

# Klachtenregeling

## Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek

De Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (hierna te noemen: CCMO), overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

### I. Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de CCMO zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de CCMO.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de CCMO wordt aangemerkt als een gedraging van de CCMO.

#### Artikel 2 Behoorlijke behandeling

De CCMO draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

#### Artikel 3 Schriftelijke klachten

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, en onder a tot en met d.
2. Een klacht die per e-mail wordt ingediend wordt als een schriftelijk ingediende klacht afgehandeld.

#### Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt de CCMO in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. De CCMO wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

#### Artikel 5 Geen beroep/bezwaar

Tegen een beslissing van de CCMO inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep of bezwaar worden ingesteld.

## II. De behandeling van klaagschriften

### Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden 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;
  - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan:
    1. Algemeen secretaris van de CCMO, Postbus 16302, 2500 BH Den Haag of per e-mail aan: [ccmo@ccmo.nl](mailto:ccmo@ccmo.nl).
    2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

### Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de CCMO nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de CCMO naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

### Artikel 8 Ontvangstbevestiging

De CCMO bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

### Artikel 9 Klachtbehandeling

1. De algemeen secretaris van de CCMO is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de algemeen secretaris, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van de CCMO.

### Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De CCMO is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep 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;
  - f. zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. De CCMO is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, 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 het klaagschrift, door de CCMO schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### **Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### **Artikel 12 Horen**

1. De CCMO stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, indien de klager niet binnen een door de CCMO gestelde termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord, of indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 13 Termijnen**

1. De klacht wordt binnen zes weken na de dag van ontvangst ervan afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager hiermee schriftelijk heeft ingestemd.

#### **Artikel 14 Klachtafdoening**

1. De CCMO stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie**

1. De CCMO draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van de CCMO.

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

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling CCMO.
2. Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst. De regeling met toelichting wordt tevens op de website van de CCMO geplaatst.

3. Deze regeling vervangt de regeling van 11 september 2003 (Staatscourant 14 oktober 2003, nr. 198) en treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin de regeling wordt geplaatst.
4. De regeling is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door de CCMO, in haar vergadering van 9 april 2020.

Prof. dr. J.M.A. van Gerven,  
voorzitter

## Toelichting

### **Algemeen**

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is de procedure voor de afhandeling van klachten geschetst. Het is van belang bij de klachtafhandeling de mogelijkheden, vormvoorschriften en termijnen als genoemd in dit hoofdstuk in acht te nemen. De Awb-klachtenregeling laat onverlet dat de intern-organisatorische uitwerking ervan door de CCMO zelf wordt vastgelegd. De onderhavige regeling ziet op de wijze van afdoening en de behandeling van klachten, alsmede op de registratie en publicatie ervan. Bij de opstelling van deze regeling is de klachtenregeling van de Awb op de voet gevolgd. De regeling bevat daarmee een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling zodat aanvullende regels niet noodzakelijk zijn. De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen mee dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich onheus door de CCMO bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Het belang van de CCMO is gelegen in het leereffect van de ontvangen klachten.

De klachtenregeling heeft geen betrekking op klachten over door de CCMO genomen besluiten dan wel over besluiten ter uitvoering van haar beleid. Tegen besluiten van de CCMO staat de mogelijkheid van bezwaar en beroep (bij de bestuursrechter) open.

### **Artikelsgewijs**

#### Artikel 1

De klachtregeling geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen optreden, handelen of nalaten van (leden en voorzitter van) de CCMO, of van (secretariaat)medewerkers van de CCMO die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Geklaagd kan worden over de wijze waarop de CCMO dan wel een of meer van haar medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de indiener van de klacht of een ander heeft of hebben gedragen. Deze begripsomschrijving geeft aan dat het moet gaan om bejegeningssklachten over gedragingen jegens individuen. Algemene klachten over besluiten of beleidsuitvoering van de CCMO voldoen niet aan het vereiste van een bepaalde aangelegenheid en vallen dus niet onder het bereik van de klachtenregeling. Bij een klacht die wel onder de klachtenregeling valt kan gedacht worden aan onheus optreden, traagheid, schending van

de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend, falende voorlichting of communicatie jegens de klager. Of er sprake is van klacht die onder de reikwijdte van deze regeling valt, is ter beoordeling aan de CCMO.

#### Artikel 2

Dit artikel bevat de algemene verplichting voor een bestuursorgaan om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Voor schriftelijke klachten geeft de regeling in de artikelen 6 tot en met 15 een nadere uitwerking van het beginsel van behoorlijke klachtbehandeling. Voor mondelinge klachten kan – ter vermindering van het risico van formalisering en bureaucrativering - worden volstaan met de algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen.

#### Artikel 3

De vormvereisten van de klachtenregeling zien op de behandeling van schriftelijk en per e-mail ingediende klachten. De Awb verplicht bestuursorganen deze klachten op een bepaalde wijze te behandelen. De Awb verplicht klagers echter niet hun klacht schriftelijk in te dienen. Als een klacht schriftelijk of per e-mail wordt ingediend en voldoet aan de formele vereisten van artikel 6, bestaat voor het bestuursorgaan vervolgens de verplichting deze klacht overeenkomstig de procedure van artikel 6 t/m 15 van haar klachtenregeling af te doen.

#### Artikel 4

Klachten kunnen ook mondeling worden ingediend. Ook voor deze klachten geldt dat ze behoorlijk moeten worden afgehandeld. Ten aanzien van mondelinge klachten en klachten waarin geklaagd wordt over gedragingen jegens een ander dan de klager, laat de Awb het bestuursorgaan vrij aan de behoorlijke afdoening zelf invulling te geven en behoeft de regeling van artikel 6 t/m 15 van de onderhavige klachtenregeling niet te worden gevolgd. Bij de behandeling van deze klachten zullen in ieder geval de beginselen van behoorlijk bestuur in acht worden genomen. Indien de klager bij een mondelinge klachtafhandeling door de CCMO conform deze klachtenregeling wenst, zal hij/zij de klacht op schrift moeten zetten. Bij de indiening van mondelinge klachten zal de klager worden gewezen op de mogelijkheid zijn klacht schriftelijk in te dienen.

#### Artikel 5

Beslissingen over de behandeling van een klacht zijn uitgesloten van bezwaar en beroep. Als regel zijn beslissingen in het kader van de klachtbehandeling niet gericht op rechtsgevolg en dus geen besluiten in de zin van de Awb en reeds daarom niet appellabel. Ook tegen de beslissing om een klacht niet verder te behandelen en tegen de beslissing om een klacht niet (opnieuw) in behandeling te nemen, staat geen beroep of bezwaar open.

#### Artikel 6

In dit artikel zijn de eisen beschreven waaraan een schriftelijke klacht dient te voldoen. Als de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen bestaat voor de CCMO niet de verplichting om de procedure van artikel 6 t/m 15 van de klachtenregeling te volgen. Wel blijft de plicht tot een behoorlijke klachtenafhandeling van artikel 2 van de klachtenregeling bestaan. Dit kan

ertoe leiden dat de indiener in de gelegenheid wordt gesteld zijn klaagschrift aan te vullen, waarna de artikelen 6 t/m 15 van deze regeling alsnog moeten worden toegepast.

#### Artikel 7

In elk stadium van de klachtenprocedure kan de procedure worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Hiermee wordt een snelle en informele afhandeling van klachten mogelijk.

Telefonische afdoening. Een klacht mag mondeling op informele wijze worden afgedaan. Hiervan is echter alleen sprake als een onmiddellijk, mondeling contact met de klager tot een in de ogen van de klager bevredigende afwikkeling van de klacht heeft geleid.

De CCMO en de klager komen samen overeen wanneer naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen. Ook als de klager schriftelijk bevestigt dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan, kan de behandeling worden gestaakt. De behandelaar van de klacht legt zijn mondelinge antwoord op de klacht en eventuele afspraken die daarbij gemaakt zijn met de klager vast.

#### Artikel 8

Bij de ontvangstbevestiging verstrekt de CCMO tegelijkertijd informatie over de verdere procedure, waaronder het horen.

#### Artikel 9

Een zorgvuldige klachtbehandeling brengt met zich mee dat de klachtbehandelaar niet betrokken mag zijn geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Dit geldt echter niet indien de klacht betrekking heeft op de CCMO zelf dan wel op haar voorzitter of op een van haar leden.

Als klachtbehandelaar is hier gekozen voor de persoon van de algemeen secretaris, aan wie de behandeling van de klachten is gemandateerd. Aan het begrip behandeling van de klacht wordt in de Awb een ruime uitleg gegeven. Behandeling van de klacht betekent het onderzoeken van de klacht, inclusief het horen van klager en aangeklaagde, en het trekken van conclusies uit het onderzoek.

De CCMO houdt echter de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling.

#### Artikel 10

Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van de gronden waarop de CCMO kan besluiten om een klacht niet te behandelen. De verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid blijft bestaan.

De schriftelijke in kennisstelling dat de klacht niet wordt behandeld is een besluit in de zin van de Awb en moet derhalve worden gemotiveerd. Tegen het besluit om de klacht niet te behandelen staat echter geen bezwaar en beroep open.

#### Artikel 11

Voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft is het belangrijk te weten dat een klacht over hem is ingediend en dat hij kennis kan nemen van de inhoud van de klacht. Als de klacht tot een hoorzitting leidt moet de aangeklaagde zich daarop kunnen

voorbereiden. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken worden daarom aan hem toegezonden.

#### Artikel 12

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht is een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. Het horen is bedoeld om die informatie te verkrijgen om de klacht naar behoren af te handelen. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht zich richt moet in de gelegenheid worden gesteld tijdens de hoorzitting informatie naar voren te brengen. De CCMO heeft in de klachtprocedure volledig de vrije keus om klager en aangeklaagde al dan niet in elkaars aanwezigheid te horen.

Telefonisch horen is in een klachtenprocedure – na overleg met de klager - niet zonder meer uitgesloten.

Ten aanzien van het verslag van het horen geldt dat de hoofdlijnen van hetgeen op de hoorzitting is besproken, worden vastgelegd. De vastlegging hoeft niet in een afzonderlijk verslag te worden opgenomen. Ook in de afdoeningbrief kan worden vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld.

#### Artikel 13

Het tweede lid van artikel 13 voorziet in de mogelijkheid de afhandeling met vier weken te verlengen. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen indien er onvoldoende informatie beschikbaar is om de klacht naar behoren te kunnen behandelen. De afwezigheid van degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt kan eveneens een reden zijn voor verlenging.

Voor een langere verlenging dan vier weken is schriftelijke instemming van de klager nodig.

#### Artikel 14

Het eerste lid verplicht de CCMO om na het afsluiten van het onderzoek de klager schriftelijk haar bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Daartoe bevat de beslissing een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Het eerste lid spreekt van 'eventuele' conclusies, omdat de bevindingen niet altijd tot bepaalde conclusies hoeven te leiden. Met name als een klacht ongegrond wordt geacht, zullen conclusies kunnen uitblijven.

In het algemeen zal een klachtbehandeling moeten eindigen met het oordeel gegrond of ongegrond.

De bevindingen en conclusies zijn niet gericht op rechtsgevolg. De inkennisstelling is dus geen besluit in de zin van de Awb.. De eventuele conclusies kunnen er uiteindelijk wel toe leiden dat de CCMO een besluit wijzigt of intrekt, of een (nieuw) besluit neemt.

De bedoeling van het tweede lid is dat de klager moet worden gewezen op een externe klachtinstantie, zoals in dit geval de Nationale ombudsman. De verwijzing heeft dus geen betrekking op eventuele interne klachtvoorzieningen die nog kunnen worden doorlopen.

#### Artikel 15

Alleen de binnengekomen, schriftelijke klachten hoeven te worden geregistreerd.

Het eerste lid verplicht niet tot registratie van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die de CCMO daaraan heeft verbonden.

Ook ten aanzien van de publicatie geldt dat alleen de binnengekomen, schriftelijke klachten hoeven te worden gepubliceerd. Evenmin bestaat er een verplichting tot publicatie van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die de CCMO daaraan heeft verbonden.

Bij de publicatie geeft de CCMO in ieder geval aan:

hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend;

hoeveel van de ingediende klachten zijn afgehandeld;

de termijn waarbinnen de klachten zijn afgedaan;

de aard van de klachten;

hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard.

Deze gegevens worden geanonimiseerd weergegeven.