

Toelichting Klachtenregeling ongewenst gedrag Gemeente Haarlem 2018

De landelijke Klachtencommissie ongewenst gedrag voor de decentrale overheid (LKOG) geeft advies aan o.a. gemeenten met betrekking tot klachten op het gebied van ongewenst gedrag. De gemeente Haarlem heeft met instemming van de Ondernemingsraad zich aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie en heeft op DATUM de Klachtenregeling ongewenst gedrag gemeente Haarlem 2018 vastgesteld.

Wettelijk kader

Arbeidsomstandighedenwet

Uitgangspunt bij de regelgeving over ongewenst gedrag is de verantwoordelijkheid van de werkgever voor een veilige werkomgeving en de plicht werknemers te beschermen tegen discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten. Dit is neergelegd in de Arbeidsomstandighedenwet.

In artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet is neergelegd dat de werkgever zorgt voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers en een beleid voert gericht op het voorkomen, en indien dat niet mogelijk is, beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Ook bij het ontbreken van een (aanwijsbare) veroorzaker van ongewenst gedrag blijft de werkgever verantwoordelijkheid dragen voor het doen ophouden van ongewenst gedrag. De term 'psychosociale arbeidsbelasting' is een nieuw begrip dat in de wet als volgt is gedefinieerd: "de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen". De begripsbepaling ongewenst gedrag in deze klachtenregeling verwijst naar de omschrijving van deze begrippen in de Arbeidsomstandighedenwetgeving.

Gelijke behandelingswetgeving

Het wettelijk kader met betrekking tot (seksuele) intimidatie wordt daarnaast gevormd door de Algemene wet gelijke behandeling en de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen. In het kader van de gelijke behandelingswetgeving wordt (seksuele) intimidatie beschouwd als het maken van onderscheid, hetgeen verboden is.

In de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen is opgenomen dat het verbod op direct onderscheid tussen mannen en vrouwen ook het verbod op intimidatie en seksuele intimidatie omvat. Dit leidt tot een versterking van de rechtspositie van de werknemer tegen ongelijke behandeling op grond van geslacht, waaronder (seksuele) intimidatie. Dit maakt het noodzakelijker voor werkgevers om maatregelen ter voorkoming van (seksuele) intimidatie te nemen en adequaat te reageren op signalen van (seksuele) intimidatie. Zulke maatregelen zijn onder meer het instellen van een vertrouwenspersoon en een klachtenprocedure.

Algemene wet bestuursrecht

De verantwoordelijkheid van de werkgever komt ook tot uitdrukking in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) waarin bepaald is dat een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan (artikel 9:1, lid 2). De procedure van de Klachtencommissie ongewenst gedrag is deels gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Awb over klachtbehandeling door een bestuursorgaan. Het gaat in de Awb in de eerste plaats om klachten van burgers, maar het kan ook gaan om klachten van ambtenaren tegen het bestuursorgaan als werkgever, zoals een klacht over ongewenst gedrag. De Awb bevat minimumeisen voor behoorlijke klachtafhandeling. Op grond van de Awb is het bevoegd gezag verantwoordelijk voor de afdoening van de klacht. Het kan daarbij gebruikmaken van een klachtenadviesinstantie, zoals de landelijke Klachtencommissie ongewenst gedrag. Deze commissie geeft een advies op basis waarvan een bestuursorgaan de klacht afhandelt. Het advies van de commissie maakt deel uit van de interne klachtenprocedure.

De Awb regelt voorts het recht van een klager om zich na interne behandeling van een klacht tot een externe adviesinstantie te wenden zoals de Ombudsman.

Toelichting artikel 1. Begripsbepalingen

Artikel 1 sub d: ongewenst gedrag

Het begrip "ongewenst gedrag" dient ruim te worden geïnterpreteerd. Alle vormen van verbale, fysieke en psychische agressie worden tot ongewenst gedrag gerekend, waaronder ook sociale uitsluiting, negeren, pesten. Ter toelichting dient de omschrijving van de begrippen discriminatie, seksuele

intimidatie, agressie, geweld en pesten uit de memorie van toelichting op de Arbeidsomstandighedenwet zoals deze luidt per 1 januari 2009.

De factoren "direct en indirect" onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie en agressie en geweld, pesten en werkdruk vallen onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting. Onder psychosociale arbeidsbelasting worden factoren in de arbeidssituatie verstaan, die stress veroorzaken.

Artikel 1 sub e: seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Seksuele intimidatie, kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie van seksuele intimidatie geeft tevens aan dat hieronder moeten worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen over het werk afhangt van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan die een aanslag is op de waardigheid van de betrokken werknemer.

Artikel 1 sub f: discriminatie

Voor uitleg van het begrip discriminatie wordt verwezen naar de Algemene wet gelijke behandeling. Wettelijk is het begrip discriminatie overigens niet gedefinieerd. De Awgb noemt de gronden waarop het maken van onderscheid verboden is.

Artikel 1 sub g: pesterij

Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevend) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door:

- ☐ Sociaal isoleren
- ☐ Werken onaangenaam of onmogelijk maken
- ☐ Bespotten
- ☐ Roddelen/geruchten verspreiden
- ☐ Dreigementen
- ☐ Lichamelijk geweld
- ☐ Seksuele intimidatie

Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen, te vernederen en de waardigheid van die persoon aan te tasten.

Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Artikel 1 sub h: klacht

Een klacht is schriftelijk en mag niet anoniem worden ingediend. Bij de omschrijving van het begrip klacht is aangesloten op de ontvankelijkheidseisen die de Awb stelt. In artikel 4 van deze regeling is opgenomen dat de klacht indien mogelijk nog nadere gegevens bevat.

Artikel 1 sub i: klager

De personen die een beroep kunnen doen op de klachtenregeling dienen werkzaam te zijn bij de gemeente Haarlem.

Ten behoeve van de toepassing op medewerkers van de griffie dient de raad een klachtenregeling vast te stellen of de bevoegdheid tot vaststelling en uitvoering hiervan gedelegeerd te hebben aan het bevoegd gezag.

Daarnaast is de regeling ook van toepassing op personen die in het verleden werkzaam waren bij de gemeente Haarlem. De ervaring leert dat er vaak pas na verloop van tijd een formele klacht over ongewenst gedrag wordt geuit, soms pas na beëindiging van het dienstverband. Voor de werkgever zijn dergelijke klachten ook dan nog relevant. Behandeling van de klacht kan aanleiding zijn om de aangeklaagde alsnog met maatregelen te confronteren of om de werking van het beleid tegen ongewenst gedrag te evalueren.

Artikel 1 sub h: aangeklaagde

Net als de klager dient ook de aangeklaagde werkzaam te zijn of te zijn geweest bij de gemeente Haarlem. Voor de aangeklaagde geldt dezelfde omschrijving als in het vorige lid. Ook een klacht over een ex-medewerker kan relevant zijn voor de werkgever. Opgemerkt wordt dat de behandeling van een klacht tegen een voormalig medewerker zijn beperkingen kent omdat aan een voormalig medewerker niet dezelfde verplichtingen kunnen worden opgelegd als een in dienst zijnde medewerker of omdat een ex-medewerker niet meer te traceren is.

Toelichting artikel 1a Klachten van en over politieke ambtsdragers onderling

De situatie kan zich voordoen dat een politieke ambtsdrager een klacht heeft over een medewerker, of een medewerker heeft een klacht over een politieke ambtsdrager. In deze gevallen is de commissie bevoegd. Echter, de commissie is niet bevoegd in het geval een politieke ambtsdrager een klacht heeft tegen een andere politieke ambtsdrager.

Toelichting artikel 2 Taak- en samenstelling commissie

De commissie fungeert als adviesorgaan van de werkgever bij klachten over ongewenst gedrag indien hij zich heeft aangesloten bij de commissie en de regeling klachtencommissie lokaal heeft vastgesteld. Voor de samenstelling van de commissie wordt gebruik gemaakt van een pool van deskundigen met ervaring in het behandelen van klachten over ongewenst gedrag en discriminatie en met kennis van de decentrale overheid. Afhankelijk van de aard van de ontvangen klacht wordt bij het samenstellen van de commissie gekeken naar specifieke deskundigheid en diversiteit (onder meer psychosociale, medische en juridische deskundigheid, man-vrouw verhouding). Er wordt op toegezien dat de betrokken commissieleden geen binding hebben met de organisatie waaruit de klacht afkomstig is.

Toelichting artikel 3 Secretaris en administratie

De klachtencommissie wordt bij de behandeling van een klacht inhoudelijk ondersteund door een extern secretaris. Het algemeen secretariaat en de administratie rondom aansluitingen en declaratie van de kosten van een klachtenprocedure wordt gevoerd door het secretariaat van het College voor Arbeidszaken van de VNG. Medewerkers die overwegen een klacht in te dienen, kunnen voor nadere informatie rechtstreeks contact opnemen met het secretariaat van de commissie.

Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

070 373 8530

klachtencommissie.ongewenstgedrag@vng.nl

www.vng.nl/ongewenstgedrag of www.vng.nl/lkog

Toelichting artikel 4 Het indienen van de klacht

Burgemeester en wethouders van Haarlem zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Het is in veel klachtenregelingen ongewenst gedrag gebruikelijk dat een klager een klacht niet aan de werkgever adresseert maar rechtstreeks aan de commissie. In deze regeling is echter de mogelijkheid opgenomen dat de klager, voordat hij een klacht indient, zich kan wenden tot de vertrouwenspersoon. Dit kan ertoe leiden dat de klacht intern opgelost wordt, maar ook dat voorkomen wordt dat de commissie de klacht niet in behandeling neemt omdat de klacht aan een andere instantie gericht had moeten worden.

De klager is niet verplicht zich eerst te wenden tot de vertrouwenspersoon en kan zich rechtstreeks tot commissie wenden. Door middel van aansluiting bij de commissie heeft de gemeente de commissie gemachtigd klachten over ongewenst gedrag rechtstreeks te ontvangen. Dit staat expliciet in deze

regeling. Mocht een klager zich met een klacht wenden tot de werkgever, dan zendt hij de klacht door naar de commissie. Voor het bepalen van de termijnen geldt de ontvangstdatum van een rechtstreekse melding bij de commissie dan wel, indien de klacht is ingediend bij de gemeente, de datum waarop de gemeente de klacht heeft ontvangen.

De adressering voor klachten is:

Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

klachtencommissie.ongewenstgedrag@vng.nl

Na ontvangst wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd en aan het bevoegd gezag wordt, zonder vermelding van betrokkenen, mededeling gedaan van de ontvangst van een klacht. Bij doorzending van een klacht wordt een overeenkomstige werkwijze gevolgd. Alle correspondentie geschiedt onder aantekening van persoonlijk en vertrouwelijk.

Toelichting artikel 5 In behandeling nemen

Het is de taak van de commissie om het college van burgemeester en wethouders te adviseren in de beoordeling en afdoening van een klacht. Daartoe behoort ook de ontvankelijkheidstoetsing. Hierbij zijn vier situaties te onderscheiden:

- De klacht valt binnen de regeling en wordt in behandeling genomen. In het kader van de behandeling stelt de commissie het bevoegd gezag op de hoogte van het bestaan van de klacht, voor zover het hiervan nog niet op de hoogte was gesteld in het kader van het onderzoek naar de ontvankelijkheid (artikel 5, lid 1 en artikel 6, lid 2). De aangeklaagde wordt ten behoeve van de behandeling tijdig op de hoogte gesteld (artikel 7 lid 6).
- De klacht valt niet binnen de regeling of wordt niet binnen een redelijke termijn voorgelegd of valt onder de uitzonderingen van artikel 9:8 Awb. De commissie adviseert (dan wel: kan adviseren) het bevoegd gezag de klacht niet-ontvankelijk te verklaren (artikel 5, leden 2 en 5 A en B). De aangeklaagde wordt in beginsel niet op de hoogte gesteld.
- De klacht valt binnen de regeling maar klager heeft (nog) niet de lokaal verplichte stappen ondernomen. De commissie stelt klager hiervan op de hoogte. Het bevoegd gezag wordt niet op de hoogte gesteld van de klacht, de aangeklaagde ook niet. Aan klager is de keuze om de verplichte stappen alsnog te doorlopen of af te zien van verdere actie (artikel 5, lid 2).
- De commissie kan de klager de mogelijkheid geven om aan niet-ontvankelijkheid op basis van artikel 5 lid 5C te ontkomen door de gegevens van de klacht aan te vullen. De termijn van behandeling begint te lopen op het moment dat de gegevens van de klacht voldoende zijn aangevuld (zie Art. 4: 15 Awb).

Verplichte stappen uit de gemeentelijke klachtenprocedure (artikel 5, lid 2)

In deze lokale regeling zijn geen verplichte stappen opgenomen die de klager eerst moet doorlopen voordat hij een klacht kan indienen bij de commissie. In artikel 4, lid 1 is de mogelijkheid opgenomen voor de klager, om, voordat hij een klacht indient bij de commissie, zich te wenden tot de vertrouwenspersoon voor bijvoorbeeld overleg of bemiddeling. Het beleid is erop gericht dat de medewerker eerst contact zoekt met een vertrouwenspersoon om de zaak te overleggen en zo mogelijk op te lossen. Het gaat hier echter niet om een verplichte stap.

Indieningstermijn (artikel 5, lid 5, sub a)

Een klacht is niet ontvankelijk indien deze niet is ingediend binnen een redelijke termijn nadat het ongewenst gedrag heeft plaats gevonden. Als richtlijn kan worden aangehouden een termijn van twee jaar (in afwijking van de termijn van een jaar uit artikel 9:8 van de Awb).

De ervaring leert dat klachten over ongewenst gedrag vaak pas na enige tijd worden ingediend, nadat de klager op andere wijze naar oplossingen heeft gezocht. De commissie kan een langere indieningstermijn dan twee jaar redelijk achten, indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, bijvoorbeeld indien er sprake is van ernstige feiten.

Wel moet er rekening mee worden gehouden dat een onderzoek naar de feiten moeilijker wordt naarmate het langer geleden is dat ongewenst gedrag heeft plaats gevonden.

Andere gronden voor niet-ontvankelijkheid (artikel 5, lid 5, sub b en artikel 9:8 Awb)

In de Algemene wet bestuursrecht worden uitzonderingen op de plicht tot klachtbehandeling genoemd. Deze uitzonderingen zijn in deze regeling overgenomen. Indien er reeds een klacht over het gedrag is behandeld is het bevoegd gezag niet verplicht de klacht opnieuw in behandeling te nemen. Ook in gevallen van voor beroep vatbare besluiten en van samenloop met een opsporingsonderzoek is die plicht niet aanwezig. Beoordeeld zal moeten worden of de samenloop met de strafrechtelijke procedure onwenselijk is. Bepaald is dat de commissie kan adviseren om een dergelijke klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Het ligt voor de hand dat in dergelijke gevallen overleg gepleegd wordt tussen de commissie en het bevoegd gezag. Voorts geldt dat het een derde (in dit geval: de commissie) op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens in beginsel niet is toegestaan om strafrechtelijke gegevens te verwerken. Een derde uitzonderingsgrond op de verplichte klachtbehandeling betreft de situatie dat het belang van de klager dan wel het gewicht van het ongewenst gedrag kennelijk onvoldoende is.

Toelichting artikel 7 Horen

Informant (artikel 1, sub h en artikel 7, lid 1)

De gemeente kan een informant aanwijzen om de commissie van informatie te voorzien. Hierbij kan worden gedacht aan informatie over de organisatie, de cultuur en de procedures bij ongewenst gedrag. Als informant kan bijvoorbeeld fungeren een medewerker P&O, een manager of een vertrouwenspersoon.

Hoor en wederhoor

De commissie past hoor en wederhoor toe. De commissie dient er met het oog hierop voor te zorgen dat de aangeklaagde tijdig op de hoogte is van de klacht en eventuele andere voor hem relevante stukken. Er zullen doorgaans één of meer zittingen gehouden worden waarop betrokkenen gehoord worden. Omdat betrokkenen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord (artikel 7, lid 4) kan het nodig zijn dat men tweemaal tijdens een zitting wordt gehoord om te reageren op nieuwe informatie en op de zienswijzen van andere betrokkenen. Een andere mogelijkheid is dat men reageert op gespreksverslagen. Aan de commissie wordt overgelaten op welke wijze het wederhoor wordt gerealiseerd.

Verplichting tot medewerking

Ten behoeve van het onderzoek van de commissie stelt de gemeente zijn medewerkers in de gelegenheid te worden gehoord (artikel 6, lid 3). Op grond van het goed ambtenaarschap zijn medewerkers in beginsel verplicht om medewerking te verlenen aan een onderzoek naar een klacht. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan het niet verlenen van medewerking door een medewerker als plichtsverzuim beschouwd worden. Voor de aangeklaagde geldt dat deze niet verplicht kan worden om informatie te verstrekken die zijn positie kan schaden.

Bijstand

Indien een klager of een aangeklaagde zich laat bijstaan door een raadsman of -vrouw (advocaat, rechtsbijstandjurist) zijn de kosten daarvan voor eigen rekening. Betrokkenen kunnen ook kiezen voor een niet-professionele raadspersoon.

In sommige organisaties is het mogelijk dat de vertrouwenspersoon tevens als raadspersoon van de klager fungeert bij een zitting. Het fungeren van de vertrouwenspersoon als raadspersoon ter zitting kan in conflict komen met andere aspecten van de rol van de vertrouwenspersoon zoals geheimhouding en onafhankelijkheid. Een raadsman of vrouw dan wel een vertrouwenspersoon kan slechts één van de in de procedure betrokken personen bijstaan.

Klager of aangeklaagde doet de commissie tijdig opgave van de naam en de hoedanigheid van degene(n), die hij meeneemt naar het hoorgesprek.

Toelichting artikel 8 Omgang met persoonsgegevens

De commissie werkt met (persoons)gegevens, waartoe ook bijzondere persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens kunnen behoren. Persoonsgegevens mogen door de

commissie slechts verzameld en verwerkt worden met het doel een advies uit te brengen over de klacht. Grondslag hiervoor is de verplichting van het bevoegd gezag om klachten op zorgvuldige wijze te behandelen.

De commissie verwerkt de gegevens op een veilige wijze. In de praktijk betekent dit dat de secretaris van de commissie de gegevens op zodanige wijze opslaat en communiceert dat er geen risico is op onbevoegde kennisname.

In lid 3 is de geheimhouding opgenomen geldend voor een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht.

Toelichting artikel 9 Advies van de commissie

De werkgever dient de klacht binnen 10 weken af te doen. Daarbinnen geldt de termijn van 8 weken voor het advies van de commissie aan de werkgever. Dat is alleen anders als de commissie op grond van artikel 5, tweede of derde lid, besluit een klacht niet in behandeling te nemen (lid 2) dan wel niet ontvankelijk te verklaren (lid 3). In dat geval meldt de commissie dat binnen twee weken aan de werkgever (zie art 5, lid 4).

Er zijn twee soorten advies mogelijk: het advies over de gegrondheid van de klacht (artikel 9, lid 1) en het advies om de klacht niet ontvankelijk te verklaren (artikel 5, lid 3).

De commissie is niet verplicht het afschrift van een advies tot niet ontvankelijkverklaring aan de aangeklaagde te zenden. Dit wordt niet nodig geacht omdat het niet tot klachtbehandeling komt.

Toelichting artikel 10 Afdoening van de klacht

Termijnen

De wettelijke termijnen gelden, hetgeen wil zeggen dat de klacht binnen 10 weken wordt afgedaan, met de mogelijkheid van verdaging voor ten hoogste 4 weken. Er kan bijvoorbeeld verdaagd worden indien de klachtencommissie niet binnen 8 weken advies uitbrengt. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie klager verzoeken schriftelijk in te stemmen met een verder uitstel van de termijn.

Bezwaar en beroep

De conclusie van de gemeente in het kader van een klachtenprocedure, de afdoeningsbrief, is niet vatbaar voor bezwaar en beroep. Als de conclusies van de klachtenprocedure aanleiding geven tot het nemen van een ander besluit, bijvoorbeeld een rechtspositionele maatregel, staat daar voor de belanghebbende de normale rechtsgang tegen open.

Een klager kan zich in tweede instantie wenden tot een externe klachtinstantie met een klacht over het bestuursorgaan. De gemeente dient klager in de afdoeningsbrief op deze externe klachtenprocedure (zoals de Nationale Ombudsman) te wijzen.

Niet-ontvankelijkheid

Indien de gemeente concludeert dat een klacht niet ontvankelijk is in de zin van deze regeling dient de klacht op andere wijze te worden behandeld. Op grond van de Awb is een bestuursorgaan verplicht om een klacht behoorlijk te behandelen.

Openbaarheid

Informatie van een bestuursorgaan is in beginsel openbaar. Verstrekking van informatie blijft achterwege indien het persoonsgegevens betreft. Dit laatste geldt bijvoorbeeld voor schriftelijke stukken omtrent een klacht, zoals een verslag van het horen, het advies en de afdoeningsbrief. Verstrekking van deze documenten is mogelijk indien deze geanonimiseerd zijn, dat wil zeggen geen gegevens bevatten die tot personen herleidbaar zijn, of wanneer degenen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben daarvoor toestemming geven.

Toelichting artikel 13 Klacht over het functioneren van de commissie

De commissie voorziet door dit artikel in een klachtregeling betreffende haar eigen functioneren. Deze beoordeling geschiedt door leden van de commissie die niet deelgenomen hebben aan de werkzaamheden van de commissie waartegen de klacht zich richt. In deze fase vindt geen nieuwe inhoudelijke beoordeling van de primaire melding plaats. Afhankelijk van de conclusies over de klacht met betrekking tot de procedure kan in tweede instantie wel een nieuwe inhoudelijke beoordeling van de oorspronkelijke klacht plaatsvinden.

Haarlem, DATUM