Regeling klachtenbehandeling Nederweert 2023

I De **burgemeester** van Nederweert, gelezen het advies van 7 september 2023, gelet op art. 84 van de Gemeentewet en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en

II het **college van Burgemeester en wethouders** van Nederweert,
gelezen het advies van 7 september 2023; gelet op artikel 84 van de Gemeentewet en titel 9.1 van de
Algemene wet bestuursrecht;

III de **gemeenteraad**
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 5 september 2023, **nummer …**;
gelet op artikel 84 van de Gemeentewet en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

de bestuursorganen onder I, II en III kennis genomen hebbend van de benodigde instemming door de Ondernemingsraad van <datum>, zoals bedoeld in art. 27, lid 1, onder j van de Wet op de ondernemingsraden en

IV de onafhankelijke **bezwaarschriftencommissie** van de gemeente Nederweert, bestuursorgaan op grond van de instelling bij de Verordening voor de behandeling van bezwaarschriften Nederweert 2023, gelezen het advies van <datum>,
gelet op art. 5 van genoemde Verordening.

ieder voor zover het de eigen bevoegdheden betreft

besluiten vast te stellen de volgende Regeling:

“Regeling klachtenbehandeling Nederweert”

§1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In deze Regeling wordt verstaan onder:

1. **Beklaagde**: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. **Bestuursorgaan**:
   a. de burgemeester van de gemeente Nederweert
   b. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nederweert en zijn bestuurs- of overige commissies ex art. 83 en 84 van de Gemeentewet
   c. de gemeenteraad en zijn raadscommissies, bestuurscommissies en overige commissies, ex artikel 82, 83 en 84 van de Gemeentewet
   d. de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Nederweert;
3. **Klacht**: : een tot een bestuursorgaan gerichte mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand of een ander heeft gedragen.
4. **Klachtenbehandelaar**: degene, die op grond van artikel 5 de klacht behandelt en daarover advies uitbrengt aan het betrokken bestuursorgaan;

CONCEPT

5. **Klachtencommissie**: een onafhankelijke externe adviescommissie als uitgebreider omschreven in paragraaf 2 van deze Regeling.
6. **Klachtencoördinator**: de door het college aangewezen ambtenaar die is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling.
7. **Klager**: een persoon, rechtspersoon of instelling, die zich met een klacht tot de gemeente wendt, ongeacht de woon-, stand- of verblijfplaats van de (rechts) persoon of instelling.
8. **Teamcoördinator/teamleider** : de persoon met de naasthogere rang voor de niet-leidinggevende ambtenaren die onder verantwoordelijkheid van Burgemeester en Wethouders werkzaam zijn.

Artikel 2. Vantoepassingverklaring afdeling 9.1.3 Awb

De hiervoor genoemde bestuursorganen van de gemeente Nederweert, ieder voorzover het de eigen bevoegdheden betreft, verklaren hierbij afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing op de klachtenafhandeling.

Artikel 3. Reikwijdte

1. De behandeling van klachten heeft ten doel:
   a. het streven naar herstel van de relatie tussen de klager en de gemeente;
   b. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het
   c. verbeteren van die dienstverlening door de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.
2. Deze Regeling is van toepassing op mondelinge en schriftelijke klachten. Wordt een mondelinge klacht niet binnen twee weken tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wijst de klachtenbehandelaar of klachtcoördinator de klager op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.
3. Deze Regeling is niet van toepassing op klachten die onder een bijzondere regeling vallen.
4. Het bestuursorgaan draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokkenen gewaarborgd is.

§ 2. Bij de behandeling betrokken functionarissen

Artikel 4. Klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen een of meerdere klachtcoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor:
   a. Het registreren van de schriftelijke klacht en het beoordelen van de ontvankelijkheid;
   b. Het doorsturen van de ingekomen schriftelijke klacht ter behandeling aan de klachtenbehandelaar en het tegelijkertijd sturen van een kopie van de schriftelijke klacht ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd;
   c. Bij klachten over een Boa in de uitoefening van diens Boa-bevoegdheden, stuurt de klachtcoördinator ook een afschrift van de klacht aan de toezichthouder op de Boa bij de politie, zoals bedoeld in art. 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar.
   d. het sturen van een ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht aan de klager.
   e. De verzending van het bericht dat het bestuursorgaan de klacht niet inhoudelijk behandelt, zoals bedoeld in art. 9:8 van de Awb bedoeld.
   f. het bewaken van de voortgang van de klachtbehandeling, het verslag opstellen van het horen, het opstellen van het conceptadvies voor het bestuursorgaan;
   g. het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten, zoals bedoeld in artikel 9:12a van deze Algemene wet bestuursrecht.
3. De klachtencoördinator is tevens de secretaris van de klachtencommissie.

CONCEPT

Artikel 5a. Klachtencommissie
Er is een klachtencommissie die het bestuursorgaan adviseert over de afhandeling van klachten wanneer deze over het bestuursorgaan zelf gaan: over de raad, over (leden) van het college van B & W, over de burgemeester, dan wel over de gemeentesecretaris of de griffier.

Artikel 5b. Samenstelling van de klachtencommissie
1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
2. De klachtencommissie wordt in haar werkzaamheden ondersteund door de klachtencoördinator.
3. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.
4. De voorzitter en leden van de commissie maken geen deel uit van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente.

Artikel 5c. Zittingsduur van de klachtencommissie
1. De voorzitter en de leden worden door burgemeester en wethouders benoemd voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van eenmalige verlenging van maximaal vier jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen tussentijds ontslag nemen.
3. De aftredende voorzitter en de aftredende leden blijven na afloop van hun benoemingstermijn hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 6. Klachtenbehandelaar
1. Het afdelingshoofd, treedt op als klachtenbehandelaar voor klachten over een gedraging van een medewerker en brengt over de klacht advies uit aan het betrokken bestuursorgaan bij formele behandeling van een klacht, als in art. 8 bedoeld.
2. Klachten over de griffier gaan ter behandeling en advisering naar de werkgeverscommissie.
3. Klachten over onderstaande functionaris of bestuursorganen worden ter advisering voorgelegd aan de externe klachtencommissie, die als klachtenbehandelaar optreedt :
    a. Gemeenteraad
    b. college van burgemeester en wethouders, dan wel de individuele leden van het college
    c. burgemeester
    d. gemeentesecretaris
    e. de voorzitter van de commissie bezwaarschriften
    f. commissie bezwaarschriften, dan wel individuele leden van deze commissie

§ 3. Procedure

Artikel 7. Informele behandeling
1. Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator degene over wiens gedraging is geklaagd een kopie van de klacht, als deze op schrift is gesteld.
2. Het bestuursorgaan streeft ernaar dat binnen 2 weken na de ontvangst van de klacht contact wordt opgenomen met de klager. Dit om te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, waarmee de klager tevreden is, dan wel om de behandeling van de klacht af te stemmen.
3. Indien er direct (binnen de rechtmatigheids- en behoorlijkheidskaders) naar tevredenheid van de klager tegemoet kan worden gekomen aan zijn klacht, behoort dit te gebeuren. De afwikkeling van de klacht wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd.
4. Wanneer de klacht niet direct informeel naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, wordt de klacht formeel behandeld.

CONCEPT

Artikel 8. Formele behandeling

1. De gemeente Nederweert volgt de bij de formele behandeling van klachten de voorschriften hierover, zoals omschreven in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht beschreven, voorzover in deze Regeling niet afwijkend beschreven.
2. De klachtencoördinator stuurt de klachtenbrief en daarbij behorende stukken naar de klachtbehandelaar, als bedoeld in art. 6.
3. De klachtenbehandelaar, respectievelijk de voorzitter van de klachtencommissie stelt de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. De klachtenbehandelaar, respectievelijk de voorzitter van de klachtencommissie bepaalt tijd en plaats van de hoorzitting. Voorzover de klachtencommissie optreedt als adviseur van de raad, verleent haar voorzitter mandaat aan de klachtencoördinator om de partijen uit te nodigen voor de hoorzitting. Indien dit nodig is naar het oordeel van de klachtenbehandelaar of de voorzitter van de klachtencommissie wordt op kosten van de gemeente Nederweert een (telefonische) tolk ingeschakeld.
4. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat ten minste de voorzitter en de secretaris van de commissie aanwezig is.
5. De hoorzitting vindt plaats in beslotenheid, waarbij klager en beklaagde in beginsel in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
6. De klachtenbehandelaar, respectievelijk de klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele bevindingen, aan het bestuursorgaan.
7. Het bestuursorgaan stelt de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel alsmede de eventuele conclusie die het daaraan verbindt.
8. Inclusief de tijd die met informele behandeling is gemoeid, handelt het bestuursorgaan de schriftelijke klacht binnen tien weken na ontvangst af, zoals in art. 9:11 Awb, bedoeld.

§ 4. Slotbepalingen

Artikel 9. Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het betrokken bestuursorgaan.

Artikel 10. Intrekking oude regeling en overgangsrecht

De Verordening klachtadviescommissie, zoals vastgesteld door de gemeenteraad op 6 november 2001, wordt ingetrokken, met dien verstande dat ze van toepassing blijft op de afhandeling van lopende klachten.

Artikel 11. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze Regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. Deze Regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtenbehandeling Nederweert 2023.

I Aldus vastgesteld door de burgemeester op 12 september 2023.

De burgemeester van de gemeente Nederweert,

B.M.T.J. Op de Laak

CONCEPT

II Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 12 september 2023.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nederweert,

de secretaris, de burgemeester,

J.C.T. Bakens B.M.T.J. Op de Laak

III Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering 10 oktober 2023.

De raad van de gemeente Nederweert,

de griffier, de voorzitter,

T. Deckers B.M.T.J. Op de Laak

IV Aldus vastgesteld in haar vergadering van <zittingsdatum> door de onafhankelijke **bezwaarschriftencommissie**, bestuursorgaan op grond van de instelling bij de Verordening op de behandeling van de bezwaarschriften gemeente Nederweert, gelezen het advies van <datum>, gelet op art. … van genoemde Verordening,

de plv. secretaris van de bezwaarcommissie de voorzitter van de bezwaarcommissie,

<mr. K. Thoma> mr. L.A. Pronk

CONCEPT

Toelichting

Algemeen

Een klacht als communicatiemiddel
Deze regeling geeft een kader voor de behandeling van klachten. Het contact met de klager staat hierbij centraal. De regeling bevat bepalingen over de informele afhandeling en de formele afhandeling. Bij de informele afhandeling vindt er geen formele hoorzitting plaats, maar wordt door de gemeente functionaris contact gezocht met de klager, om te kijken of de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost. Dit kan door de teamleider/teamcoördinatator of klachtencoördinator worden gedaan. Leidt dit niet tot oplossing van de klacht, dan vindt formele behandeling plaats.
Bij de formele afhandeling vindt het horen plaats door de klachtenbehandelaar, bijgestaan door de klachtencoördinator.

Welke bestuursorganen adviseert de klachtencommissie ?
Naast de 3 klassieke bestuursorganen (raad, B & W en de burgemeester) geldt voor bepaalde handelingen ook de bezwaarschriftencommissie als bestuursorgaan van de gemeente. Daarom kiest de gemeente ervoor dat ook de bezwaarschriftencommissie als bestuursorgaan de(zelfde) klachtencommissie van de gemeente Nederweert aanwijst als adviescommissie inzake klachten over de (voorzitter van de) bezwaarschriftencommissie.

Welke klachten vallen niet onder deze regeling ?

- *Melding over gedragingen van gemeenschappelijke regelingen waar Nederweert in deelneemt*

Wanneer dergelijke deelnemingen zelf een rechtspersoon zijn, moeten zij beschikken over een eigen klachtenregeling. Het gaat dan om organisaties die (mede) door de gemeente Nederweert zijn opgericht, op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr). Bij deze organisaties heeft de gemeente (een deel van) haar taken ondergebracht. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de regionale belasting-inner BsGW (volledig uit te schrijven naam *Bestuurlijke samenwerking Gemeenten en Waterschap in Limburg*) of de Modulaire gemeenschappelijke regeling Noord- en Midden-Limburg.

- *Melding openbare ruimte*

In het spraakgebruik is een melding over een loszittende stoeptegel ook een klacht. Dergelijke klachten vallen niet onder deze regeling. Wel kan zo'n 'melding openbare ruimte' bij de gemeente worden doorgegeven, via de gemeentewebsite : www.nederweert.nl. Pas als de verantwoordelijke bij de gemeente niet adequaat op deze melding reageert, dan kan deze reactie (of lang uitblijven van een reactie) wel onder de werking van deze Regeling vallen.

- *Milieuklachten*

Ook een milieuklacht over bijvoorbeeld geluids- of geuroverlast valt niet onder deze klachtenregeling. Dergelijke meldingen kunnen gedaan worden via de website van de gemeente of van de provincie Limburg (https://www.limburg.nl/@801/milieuklacht-melding)

- *Intern grensoverschrijdend gedrag*

Klachten over intern ongewenst gedrag, zoals pesten, discriminatie of seksueel overschrijdend gedrag vallen ook niet onder deze klachtenregeling. Dergelijke meldingen kunnen worden gedaan via de leidinggevende van klager of van beklaagde. Dergelijke meldingen kunnen ook worden gedaan via de

CONCEPT

interne gemeentelijke vertrouwenspersoon, mw. A. Korsten, de bedrijfsarts, dan wel de externe vertrouwenspersoon integriteit (PVI) van de gemeente : de heer F. Petit.
Gaat het om grensoverschrijdend gedrag jegens iemand buíten de organisatie door een persoon die werkt onder of behoort tot een gemeentelijk bestuursorgaan, dan val dit wel uiteraard wél onder deze Regeling klachtenbehandeling Nederweert.

- *Klachten over regels of beleid van de gemeente*

Klachten over beleid of regelgeving van het bestuursorgaan vallen niet onder de werking van deze Regeling, en ook niet onder het bepaalde over klachten in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarom is bij de definitie van klachten in art.1, lid 3,ook opgenomen dat een klacht over een ‘bepaalde aangelegenheid’ moet gaan.

Wie valt allemaal onder bestuursorgaan B & W ?
Onder het bestuursorgaan college van burgemeester en wethouders vallen niet alleen de ambtenaren en andere personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn, maar ook de (buitengewoon) ambtenaren van de burgerlijke stand, de heffingsambtenaar en de invorderingsambtenaar. Deze functionarissen zijn in die hoedanigheid namelijk ook zelf bestuursorgaan met geattribueerde bevoegdheden, maar worden wel aangewezen door B & W. Voor de klachtenbehandeling vallen zij onder B & W en hoeven zij niet zelf een regeling op te tuigen. Dat volgt uit art. 9:2 Awb (*gecursiveerde* tekst): Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over *gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.*

Alleen die bepalingen die verdere toelichting behoeven, worden hieronder nader toegelicht.

Artikelsgewijs

Artikel 1. Definities
Lid 2. De Nationale ombudsman hanteert bij de beoordeling van klachten over adviescommissies, zoals in art. 84 van de Gemeentewet bedoeld, het uitgangspunt dat deze commissies, voor de klachtafhandeling worden ‘toegerekend’ aan het bestuursorgaan door dewelke zij worden ingeschakeld[1]. Uitzondering vormt de bezwaarschriftencommissie, omdat die bepaalde besluiten als bestuursorgaan kan nemen. Daarom verdient het aanbeveling dat de bezwaarschriftencommissie ook de klachtencommissie aanwijst voor de advisering over klachten over de bezwaarschriftencommissie.
Lid 3. De zinsnede "jegens een ander" betekent dat de klacht ook betrekking kan hebben op een gedraging die niet jegens de klager zelf is begaan. In dat geval geldt echter alleen de plicht tot behoorlijke klachtbehandeling volgens artikel 9.2 van de Awb, ongeacht of het om een mondelinge dan wel schriftelijk klacht gaat. Op grond van artikel 9:4, aanhef hoeft de procedure van afdeling 9.2 Awb voor de behandeling van klachten niet te worden gevolgd.

Artikel 2. Vantoepassingverklaring van afdeling 9.1.3 van de Awb
10 weken afhandelingstermijn klachten (i.p.v. 6 weken)
Het bestuursorgaan kan in haar klachtenregeling afdeling 9.1.3 Awb van toepassing verklaren volgens art. 9:11 Awb. Door dit te doen neemt de afhandelingstermijn van klachten toevan 6 naar 10 weken. Deze (ruimere) termijn is eenmaal te verlengen met 4 weken. Slechts met instemming van de betrokken partijen kan deze termijn nadien nog verder worden verlengd.
Voorwaarden bij vantoepassingverklaring

[1] Rapport van de No, nr. 2003/422 van14 november 2003 (klacht over de welstandscommissie hoort tot het domein van B & W).

CONCEPT

Als het bestuursorgaan in haar klachtenprocedure genoemde Afdeling 9.1.3 van toepassing verklaart, is de voorwaarde wel dat het bestuursorgaan een adviesinstantie aanwijst. Dat kan naar keuze van het bestuursorgaan een persoon zijn, of een commissie, en deze kan intern of extern zijn. Voorbeeld van zo'n interne instantie is het afdelingshoofd als klachtbehandelaar. Voorbeeld van zo'n externe instantie is de klachtencommissie, zoals in art. 5a van deze regeling bedoeld.
[Zie verder het boek Tekst en Commentaar Awb van Kluwer, 9e druk, pag. 1080].

Artikel 3. Reikwijdte
Deze Regeling heeft betrekking op klachten over de raad (als geheel), de commissies ex artikel 82 van de Gemeentewet, het college en individuele collegeleden, de burgemeester, de gemeentesecretaris, personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het college.
Klachten over rekenkamercommissie van de gemeente Nederweert, zoals bedoeld in art. 81 van de Gemeentewet, vallen buiten deze regeling. De rekenkamercommissie dient zelf in een regeling te voorzien voor de afhandeling van klachten over haar of de onder haar werkzame personen.

Over de gemeenteraad als geheel kan formeel worden geklaagd, over een individueel raadslid niet. Een raadslid is geen zelfstandig bestuursorgaan en functioneert ook niet onder de verantwoordelijkheid van de raad. Over de gedraging van een wethouder kan wel geklaagd worden, omdat een individuele wethouder in de dagelijkse praktijd zelfstandige bevoegdheid kan hebben. Desalniettemin wordt een klacht tegen een lid van het college beschouwd gericht te zijn tegen het college.

De Regeling is grotendeels van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten. Hieronder vallen ook klachten die per mail zijn ingediend, omdat de gemeente Nederweert de elektronische weg voor berichtenverkeer heeft opengesteld. Uitgangspunt is dat een mondeling ingediende klacht op informele wijze wordt behandeld. Overigens is een mondelingen klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van de gemeente wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen. Indien er twijfel is of de betreffende opmerking als klacht is bedoeld, dan vragen zij daar gericht naar aan degene die de opmerking plaatst.

Art. 4. Klachtencoördinator
Bij klachten over Boa's
De buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) neemt een bijzondere positie in. Bij klachten over het optreden van de boa met betrekking tot de uitoefening van zijn bevoegdheden als boa is artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar van toepassing :

1. De werkgever zendt terstond een afschrift van een klacht over het optreden van een buitengewoon opsporingsambtenaar betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar aan de toezichthouder en de direct toezichthouder.
2. Bij de afhandeling van de klacht neemt de werkgever het oordeel van de toezichthouder over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van die bevoegdheden in acht (art. 42 Besluit Boa)

§ 3. Procedure
De klachten worden behandeld conform de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Awb. In deze afdelingen zijn onder meer de procedurevoorschriften opgenomen. Door deze afdelingen expliciet in de regeling te benoemen, is het opnemen van procedurevoorschriften in deze regeling niet nodig.

Artikel 7. Informele behandeling
Opnemen van contact met klager. Niet expliciet is opgenomen wie contact opneemt. Met name in het informele traject, kan van klacht tot klacht verschillen wie de meest geschikte persoon is om contact op te nemen met de klager. De ene keer zal dat de beklaagde zelf zijn, een andere keer de teamleider/teamcoördinator, of de klachtencoördinator. De afhandelingstermijn bij informele

CONCEPT

behandeling is 6 weken, die eenmaal te verlengen zijn met 4 weken, zoals in art. 9:11, lid 1, Awb bedoeld.

Artikel 8. Formele behandeling
De wetgever heeft niet voorgeschreven dat betrokkenen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. De keuze is voor Nederweert om dat in beginsel wel te doen, omdat daarmee een uitwisseling van standpunten worden bevorderd. In voorkomende gevallen kan de klachtenbehandelaar de betrokkenen elk apart horen.

Horen van klager en beklaagde
Bij kennelijk ongegronde klachten kan het bestuursorgaan afzien van het horen van klager. Van het horen van de beklaagde kan niet worden afgezien, ook niet wanneer sprake is van een kennelijk ongegronde klacht.

Vorm van horen
Telefonisch horen mag, als klager daarmee instemt. Bij instemming mag telefonisch horen pas plaatsvinden, als er na diens toestemming, klager tijd heeft gehad om zich op het telefoongesprek te kunnen voorbereiden.

Op grond van artikel 26 van de Wet nationale ombudsman beoordeelt de ombudsman of het bestuursorgaan zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. De Nationale ombudsman heeft deze behoorlijkheidsnormen uitgewerkt in een reeks van vereisten van behoorlijkheid waaraan de onderzochte gedraging getoetst wordt. De registratie is gebaseerd op deze vereisten.

CONCEPT