

# **Klachtenregeling van het Centraal bureau voor de statistiek voor klachten van externen**

De Directeur-Generaal van de statistiek;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

## **Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

### **Artikel 1 Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

a: Het CBS: het Centraal bureau voor de statistiek, zoals genoemd in de Wet op het Centraal bureau voor de Statistiek (Stb. 2003, 516);

b.: Awb: de Algemene wet bestuursrecht;

c: Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) het CBS.

d: Klachtenbehandelaar: een medewerker van het CBS die de klacht behandelt en die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

### **Artikel 2 Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het CBS zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het CBS.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het CBS, wordt aangemerkt als een gedraging van het CBS en valt dus onder lid 1.

### **Artikel 3 Behoorlijke behandeling**

Het CBS, meer in het bijzonder de divisie die het betreft, draagt zorg voor een behoorlijke behandeling

van schriftelijke en mondelinge klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van medewerkers

die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

## **Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten**

### **Artikel 4 Indienen van een klacht**

1. Een schriftelijke klacht (hieronder valt ook e-mail) wordt ondertekend en bevat ten minste:

a. de naam en het adres van de indiener;

b. de dagtekening;

c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

2. Als de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de

klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

3. Als een klacht niet voldoet aan de in lid 1 en 2 genoemde eisen, stelt het CBS de klager in de gelegenheid de klacht binnen twee weken aan te vullen. Als de klacht ook na het verstrijken van die termijn nog niet voldoet aan de formele eisen, vervalt de verplichting tot het toepassen van deze klachtenregeling. Het CBS stelt hiervan de klager zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

#### **Artikel 5 Onpartijdige klachtenbehandelaar**

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

#### **Artikel 6 Informele afhandeling**

Als de klachtenbehandelaar meent dat een klacht zich leent voor een informele afhandeling, neemt hij

zo spoedig mogelijk telefonisch contact op met de klager. Als de klacht naar tevredenheid wordt opgelost, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd en wordt verder geen toepassing aan deze klachtenregeling gegeven. Als de indiener dat wenst krijgt hij een brief met een korte beschrijving van

de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

#### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging**

1. Het CBS bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen na ontvangst.

2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- a. de afhandelingstermijn;
- b. de verdere procedure;
- c. de contactpersoon;
- d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

3. Het CBS zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

4. Het CBS zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

#### **Artikel 8 Geen verplichting tot behandeling**

1. Het CBS is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;

- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar, als bedoeld in artikel 1:5 eerste lid van de Awb, kan of kon worden ingediend,
- d. waartegen door de klager beroep, als bedoeld in artikel 1:5 derde lid van de Awb, kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het CBS 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 de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. Hierbij wordt vermeld dat binnen één jaar na dagtekening een klacht kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde**

Aan degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### **Artikel 10 Formele behandeling en horen**

1. Het CBS stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Aan de medewerker op wiens gedrag de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klachtbrief gezonden. De medewerker kan op de klachtbrief reageren.

2. 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.

3. De indiener kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Als iemand anders namens de indiener op de hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de indiener te kunnen tonen, tenzij betrokkene zich laat vertegenwoordigen door een advocaat.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

5. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

### **Artikel 11 Schriftelijke afhandeling**

1. Schriftelijk afgehandelde klachten vereisen een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen en de conclusies. De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, van de feiten die aan de beslissing ten grondslag liggen, een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht en een oordeel over de klacht in termen van gegrond, ongegrond, of deels gegrond.
2. De schriftelijke kennisgeving wijst ook op de mogelijkheid van het vervolgens indienen van een klacht bij de Nationale Ombudsman. Hierbij wordt het (gratis) telefoonnummer van de Nationale Ombudsman genoemd.

### **Artikel 12 Afhandelingstermijn**

1. Het CBS handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. Het CBS kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## **Hoofdstuk 3. Overige bepalingen**

### **Artikel 13 Geen bezwaar of beroep**

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van (medewerkers van) het CBS kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

### **Artikel 14 Verantwoordingsinformatie**

Het CBS draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

### **Artikel 15 Overgangsbepalingen**

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld.
2. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van deze regeling behandeld.

## **Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding**

1. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling CBS.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juni 2009.
3. De regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 1 juni 2009

drs. G. van der Veen,

Directeur-Generaal van de statistiek

## **Toelichting op de klachtenregeling het CBS 2009 voor klachten van externen**

### **1 Algemeen**

Deze regeling is in belangrijke mate geïnspireerd door hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Sinds 1 juli 1999 gelden die bepalingen voor de klachtbehandeling van bestuursorganen. De regeling bepaalt wie, in welke gevallen en op welke wijze een klacht kan indienen, als de indiener meent door (een medewerker van) het CBS niet correct te zijn behandeld en op welke wijze het CBS klachten moet behandelen.

Een klacht heeft betrekking op een gedraging van het CBS (dat wil zeggen een CBS-medewerker of ingehuurd personeel die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Directeur-Generaal van de Statistiek) jegens een concreet persoon. Een klacht gaat over feitelijke handelingen. Voorbeelden zijn:

afspraken niet nakomen, administratieve fouten, bejegening door medewerker en ongelijke behandeling. "Klachten" over beleid of beleidsuitvoeringen worden niet als klacht beschouwd. Dit zijn

meldingen. Er zal van geval tot geval gekeken moeten worden of het om een klacht gaat.

Het klachtrecht geeft de klant (bedrijven, burgers, gebruikers van statistieken) aanvullende rechtsbescherming naast de mogelijkheden van bezwaar en beroep die ten aanzien van bepaalde handelingen van het CBS openstaan. Voor het CBS is de klachtenprocedure overigens van belang om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen verbeteren doordat gesignaleerd wordt waarover klanten ontevreden zijn.

De klachten die bij het CBS binnen komen worden in principe in de lijn opgelost. De sectormanager (bijvoorbeeld) behandelt de klacht over zijn sector. Een voorwaarde hierbij is dat degene die de

klacht behandelt niet zelf betrokken is bij de klacht. Een uitzondering hierop is de klachtbehandeling door het Contact Center Inbound (CCI). CCI handelt de klachten van de totale divisie BES (Den Haag en Heerlen) en divisie SRS af voor zover de klachten betrekking hebben op waarneming (dataverzameling). Voor het horen zijn vaste personen aangewezen.

Het CBS zal de mogelijkheid voor het indienen van klachten per e-mail openstellen. Dit kan via het contactformulier van CCI. Alle schriftelijke klachten van klanten, waar die ook binnen komen bij het CBS, worden centraal bij het CBS in één klachtenregistratiesysteem opgenomen. Dit centrale klachtenregistratiesysteem zit bij CCI in Heerlen.

In artikel 56a van de CBS-wet staat beschreven dat de Directeur-Generaal en de Centrale Commissie voor de statistiek toezien op een zorgvuldige behandeling van bezwaarschriften en klachten die worden ontvangen. Door het hebben van een klachtenregistratiesysteem kan ook de wijze van afhandeling regelmatig worden geëvalueerd. Per divisie zal in de kwartaalrapportage een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de openstaande en afgewerkte klachten worden opgenomen.

De Directeur-Generaal kan voor bepaalde klachten (o.a. complexe zaken) een adviserende commissie (klachtenadviesinstantie) instellen. Klachten over het CBS die bij de Nationale Ombudsman binnenkomen, worden behandeld door de beleidsstaf (CBO).

## **2 Artikelsgewijs**

### **Artikel 2**

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) het CBS. Wanneer twijfel bestaat over de bedoeling van een uiting

wordt navraag gedaan bij de indiener.

Voorbeelden van niet correcte behandeling zijn: slechte telefonische bereikbaarheid, te laat reageren op brieven, slechte toegankelijkheid van gebouwen of ruimtes, beledigende of onheuse behandeling aan de telefoon of tijdens een ander contact, schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend, falende voorlichting of communicatie en andere tekortkomingen in de dienstverlening door het CBS.

In sommige gevallen staan tegen specifieke handelingen of brieven (beschikkingen) andere procedures

open: zoals bezwaar en beroep. Als in die gevallen (mede) een klacht wordt ingediend zal het CBS

navraag doen bij de indiener naar zijn bedoeling. Als een andere procedure openstaat, zal de indiener

daarop worden gewezen en zal de klacht niet verder worden behandeld.

#### **Artikel 4**

Het CBS streeft naar een laagdrempelige, heldere procedure. Deze procedure geldt zowel voor schriftelijke (inclusief e-mail) als voor mondelinge klachten. Als dat nodig is wordt een mondelinge klacht door het CBS in overleg met de indiener op schrift gesteld. Hoewel afdeling 9.2 van de Awb alleen van toepassing is op schriftelijke klachten, is de klachtenregeling echter ook van toepassing op mondelinge klachten. De wet stelt de eis dat klachten 'behoorlijk' moeten worden behandeld, maar legt geen formele eisen hoe de klacht moet worden behandeld.

Het CBS zal de mogelijkheid voor klachten per e-mail openstellen met een contactformulier. Een per e-mail ingediende klacht wordt als een schriftelijke klacht beschouwd.

Klachten die een vormverzuim kennen dienen ook behoorlijk te worden behandeld.

#### **Artikel 8**

Dit artikel geeft aan welke klachten het CBS niet hoeft te behandelen. Met name zijn de klachten van belang die betrekking hebben op beschikkingen waartegen ook bezwaar gemaakt had kunnen worden.

Normaliter zal de persoon die het niet eens is met de inhoud van een beschikking bezwaar kunnen maken om die beschikking aan te vechten. Het is dan niet wenselijk om vervolgens nog een klachtenprocedure te kunnen volgen. Als, na navraag bij de indiener, blijkt dat een klacht (mede) als bezwaarschrift of een bezwaarschrift (mede) als klacht dient te worden aangemerkt wordt de klacht alleen apart in behandeling genomen als de indiener dat uitdrukkelijk wenst. Bijvoorbeeld wanneer er

geklaagd wordt over een gedraging of bejegening bij de voorbereiding van een beschikking.

#### **Artikel 10**

Indien de klacht kennelijk gegrond is en de klager niet heeft verklaard af te willen zien van de mogelijkheid gehoord te worden zal op enigerlei wijze gelegenheid tot horen gegeven dienen te worden. Het horen gebeurt op initiatief van het CBS. Dat initiatief kan wel gericht zijn op (snel en informeel) telefonisch horen. Klager hoeft dan niet naar een CBS-vestiging te reizen. Bijgevoegd is een voorbeeld van een ontvangstbevestiging waarbij men kan aangeven of men wel of niet gehoord wil worden.

**Artikel 11**

In het algemeen zal de klachtenbehandeling moeten eindigen met het oordeel (deels) gegrond (klager

krijgt (deels) gelijk) of ongegrond (klager krijgt geen gelijk).

In de schriftelijke kennisgeving dient ook op de mogelijkheid van het vervolgens indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman te worden gewezen.

**Artikel 12**

De afhandelingstermijn van een klacht is 6 weken (artikel 9:11 Awb), met een verdagingsmogelijkheid tot 10 weken.

Den Haag, 1 juni 2009

drs. G. van der Veen,

Directeur-Generaal van de statistiek