



Rapport

Datum: 21 oktober 2005
Rapportnummer: 2005/321

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de voorzitter van de klachtencommissie politie Drenthe zich tijdens een hoorzitting op 9 december 2004 jegens hem heeft gedragen. In het bijzonder klaagt hij erover dat de voorzitter:

hem als klager niet in de gelegenheid heeft gesteld om andere klachten dan de klacht over de secretaris van de klachtencommissie toe te lichten;

heeft geweigerd om een brief van zijn advocaat in ontvangst te nemen;

de zaak van te voren had besproken met de chef van de beklagde.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 20 juli 2001 stuurde verzoeker een brief naar de burgemeester, als hoofd van de politie van Coevorden, waarin het volgende staat vermeld:

"...Bij deze willen wij 3 klachten neerleggen voor de klachtencommissie politie Drenthe.

Klacht I

Onbehouden optreden van een politiefunctionaris - naam bekend bij de heer K. chef te Coevorden

Klacht II

Het aanzetten tot verduistering in diensttijd door de heer X en Y van goederen die aan ondergetekende toebehoren. Een aangifte bij de officier van Justitie volgt.

Klacht III door mr. Bo. - brief volgt

In een volgende brief zullen wij ingaan op de bovengenoemde klachten..."

2. Mr. Bo. stuurde een brief met een toelichting over "klacht III" op 27 juli 2001. Het betrof het niet dan wel laat insturen van een niet nader omschreven aangifte naar het parket.

3. Bij brief van 15 augustus 2001 vroeg de klachtencoördinator van het korps, de heer Ho., aan verzoeker om concreet aan te geven wat de inhoud van klacht I was. Verder schreef hij met betrekking tot klacht II dat de klachtencommissie alleen een oordeel kon geven over personen in dienst van de politie Drenthe. Diezelfde dag vroeg Ho. aan mr. Bo. om aan te geven welke aangifte zijn brief betrof. Op beide brieven ontving de politie geen

reactie.

4. In april 2004 wendde verzoeker zich telefonisch tot de secretaris van de klachtencommissie politie Drenthe, de heer B., om te vragen hoe het was afgelopen met zijn klacht. Kennelijk wilde verzoeker informatie ontvangen over een proces-verbaal tegen een zekere F. De secretaris adviseerde verzoeker om (schriftelijk) contact op te nemen met de privacyfunctionaris en hem om inzage in het dossier te verzoeken. Zoals B. later aan de klachtbehandelaar en de klachtencommissie vertelde, kon hij er tijdens een telefoongesprek met verzoeker nauwelijks tussen komen om uit te leggen hoe een klacht in behandeling kon worden genomen. Hij vond dat verzoeker in een monoloog een stortvloed aan woorden over hem uitstortte, waarbij hem bleek dat hij op dat moment weinig voor verzoeker kon doen. Hij had hem geadviseerd om een schriftelijk verzoek in te dienen en, als hij klachten had, die schriftelijk in te dienen.

5. Op 24 augustus 2004 schreef verzoeker een brief aan de voorzitter van de klachtencommissie van het regionale politiekorps Drenthe. Hij schreef hierin dat hij begin augustus verscheidene malen had geprobeerd telefonisch contact op te nemen met de secretaris van de klachtencommissie omdat verzoeker diverse klachten had over genoemde F., verzoekers buurman en kennelijk werkzaam bij de politie te Coevorden. Hij schreef in de brief dat de secretaris niet te bereiken was en hem evenmin terugbelde. Hij uitte verder geen klachten over F.

6. In een interne notitie van 5 oktober 2004 schreef de klachtenbehandelaar G. van het regionale politiekorps Drenthe dat hij de brief van verzoeker in behandeling had genomen. G. schreef verder dat B. aan hem had meegedeeld dat hij, naar aanleiding van de telefoongesprekken met verzoeker, hem had geadviseerd om een klacht in te dienen over F.

G. had vervolgens telefonisch contact opgenomen met verzoeker en gevraagd of de brief van 24 augustus 2004 een klacht was tegen de heer B. Verzoeker had dit bevestigd. Verder had verzoeker in dit telefoongesprek aangegeven dat hij meerdere klachten had over medewerkers van de politie. Hij zou die nog op een later moment indienen.

Op grond van een volgend telefoongesprek met verzoeker besloot G. om geen bemiddelingsgesprek te laten plaatsvinden ten aanzien van de klacht over de secretaris, maar om deze klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Verzoeker had in dit telefoongesprek weer melding gemaakt van meerdere klachten over de politie te Coevorden, en ook nu weer aangegeven deze op korte termijn in te dienen.

7. In zijn notitie schreef G. verder dat hij uit het bedrijfsprocessensysteem nog aanvullende informatie had gehaald, waaruit bleek dat verzoeker vanaf 1994 klachten had over de politie Coevorden, over de gemeente Coevorden en over een medewerker van de Belastingdienst. Vele klachten betroffen de houding van de politie in de behandeling van

kwesties tussen verzoeker en de gemeente, alsmede burenkwesties. Volgens G. kwam verzoeker in zijn telefoongesprekken met de politie telkens terug op de oude klachten, maar had hij, ondanks een verzoek daartoe, deze klachten nooit schriftelijk verwoord en ingestuurd. Evenmin had verzoeker zich tot de privacyfunctionaris gewend met een verzoek tot inzage van informatie over F. Voorts stelde G. vast dat de politie regelmatig had gereageerd op telefoontjes van verzoeker, alsook had teruggebeld naar aanleiding van verzoeken om terug te bellen. G. concludeerde dat er voldoende aandacht was geweest voor de klachten van verzoeker en adviseerde aan de korpschef om de klacht niet gegrond te achten.

8. Op 12 november 2004 schreef verzoeker de volgende brief naar G.:

"...Zoals reeds telefonisch is besproken, zijn wij van plan, een klacht in te dienen over:

A. het gedrag en optreden van T., K. tot en met Go. in het algemeen.

En tegen de personen:

B. de heer K.

C. de heer Go.

D. mevr. E.

E. de heer A.

F. de heer B.

G. de heer Ka.

Tevens verzoeken wij het dossier van de heer F. ... aan mij of mijn advocaat ter beschikking te stellen om een rechtszaak tegen de heer F. te beginnen..."

9. G. antwoordde bij brief van 22 november 2004 dat hij de brief van verzoeker voor kennisgeving aannam, maar dat de brief wel zou worden voorgelegd aan de privacyfunctionaris om te beoordelen of aan het verzoek om inzage tegemoet kon worden gekomen. De privacyfunctionaris vroeg verzoeker bij brief van 25 november 2004 om zijn verzoek om inzage toe te lichten.

10. Bij brief van 2 december 2004 schreef verzoeker aan de klachtencommissie dat hij de klacht tegen de heer B. wilde samenvoegen met zijn klachten tegen K., Go. A. Ka., E., T. en mevrouw W. Een klachtbehandeling naar aanleiding van de klacht over B. alleen had geen enkele zin, aldus verzoeker. Voorts meldde verzoeker dat hij bijna elk telefoongesprek op band had opgenomen, omdat volgens hem de politie altijd andere dingen deed dan afgesproken.

11. Op 9 december 2004 vond de hoorzitting van de klachtencommissie plaats. De klachtencommissie nam de klacht over de slechte telefonische bereikbaarheid van de heer B., secretaris van de klachtencommissie, in behandeling. Van de hoorzitting werd op 16 december 2004 een verslag met advies aan de korpsbeheerder opgemaakt.

12. Op 19 december 2004 diende verzoeker een klacht in over de voorzitter van de klachtencommissie politie Drenthe. Bij brief van 2 maart 2005 legde de politie deze klacht ter behandeling voor aan de Nationale ombudsman.

I. Ten aanzien van niet mogen toelichten van andere klachten tijdens de hoorzitting

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat de voorzitter van de klachtencommissie hem tijdens de hoorzitting niet in de gelegenheid heeft gesteld om andere klachten dan de klacht over B. toe te lichten. In zijn brief van 19 december 2004 schreef verzoeker dat deze hoorzitting de derde keer was dat hij voor de klachtencommissie verscheen. De voorzitter had hem niet herkend. Verzoeker vond dat de voorzitter een gladde persoonlijkheid bezat met een ietwat overheersende, intimiderende houding. Vanaf het begin hadden verzoeker en zijn echtgenote door dat de voorzitter zeker niet objectief was. Toen verzoeker wilde aangeven dat zijn klacht over B. miniem was, maar dat hij andere klachten aan de orde wilde stellen, gaf de voorzitter hem daartoe niet de gelegenheid.

2. De voorzitter van de klachtencommissie liet in reactie op de klacht weten dat de klachtencommissie op grond van haar reglement alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling neemt. Hoewel verzoeker voorafgaand aan de hoorzitting door de klachtencommissie steeds opnieuw werd verzocht om zijn klacht op papier te zetten, had hij geen gevolg gegeven aan dat verzoek. De enige schriftelijke klacht die wel was binnengekomen, namelijk op 24 augustus 2004, was gericht tegen de telefonische onbereikbaarheid van de secretaris van de klachtencommissie. In daaropvolgende contacten met verzoeker was uitdrukkelijk aangegeven dat uitsluitend deze klacht zou worden behandeld. Tijdens de hoorzitting wilde verzoeker nadrukkelijk zijn andere grieven aan de orde stellen. Omdat niet aan de formele vereisten voor behandeling van die klachten door de klachtencommissie was voldaan, had de voorzitter verzoeker van die onderwerpen afgehouden. De voorzitter is van mening dat hij verzoeker terecht niet in de gelegenheid heeft gesteld om die andere klachten aan de orde te stellen, ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van de heer B. had verzoeker zijn klacht wel in voldoende mate kunnen toelichten. De voorzitter acht de klacht niet gegrond.

3. In reactie op het standpunt van de voorzitter, liet verzoeker telefonisch aan een medewerker van de Nationale ombudsman weten dat volgens hem de klachtencommissie corrupt is, onder andere omdat de leden veel te lang als zodanig werkzaam zijn. Tijdens dit telefoongesprek haalde verzoeker niet duidelijk verwoorde klachten uit het verleden over

de politie, buren en de gemeente erbij, zodat aan verzoeker dan ook is verzocht zijn visie schriftelijk te verwoorden.

Later schreef hij dat hij vindt dat de voorzitter hem in ieder geval in de gelegenheid had moeten stellen om de aanleiding van zijn klacht toe te lichten. De aanleiding was namelijk een eerdere klachtbehandeling uit 1996, bedreigingen in 2000 en de wijze waarop verzoekers aangiftes in behandeling waren genomen, alsmede klachten die waren ingediend door verzoekers advocaat. Omdat verzoekers advocaat ziek werd, had hij niet meer zelf kunnen reageren en had verzoeker namens hem willen reageren. Verzoeker is van mening dat de klacht van zijn advocaat voldoende duidelijk was geweest zodat de klachtencommissie die gewoon had kunnen behandelen.

Voorts voegde verzoeker daaraan toe dat de klachtencommissie niet objectief is en niet van deze tijd.

Beoordeling

4. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit brengt met zich mee dat een bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht het onderwerp van de klacht adequaat dient te identificeren, teneinde de burger de mogelijkheid te geven diens procedurele kansen te benutten.

5. In de klachtenregeling van de politie Drenthe is bepaald dat klachten worden ingediend bij de korpsbeheerder of de plaatselijke politie. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Blijkens de toelichting op de klachtenregeling, worden mondelinge klachten op schrift gesteld door degene die de klacht heeft ontvangen (zie Achtergrond).

De Nationale ombudsman heeft op basis van het klachtdossier vastgesteld dat verzoeker de andere klachten niet eerst schriftelijk had ingediend, terwijl de heer B., die telefonisch contact had gehad met verzoeker, evenmin de klachten op schrift had gesteld. Voorts is gebleken dat aan verzoeker meerdere malen is gevraagd, zowel telefonisch als schriftelijk, om zijn verzoeken en klachten op papier te zetten. Aannemelijk is dat het in dit geval niet doenlijk was voor de heer B. om een klacht op papier te zetten. Hij heeft aangegeven dat communiceren met verzoeker niet mogelijk was, omdat het gesprek een monoloog was met een stortvloed aan woorden. Ook tijdens het telefoongesprek met een medewerker van de Nationale ombudsman was het onmogelijk om helder te krijgen welke klachten verzoeker had.

Om die reden acht de Nationale ombudsman het juist dat aan verzoeker zelf is gevraagd om zijn klacht schriftelijk in te dienen, waarbij verzoeker concreet diende aan te geven wat zijn klachten nu precies waren. Nu verzoeker dit, behalve wat betreft de klacht over de

telefonische bereikbaarheid, nooit heeft gedaan is de Nationale ombudsman dan ook van oordeel dat de voorzitter mocht weigeren om verzoeker over andere klachten te horen tijdens de hoorzitting. Verzoeker had deze nieuwe klachten namelijk nooit eerder formeel ingediend bij ofwel de korpsbeheerder ofwel de plaatselijke politie. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat verzoeker voldoende in de gelegenheid is gesteld om zijn procedurele kansen te benutten. Daarmee is overeenkomstig het beginsel van fair play gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de brief van de advocaat

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de voorzitter geen brief van zijn advocaat in ontvangst wilde nemen. Verzoeker stelt dat hij die brief wilde overhandigen toen de voorzitter had gezegd dat verzoekers niet hadden gereageerd op een verzoek om een toelichting.

2. De voorzitter acht de klacht niet gegrond. Hij gaf aan dat hij normaalgesproken bij hoorzittingen partijen in de gelegenheid stelt om eventueel uit te overhandigen documenten voor te lezen, zodat alle partijen in de gelegenheid zijn om daar nog op te reageren. In het geval van de klacht van verzoeker, had de voorzitter de echtgenote in de gelegenheid gesteld om een stuk voor te lezen. Nadat de hoorzitting al gesloten was, bij het verlaten van de zaal, had verzoeker nog een brief van zijn advocaat willen overhandigen. Omdat de zitting reeds gesloten was, de klachtencommissie al voldoende informatie had verzameld om tot een oordeel te komen en alle partijen hadden verklaard dat alles wat van belang was aan de orde was geweest, had hij naar zijn mening terecht geweigerd om het stuk in ontvangst te nemen.

3. In reactie op het standpunt van de voorzitter stelde verzoeker dat hij de brief tijdens de hoorzitting had willen overhandigen, maar dat de voorzitter hem twee keer had teruggegooid. Hij vond dat de voorzitter niet moest zeuren, dat hij na de hoorzitting nog een keer had getracht om de brief te overhandigen.

Beoordeling

4. Ook dit klachtonderdeel dient te worden beoordeeld aan de hand van het hiervoor onder 1.4 weergegeven beginsel van fair play.

5. De Nationale ombudsman heeft vastgesteld dat van de hoorzitting een uitgebreid verslag is opgemaakt. Daarin is onder meer weergegeven dat verzoekers echtgenote op zeker moment aangaf bepaalde zaken op papier te hebben gezet. De voorzitter heeft haar

vervolgens verzocht een en ander voor te lezen, wat ook is gebeurd. In het verslag wordt echter nergens melding gemaakt van een vraag van verzoeker om een stuk te mogen overhandigen. De Nationale ombudsman acht het dan ook aannemelijk dat verzoeker niet eerder dan na de sluiting van de hoorzitting heeft getracht de brief te overhandigen aan de voorzitter. Voorts stelt de Nationale ombudsman op grond van het verslag vast dat de voorzitter aan het einde van de hoorzitting duidelijk van alle partijen heeft vernomen dat alles van belang aan de orde was geweest. Nadat hij nog een toelichting op de verdere procedure had gegeven, had de voorzitter de hoorzitting gesloten. Gelet hierop is de Nationale ombudsman dan ook van oordeel dat de voorzitter mocht weigeren om na sluiting van de hoorzitting nog een ander document in ontvangst te nemen. Hij heeft niet in strijd gehandeld met het fair play beginsel door te weigeren de brief in ontvangst te nemen.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens behoorlijk.

Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman op dat de brief van mr. Bo. uit 2001 kennelijk het onder "klacht III" vermelde niet of laat inzenden van een aangifte van verzoekers naar het parket betrof (zie Algemeen, onder 1. en 2.), terwijl ook deze klacht ondanks een verzoek daartoe nooit nader was toegelicht. Daarmee kan worden vastgesteld dat de betreffende brief geen betrekking had op de klacht die door de klachtencommissie in behandeling was genomen, zodat verzoeker ook materieel niet in zijn belangen is geschaad.

III. Ten aanzien van het vooraf bespreken van de klacht

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat de voorzitter en de heer G., chef van de secretaris van de klachtencommissie, voorafgaand aan de hoorzitting de zaak hadden besproken. Hij had begrepen dat dit gesprek had plaatsgevonden nadat verzoeker aan G. te kennen had gegeven ook over hem een klacht te zullen indienen. G. had hierop volgens verzoeker geantwoord dat hij dit wel even met de voorzitter van de klachtencommissie zou bespreken, waarbij hij had opgemerkt dat hij regelmatig contact had met de voorzitter. Verzoeker vond dit getuigen van partijdigheid van de voorzitter.

2. De voorzitter gaf in reactie op deze klacht aan dat G. contact met hem had gezocht om te vragen hoe de klachtencommissie de zaak zou behandelen, nu de klacht een bijzondere situatie betrof, namelijk een klacht over de secretaris van de commissie. De voorzitter had daarbij aan G. aangegeven dat de klachtenregeling normaal van toepassing was zodat de klachtencommissie de klacht wel zou behandelen. In dit geval heeft echter een lid van de klachtencommissie het secretariaat gevoerd. De voorzitter had aan G., als leidinggevende van B., gevraagd om hem schriftelijk te informeren over een eventueel bemiddelingsgesprek alsmede een standpunt in te nemen ten aanzien van de klacht. De voorzitter was van mening dat een dergelijk procedureel gesprek niet wees op partijdigheid

en acht de klacht niet gegrond.

Beoordeling

3. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

4. De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat de voorzitter en G. de procedurele gang van zaken voor de hoorzitting hebben besproken, nu de persoon over wie geklaagd werd, normaalgesproken het secretariaat van de klachtencommissie voert. De Nationale ombudsman ziet in het overleg op dit punt geen aanleiding om de voorzitter vooringenomenheid te verwijten. Verder overweegt de Nationale ombudsman als volgt. De klachtencommissie dient op grond van de klachtenregeling politie Drenthe zoveel mogelijk op zoek te gaan naar de materiële waarheid. Zij kan daarbij onder meer worden geïnformeerd door de schriftelijke bescheiden die reeds zijn opgenomen in het interne klachtendossier, door informatie uit politieregisters en door verklaringen van de klager en van de bij de klacht betrokken partijen (zie Achtergrond). Op basis hiervan is de Nationale ombudsman van oordeel dat de voorzitter juist heeft gehandeld door G., als chef van B., te vragen om een schriftelijke notitie en om een standpunt ten aanzien van de klacht in te nemen. Deze handelwijze past volledig in de door de klachtenregeling beschreven procedure. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat ten aanzien

van dit punt aan de voorzitter evenmin partijdigheid of vooringenomenheid kan worden verweten.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van voorzitter van de klachtencommissie van het regionale politiekorps Drenthe, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 4 maart 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te X, met een klacht over een gedraging van de voorzitter van de klachtencommissie van het regionale politiekorps Drenthe. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de klachtencommissie van het regionale politiekorps Drenthe, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de voorzitter van de klachtencommissie van het regionale politiekorps Drenthe verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te

sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen de voorzitter van de klachtencommissie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De voorzitter van de klachtencommissie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reacties van verzoeker gaven geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Brief van 20 juli 2001 van verzoeker aan de burgemeester van Coevorden.

Brief van advocaat Bo. op 27 juli 2001 aan de hoofdcommissaris van politie Drenthe.

Ontvangstbevestigingen van de brief van 20 juli 2001 door de politie op 15 augustus 2001, met verzoek om toelichting te geven.

Rappel aan Bo. betreffende het verzoek om een toelichting te geven, 3 oktober 2001.

Brief van verzoeker van 24 augustus 2004 met een klacht over bereikbaarheid B.

Notitie van G. over klacht van verzoeker en contacten met hem van 5 oktober 2001.

Brief van verzoeker van 12 november 2004.

Ontvangstbevestiging van 22 november 2004.

Brief van de privacyfunctionaris aan verzoeker van 25 november 2004.

Brief van verzoeker van 2 december 2004.

Verslag en advies hoorzitting van 16 december 2004.

Brief van verzoekers van 19 december 2004.

Brief van verzoeker van 24 januari 2005.

Doorzending van verzoekers klacht aan de Nationale ombudsman op 2 maart 2005.

Reactie van de voorzitter van de klachtencommissie van 10 mei 2005.

Reactie van verzoeker op 10 juli 2005.

Corrigendum van de voorzitter van de klachtencommissie van 18 juli 2005.

Brief van verzoeker van 13 augustus 2005.

Reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen van 2 oktober 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Klachtenregeling politie Drenthe

Artikel 1, aanhef en onder 3 en 5

"Indienen van de klacht

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de korpsbeheerder dan wel bij de politie van de regio waar de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze op schrift gesteld. "

Toelichting

"Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden. Een mondelinge klacht dient op schrift te worden gesteld door degene die de klacht ontvangt. Dit dient een ander te zijn dan degene tegen wie de klacht is gericht."

Artikel 2, aanhef en onder 2

"De klacht

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:

a. de naam en het adres van de indiener; b. de dagtekening; c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht."

Artikel 9

"De wijze van onderzoek

1. De commissie stelt een onderzoek in naar de feiten en omstandigheden, waaronder de gewraakte gedraging heeft plaatsgevonden. Zij streeft zoveel mogelijk naar het vinden van de materiële waarheid. (...)

2. De commissie kan bij haar onderzoek gebruik maken van:

- a. schriftelijke bescheiden met betrekking tot de gewraakte gedraging;
- b. politieregisters, voor zover dat redelijkerwijs nodig is voor het onderzoek;
- c. verklaringen van de indiener van de klacht, de ambtenaar van politie en eventuele getuigen;
- d. op verzoek van de commissie door de korpsbeheerder en de korpschef verstrekte overige informatie.

3. De commissie stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord."

Toelichting op artikel 9

"De wijze van onderzoek

Het onderzoek van de commissie zal zich in het algemeen beperken tot het bestuderen van de stukken die haar ter beschikking staan, gevolgd door een hoorzitting, waarbij partijen hun zienswijze over de klacht kunnen weergeven en waarbij de commissie een aantal vragen kan stellen..."