

# Klachtenregeling in het kader van de toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS, Regeling werkzaamheden derden CBS en het instellen van een klachtencommissie

De Directeur-Generaal van de Statistiek;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) en artikel 10 Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van 19 april, nr. WJZ/19207028, met betrekking tot de taakuitoefening van het Centraal Bureau voor de statistiek (Beleidsregel taakuitoefening CBS);

BESLUIT:

## HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Definities

In de regeling wordt verstaan onder:

- a. *CBS*: het Centraal bureau voor de statistiek, zoals genoemd in de Wet op het Centraal bureau voor de statistiek (Stb. 2003,516);
- b. *Directeur-Generaal*: de Directeur-Generaal van de statistiek;
- c. *Klager*: indiener van de klacht;
- d. *Beklaagde*: het CBS over een gedraging van het CBS met betrekking tot de toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS of de Regeling werkzaamheden derden CBS;
- e. *Klachtencommissie BR en MR*: de klachtencommissie voor toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS en Regeling werkzaamheden derden CBS, een onafhankelijke externe commissie zoals bedoeld in artikel 10 van de Beleidsregel;
- f. *Klacht*: schriftelijke ingediende klacht over de wijze waarop CBS of een (bestuurs)orgaan van CBS, dan wel een medewerker werkzaam onder de verantwoordelijkheid van CBS, zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen tegenover derden. Onder gedragingen wordt mede begrepen een nalaten;
- g. *Klachtenbehandelaar*: de klachtencommissie BR en MR;
- h. *Secretaris*: de secretaris van de klachtencommissie, als bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
- i. *Beleidsregel taakuitoefening CBS (BR)*: Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van 19 april, nr. WJZ/19207028, met betrekking tot de taakuitoefening van het Centraal Bureau voor de statistiek (Beleidsregel taakuitoefening CBS);
- j. *Regeling werkzaamheden derden CBS (MR)*: Regeling van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van 19 april 2020, nr. WJZ19207030, houdende regels over werkzaamheden die het Centraal Bureau voor de statistiek voor derden verricht (Regeling werkzaamheden derden CBS).

### Artikel 2 Doel

Het doel van deze regeling is het geven van een procedure voor de behandelingen van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling in hoofdstuk 9 van de AWB en artikel 10 Beleidsregel taakuitoefening CBS.

### **Artikel 3 Toepassingsgebied**

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten die voortvloeien uit gedragingen van het CBS met betrekking tot de toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS (BR) en Regeling werkzaamheden derden CBS (MR). De BR en de MR staan op [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl).

### **Artikel 4 Het indienen van een klacht**

1. De klacht is ondertekend en omvat tenminste:
  - a. De naam van de gemachtigde die namens de organisatie een klacht indient, het adres van de organisatie en handtekening;
  - b. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
  - c. De dagtekening en ondertekening.
2. Een klacht wordt door de klager schriftelijk dan wel via elektronische weg bij de secretaris van de klachtencommissie ingediend. De elektronisch ingediende klacht wordt verzonden naar [klachtencommissieBRenMR@cbs.nl](mailto:klachtencommissieBRenMR@cbs.nl) en dient evenals de schriftelijke klachten op origineel briefpapier van klager te worden ingediend.
3. Indien een klacht wordt ingediend bij een ander dan de secretaris dan zendt de ontvanger de klacht aan deze door.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is dan nog niet voldaan aan het gesteld in het eerste lid, dan kan de secretaris de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
5. De klager kan desgewenst bij het indienen van de klacht aangeven of hij wil worden gehoord door de klachtencommissie of niet.

### **Artikel 5 Buitenbehandeling blijven**

1. CBS is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - b. er door klager bezwaar kan worden gemaakt in de zin van de Algemene wet bestuursrecht;
  - c. er door klager beroep ingesteld kan worden in de zin van de Algemene wet bestuursrecht;
  - d. de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is of is geweest bij de rechter;
  - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt;
  - f. de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling is behandeld;
  - g. de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling is behandeld;
  - h. CBS middels een andere regeling reeds heeft voorzien in de behandeling van de klacht.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 6 Klachtencommissie**

1. De Directeur-Generaal stelt de klachtencommissie in en benoemt naast de onafhankelijke voorzitter tenminste twee leden.
2. De voorzitter en leden dienen relaties te hebben met de overheid en bedrijfsleven en kennis te hebben van (mededingings)recht.
3. De klachtencommissie wijst uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter aan.

4. De klachtencommissie bestaat in een concreet geval uit ten minste twee leden en de voorzitter van de klachtencommissie en komt eens per maand bij elkaar, indien zich een klacht voordoet.
5. De voorzitter en de leden hebben een zittingstermijn van 3 jaar. Deze termijn kan éénmaal met 3 jaar worden verlengd.
6. De klachtencommissie heeft tot taak:
  - a. te beslissen over de ontvankelijkheid van een bij de klachtencommissie ingediende klacht;
  - b. deze klacht te onderzoeken;
  - c. de Directeur-Generaal schriftelijk en gemotiveerd te adviseren over de gegrondheid van de klacht ofwel over de vraag of het door de klager gestelde aannemelijk is;
  - d. de Directeur-Generaal schriftelijk en gemotiveerd te adviseren over de eventueel op te leggen maatregel.
7. De Directeur-Generaal kan gedurende het onderzoek en na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie, tijdelijke maatregelen treffen alsmede een specifiek onderzoek doen instellen. In dit laatste geval kan de Directeur-Generaal besluiten tot het opschorten van de termijn als genoemd in artikel 11, lid 1 van deze regeling.

#### **Artikel 6 De secretaris**

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris vanuit CSB, met expertise gebied juridisch, waarmee kennis van de CBS wet is geborgd.
2. De secretaris ziet toe op een zorgvuldige en tijdige behandeling van de klacht.
3. De secretaris maakt voor de raad van advies ieder half jaar een anoniem overzicht met een overzicht van het aantal klachten, de aard van de klachten en de genomen besluiten hierover van de Directeur-Generaal.

#### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging**

1. De secretaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
2. Aan beklaagde wordt een afschrift van de klachtbrief alsmede de eventuele bijlagen toegezonden, onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
3. De secretaris stuurt de klacht en de daarbij meegezonden documenten, onder vermelding van de datum van ontvangst van de klacht, direct naar de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie informeert de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken schriftelijk over de ontvankelijkheid van de klacht (artikel 5 regeling).
5. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, worden de beklaagde en de Directeur-Generaal hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

#### **Artikel 8 Onderzoek en hoorzitting**

1. Indien de klachtencommissie besluit de klacht ontvankelijk te verklaren, start zij een inhoudelijk onderzoek.
2. De klager en de beklaagde worden in separate hoorzittingen gehoord, tenzij de klager en de beklaagde aangeven geen bezwaren te hebben tegen een gezamenlijke hoorzitting.
3. Andere bij de klacht betrokken personen kunnen eveneens door de klachtencommissie worden gehoord.

## **Artikel 9       Hoor en wederhoor**

1. De klachtencommissie stelt de klager en betrokkenen in de gelegenheid mondeling te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord.
3. De klager kan zich door een andere laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien iemand anders namens de klager ter hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de klager te kunnen tonen.
4. Klager en beklagde hebben recht op inzage in alle op de klacht betrekking hebbende documenten, tenzij geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Dit recht op inzage ontstaat terstond na het opstellen van het betreffende document, tenzij het onderzoeksbelang anders vereist.
5. De klachtencommissie maakt van iedere hoorzitting een verslag dat binnen een door de klachtencommissie te bepalen redelijke termijn door de gehoorde voor akkoord dient te worden getekend, al dan niet voorzien van kanttekeningen.
6. Klager en beklagde kunnen binnen een door de klachtencommissie te bepalen redelijke termijn reageren op de documenten die zijn opgesteld ten behoeve van de klachtencommissie.
7. Indien de gehoorde ondertekening weigert, wordt dit onder vermelding van de reden in het verslag vermeld.
8. Het uitblijven van een reactie binnen de door de klachtencommissie gestelde termijn wordt geacht stilzwijgende instemming in te houden.

## **Artikel 10       Advies klachtencommissie**

1. Uiterlijk zes<sup>1</sup> weken na ontvangst van de klacht brengt de klachtencommissie conform het bepaalde in artikel 5, lid 6, een gemotiveerd schriftelijk advies aan de Directeur-Generaal uit.
2. Indien het advies niet binnen genoemde termijn kan worden voltooid, kan de klachtencommissie de termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtencommissie meldt dit schriftelijk aan de Directeur-Generaal, de klager en de beklagde.

## **Artikel 12       Oordeel Directeur-Generaal**

1. Uiterlijk vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie informeert de Directeur-Generaal de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd over zijn oordeel.
2. In zijn oordeel gaat de Directeur-Generaal in op de gegrondheid van de klacht, dat wil zeggen over de vraag of het door de klager gestelde aannemelijk is. Tevens kan de Directeur-Generaal besluiten tot het opleggen van een maatregel. Dit vormt een apart besluit
3. Indien de Directeur-Generaal in afwijking van het advies van de klachtencommissie beslist, geeft hij met argumenten aan waarom van het advies wordt afgeweken.
4. Tegen een oordeel op een klacht staat geen mogelijkheid tot bezwaar of beroep open. Indien de klager het niet eens is met een oordeel van de Directeur-Generaal kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman conform titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.
5. Eens per half jaar worden de klachten, de adviezen en de besluiten besproken in de Raad van Advies.

---

<sup>1</sup> Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen 10 weken indien de behandeling door een klachtencommissie geschiedt (artikel 9.11 AWB) na ontvangst van het klaagschrift. De termijn van 10 weken kan worden verlengd met 4 weken.

**Artikel 13      Geheimhouding en bescherming privacy**

1. Eenieder die krachtens deze regeling is betrokken bij de behandeling van een melding of een klacht betracht daarbij strikte geheimhouding. Behoudens een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking is het verschaffen van informatie aan niet bij de melding of klacht betrokken personen niet toegestaan, tenzij dat strikt noodzakelijk is voor de adequate behandeling van de melding of de klacht. De privacy van klager en beklagde wordt gewaarborgd.
2. Deze geheimhouding belet de Directeur-Generaal niet zijn besluit over een klacht, mits in geanonimiseerde vorm, bekend te maken.

**Artikel 14      Rechtsbescherming**

De klager, de secretaris en de getuigen mogen niet wegens het indienen van de klacht of in verband met hun functie of optreden onder deze regeling, worden benadeeld in hun rechtspositie.

**Artikel 15      Registratie en rapportage**

Het CBS zal de aard en de afhandeling van de klachten in het kader op geanonimiseerde basis opnemen in het CBS-jaarverslag.

**Artikel 16      Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding**

1. Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenregeling Toepassing taakuitoefening Beleidsregel CBS en Regeling werkzaamheden derden CBS".
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2020.
3. De regeling zal in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 25 juni 2020

  
Dr. A.H. Kroese  
Directeur-Generaal van de statistiek