagegaan of afdoening in der minne mogelijk is. Afdoening in der minne blijft, zoals in artikel 5 is opgenomen, gedurende de gehele procedure mogelijk tot op het moment dat de voorzitter formeel op de klacht heeft beslist. De klager moet uiteraard hebben ingestemd met deze informele afdoening. Indien het resultaat positief is, wordt de klachtenprocedure niet voortgezet. De klager dient hiertoe zijn klacht in te trekken.

6 Behandeling van de klacht (artikel 8 tot artikel 15)

Iedere klacht moet worden ingediend bij de voorzitter, ook als de klacht de voorzitter betreft. Indien een klacht is gericht tegen de voorzitter, neemt een van de ondervoorzitters, die door de voorzitter hiertoe wordt aangewezen, de klacht in behandeling.

De voorzitter is verantwoordelijk voor de wijze van afhandeling van de klacht. Hij heeft de bevoegdheid om bepaalde klachten niet in behandeling te nemen.

De voorzitter kan, indien de klacht daartoe aanleiding geeft, een klachtadviescommissie inschakelen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld en tevens geïnformeerd over de behandelingstermijn.

De beslissing om een klachtadviescommissie in te stellen kan worden genomen op het moment dat de klacht ontvangen is of op een later tijdstip.

Uitgangspunt is dat partijen worden gehoord. Indien zonneklaar is dat het klaagschrift ongegrond is, kan hiervan door de voorzitter worden afgeweken.

Regel is dat beide partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. In uitzonderingsgevallen biedt de regeling echter de mogelijkheid dat de klager en degene over wie wordt geklaagd buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord.

7 Geen beroep

Tegen de beslissing is geen beroep mogelijk. Artikel 1a, derde lid van de Wet Nationale ombudsman biedt niet de mogelijkheid om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen over gedragingen van de CGB en derhalve ook niet over de wijze waarop een klacht door de CGB wordt behandeld.