



## **Klachtenregeling Gemeenschappelijke regeling werkorganisatie gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert**

Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Gemeenschappelijke regeling werkorganisatie gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert;

Ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

Gelet op de Gemeenschappelijke regeling werkorganisatie gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert (hierna te noemen werkorganisatie CGM) en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

**B E S L U I T:**

Vast te stellen de volgende Klachtenregeling CGM

### **Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de werkorganisatie CGM zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- b. Bestuursorgaan: de voorzitter, het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur van de werkorganisatie CGM;
- c. Klachtcoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 3;
- d. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het bestuur van de werkorganisatie CGM over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

#### **Artikel 2. Fasering**

De klachtenbehandeling kent drie fasen:

- a. Informele bemiddeling

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de werkorganisatie CGM wendt, wordt door de betrokken medewerker, in afstemming met zijn direct leidinggevende, getracht de

klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling – alsnog schriftelijk een klacht in te dienen. Een eventueel verzoek om hulp hierbij wordt gehonoreerd.

b. Formele behandeling in eerste instantie

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

c. Formele behandeling in tweede instantie

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

### Artikel 3. Klachtencoördinator

1. Door of namens het dagelijks bestuur wordt een klachtencoördinator en één of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 12.
4. In tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

## Hoofdstuk 2. Indiening van klachten

### Artikel 4. Wijze van indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan een van de kantoren van de werkorganisatie CGM worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door de betrokken medewerker direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling). Van elke mondeling geuite klacht wordt een notitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator wordt overhandigd.
3. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener
  - b. de dagtekening
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
5. Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.

### Artikel 5. Klachtbehandelaar

1. Een klacht over het algemeen bestuur van de werkorganisatie CGM of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de voorzitter.
2. Een klacht over het dagelijks bestuur van de werkorganisatie CGM, of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de voorzitter.
3. Een klacht over de voorzitter van het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
4. Een klacht over de directeur wordt behandeld door de voorzitter.
5. Een klacht over een afdelingsmanager wordt behandeld door de directeur.

6. Een klacht over een teamleider wordt behandeld door de desbetreffende afdelingsmanager.
7. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door diens teamleider.
8. Alle overige klachten worden behandeld door de voorzitter.
9. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij afwijken van de leden 6 en 7.
10. In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet wijst het dagelijks bestuur een klachtenbehandelaar aan.

#### Artikel 6. Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.

#### Artikel 7. Registratie

1. Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorgdraagt voor de registratie van de klacht.
2. Een mondeling ingediende klacht die niet in de informele fase kan worden afgedaan, wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld.

### Hoofdstuk 3. Behandeling van klachten

#### Artikel 8. Onderzoek

1. De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door de plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

#### Artikel 9. Hoor en wederhoor

1. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
2. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de werkorganisatie CGM die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt, dat door hem en de klachtbehandelaar wordt ondertekend.

#### Artikel 10. Afdoening

1. De klachtencoördinator zendt in overleg met de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen. Het rapport wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator.
2. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator

schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3. Het bestuursorgaan informeert de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

#### **Hoofdstuk 4. Nationale ombudsman**

##### **Artikel 11. Behandeling in tweede instantie**

1. Bij het toezenden van het verslag van bevindingen als bedoeld in artikel 10, derde lid, wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen één jaar na de ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman te Den Haag. Een informatiefolder over de Nationale Ombudsman wordt bij het verslag van bevindingen gesloten.
2. De klachtencoördinator treedt namens de werkorganisatie CGM op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
  - a. Het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de werkorganisatie CGM zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
  - b. Het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
  - c. Het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 12.

#### **Hoofdstuk 5. Rapportage**

##### **Artikel 12. Verslag**

De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het dagelijks bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de werkorganisatie CGM zijn behandeld.

#### **Hoofdstuk 6. Slotbepaling**

##### **Artikel 13. Uitzonderingsbepaling**

Deze regeling is niet van toepassing op klachten van werknemers van de werkorganisatie CGM over ongewenste omgangsvormen van andere medewerkers, leidinggevenden, de directeur of bestuursleden van de werkorganisatie CGM.

##### **Artikel 14. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014.

##### **Artikel 15. Overgangsregeling**

Klachten tegen functionarissen die per 1 januari 2014 in dienst zijn van de werkorganisatie CGM en die voor 1 januari 2014 zijn ingediend bij de gemeenten Cuijk, Grave of Mill en Sint Hubert, maar nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld conform deze regeling. Klachten tegen gemeentelijke bestuursorganen en functionarissen die per 1 januari 2014 in dienst zijn van de gemeenten Cuijk, Grave of Mill en Sint Hubert, ingediend vóór 1 januari 2014, maar die nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld conform de gemeentelijke klachtenregelingen.

##### **Artikel 16. Citeerartikel**

Deze regeling kan worden aangehaald onder de titel "Klachtenregeling CGM".

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van de werkorganisatie CGM d.d. 31 januari 2014,

De secretaris (plv.),



W.C. Remmits

De voorzitter,



mr. W.A.G. Hillenaar

Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur van de werkorganisatie CGM d.d. 31 januari 2014,

De secretaris (plv.),



W.C. Remmits

De voorzitter,



mr. W.A.G. Hillenaar

Aldus vastgesteld door de voorzitter van de werkorganisatie CGM d.d. 31 januari 2014,

De voorzitter,



mr. W.A.G. Hillenaar

## ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

### Artikel 1

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

De omschrijving van het begrip "klacht" is in overeenstemming met de Wet Nationale Ombudsman. Het begrip is ruim geformuleerd aangezien een uiting van ongenoegen in de praktijk sterk kan variëren. In de definitie wordt ook aangegeven tegen welke organen en personen klachten kunnen worden ingediend.

Onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld gaten in de weg, overhangende takken of loszittende tegels). Dergelijke meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als klacht aangeduid. Zij vallen echter niet onder deze klachtenregeling en het gemelde gebrek dient - in verband met mogelijke aansprakelijkheid van de gemeente - snel en praktisch door de betreffende afdeling te worden afgedaan.

Bij het begrip "bestuursorgaan" zijn de bestuursorganen uit de Gemeenschappelijke regeling werkorganisatie CGM vermeld.

### Artikel 2

Artikel 2 geeft de formele opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. De behandeling van een klacht is in eerste instantie informeel en laagdrempelig. De klachtenprocedure bij de Nationale Ombudsman is echter ook laagdrempelig, doch er gelden enkele in de Wet Nationale Ombudsman vastgelegde criteria waaraan in te dienen klachten moeten voldoen.

Als algemene regel geldt dat zowel een mondelinge als schriftelijke klacht zorgvuldig moet worden afgedaan. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt, kan per geval verschillen.

Bij een ingediende klacht zal zo veel mogelijk worden getracht de klacht reeds in de informele fase af te doen. Met het geven van opheldering, het verstrekken of toezenden van informatie of het aanbieden van verontschuldigheden kunnen vaak in die fase misverstanden uit de wereld worden geholpen. De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van oplossingen zo groot mogelijk te laten zijn. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgedaan, wordt op de mogelijkheid van formele klachtbehandeling gewezen. De voor de klager belangrijkste procedurele regels staan in deze regeling, maar voor een volledig beeld is het nodig om ook hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te raadplegen.

Deze formele opbouw laat echter onverlet de regel dat altijd contact met de klager wordt opgenomen om te kijken of de klacht niet (informeel) naar tevredenheid kan worden opgelost. Ook een schriftelijke klacht kan op een dergelijke wijze afgehandeld worden.

### Artikel 3

De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de klachtbehandeling. Hij is de eerst aanspreekbare functionaris ter zake, zowel binnen als buiten de organisatie en dient dan ook het vertrouwen van de organisatie te bezitten. De klachtencoördinator is belast met (de voorbereiding van) de behandeling van de klacht, maar beschikt niet over zelfstandige bevoegdheden wat betreft het nemen van beslissingen over de afhandeling van een klacht. Hiertoe is alleen het betreffende bestuursorgaan bevoegd. De klachtencoördinator zal vanuit de werkorganisatie CGM worden aangewezen. De klachtencoördinator is werkzaam bij de werkorganisatie CGM op de afdeling Juridische Zaken.

### Artikel 4

Het **eerste lid** geeft een ieder het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen. Een ieder wil zeggen zowel natuurlijke personen als rechtspersonen, maar ook "entiteiten" die geen rechtspersoonlijkheid bezitten (zoals bijvoorbeeld een ondernemingsraad). Voor alle duidelijkheid: ook een medewerker kan bijvoorbeeld een klacht indienen.

Een mondeling ingediende klacht leidt volgens het **tweede lid** in principe tot informele behandeling (zie echter ook artikel 7). Overigens hoeft niet iedere negatieve opmerking bedoeld te zijn als klacht. Van alle medewerkers van de werkorganisatie CGM wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en bij twijfel gericht informeren of de opmerking bedoeld is als klacht. Daarnaast kunnen ook schriftelijk klachten via de informele procedure worden opgelost.

Het **derde lid** is overgenomen uit artikel 9:4, lid 2, van de Awb, betreffende de minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel. Een herstelmogelijkheid zoals in de bezwaarschriftprocedure kent hoofdstuk 9 van de Awb niet, maar per geval kan worden bekeken of het in de rede ligt aan de klager toch gelegenheid tot herstel van verzuimen te geven. Anoniem ingediende klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Naar het oordeel van de Nationale Ombudsman kan op dit beginsel een uitzondering worden gemaakt wanneer aannemelijk is dat de klager zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven. Uiteraard dient de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

Voor een snelle en correcte behandeling van een klacht is het gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden is in het **vierde lid** opgenomen dat van de klager verwacht mag worden dat hij alle relevante stukken overlegt bij de indiening van de klacht.

In artikel 9:4 Awb is voor klaagschriften artikel 6:5 Awb van overeenkomstige toepassing verklaard, inhoudende de verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen. In concrete gevallen zal in alle redelijkheid getoetst moeten worden of aan deze eis mag worden vastgehouden.

#### Artikel 5

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht behandelt. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij tevens bepalen dat een klacht over een medewerker van een afdeling door iemand anders wordt behandeld.

#### Artikel 6

De eis dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, is opgenomen in artikel 9:6 Awb. Ook in de richtlijnen van de Nationale Ombudsman over de behandeling van brieven van burgers in het algemeen, staat dat altijd een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd. Daarnaast moet de burger op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van zijn brief door middel van behandelings- en tussenberichten. Aangezien mondeling ingediende klachten als informele klachten kunnen worden beschouwd, hoeft de ontvangst daarvan niet schriftelijk te worden bevestigd.

Wanneer iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht bij de werkorganisatie CGM meldt, zal het eerste aanspreekpunt de ontvangstbalie/receptie en daarna de behandelend medewerker of diens manager zijn. Omdat er zo veel mogelijk naar gestreefd wordt de klacht in de informele fase te verhelpen, is het niet altijd nodig om de klager naar de klachtencoördinator te sturen. Voldoende is dat de klacht zo goed mogelijk wordt genoteerd en aan de klachtencoördinator wordt doorgegeven ook wanneer de klacht direct is afgedaan. De klachtencoördinator zorgt voor de jaarlijkse verslaglegging aan het dagelijks bestuur en de directeur.

#### Artikel 7

In artikel 9:12a Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijke klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Een goede registratie van klachten is van belang voor een goede en tijdige behandelings- en afdoeningsprocedure en de jaarlijkse verslaglegging. Hierdoor wordt het ook mogelijk om de kwaliteit van de dienstverlening op onderdelen te meten en eventueel structurele maatregelen te treffen tot verbetering. Daarom is er ervoor gekozen alle klachten, dus ook de mondeling ingediende, te registreren. De

verantwoordelijkheid voor de registratie van en verslaglegging over de behandelde klachten is bij de klachtencoördinator gelegd om te bereiken dat een samenhangend inzicht in het reilen en zeilen van de organisatie ontstaat. Mondelinge klachten die niet in de informele fase worden afgedaan en door de klachtencoördinator op schrift zijn gesteld worden ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.

#### Artikel 8

Een klacht die formeel in behandeling wordt genomen, kan uiteraard pas worden afgedaan nadat een onderzoek heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of minder formeel kunnen verlopen. Tevens kan het onderzoek, indien wenselijk, het karakter krijgen van bemiddeling. Tijdens de behandeling van een klacht kan blijken dat klager niet langer behoefte heeft aan een verdere (formele) afhandeling. In dat geval is artikel 9:5 Awb van toepassing (tussentijdse beëindiging van de procedure).

#### Artikel 9

Een belangrijk onderdeel van het in artikel 8 bedoelde onderzoek is het hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. In het kader van een behoorlijke klachtenregeling verlangt de Nationale Ombudsman derhalve dat een klacht op basis van hoor en wederhoor wordt behandeld.

Het **eerste lid** is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handelen geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en vaak wordt ook duidelijk over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is.

Hoewel hoofdstuk 9 van de Awb er niet over rept, wordt in het **derde lid** aan alle betrokkenen het recht gegeven getuigen op te roepen of mee te brengen. Hiermee is aansluiting gezocht bij de bepalingen inzake de behandeling van bezwaarschriften. Het is gewenst dat het oproepen of meebrengen van de getuigen zoveel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meebrengt. Het staat de klager of degene waarover geklaagd wordt vrij om zich tijdens het gesprek te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Die mogelijkheid wordt in het **vierde lid** geboden. Het kan immers voorkomen dat de betrokkene zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die hij of zij vertrouwt. Het is belangrijk dat men zich veilig voelt om vrijuit te spreken, dit komt de zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Ook hier geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegebracht.

Het **vijfde lid** is letterlijk overgenomen uit artikel 9:10 Awb. Beide partijen ontvangen het verslag bij het rapport van bevindingen dat hen wordt toegezonden.

#### Artikel 10

Het **tweede** en **derde lid** van dit artikel zijn gebaseerd op de artikelen 9:11 en 9:12 Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond en wordt geregeld wie op welke wijze over de bevindingen geïnformeerd moet worden.

Het bestuursorgaan doet de klacht met inachtneming van het onderzoek en het advies van de klachtencoördinator binnen zes of tien weken af. Naar verwachting worden de meeste klachten naar tevredenheid van de klager afgedaan. Indien klager niet tevreden is over de afdoening van de klacht, wordt door artikel 11 de mogelijkheid geboden de klacht voor te leggen aan de Nationale



Ombudsman.

#### Artikel 11

Per 1 januari 2014 is de werkorganisatie CGM aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen de werkorganisatie is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die de het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie.

Zodra een klacht bij de Nationale Ombudsman wordt ingediend, start een formele onderzoeksprocedure die in de Wet Nationale Ombudsman is vastgelegd. Het onderzoek begint met een klachtformulering die aan de gemeente wordt toegezonden. De werkorganisatie CGM wordt in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren, waarna de klager de gelegenheid heeft om op het standpunt van de werkorganisatie een reactie te geven. Vervolgens wordt door het bureau van de Nationale Ombudsman een verslag van bevindingen opgesteld, dat ook aan de werkorganisatie CGM wordt toegezonden. Dit verslag van bevindingen bevat slechts een weergave van de feiten en nog geen oordeel over de gegrondheid van de klacht. De werkorganisatie CGM heeft dan de gelegenheid om eventuele op- en/of aanmerkingen te maken over dat verslag en ook hierop kan de klager weer reageren. Daarna stelt de Nationale Ombudsman zijn rapport op, waarin een uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van de klacht.

Het volgens het **tweede lid** benoemen van de klachtencoördinator voor de coördinatie van de behandeling van de klachten die bij de Nationale Ombudsman worden ingediend, heeft diverse redenen en voordelen. De belangrijkste reden is dat de Nationale Ombudsman niet geconfronteerd wil worden met meerdere aanspreekpunten binnen één bestuursorgaan (i.c. de werkorganisatie CGM).

Ook voor de werkorganisatie CGM zelf is het wenselijk dat er één punt is binnen het apparaat waar overzicht bestaat over de klachten die bij de Nationale Ombudsman over de werkorganisatie CGM worden ingediend, zowel voor wat betreft het aantal als de aard daarvan. De coördinator is zodoende in staat om tendensen organisatie breed te signaleren en kan naar aanleiding daarvan aanbevelingen doen om het functioneren van de werkorganisatie CGM waar mogelijk te verbeteren en eenheid van beleid te bevorderen. Ook is de registratie en de verslaglegging eenvoudiger te realiseren.

#### Artikel 12

Artikel 9:12a Awb verplicht het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten. Een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten is van belang voor de beleidsontwikkeling en –uitvoering op het terrein van (juridische) kwaliteitszorg. Daarom is een goede verslaglegging over de ingediende klachten en over de afdoening ervan een onmisbaar instrument.

Het ligt het meest voor de hand om die publicatie te koppelen aan het kalenderjaar. Om die reden moet de klachtencoördinator uiterlijk op 31 maart van ieder kalenderjaar een verslag opstellen van de klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld.

Het verslag moet een volledig overzicht bevatten van alle bij de werkorganisatie CGM in het voorafgaande kalenderjaar in behandeling genomen klachten, aangevuld met een overzicht van de klachten die tegen de werkorganisatie CGM zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. Het verslag kan informatie bevatten over de aard van de klachten, de wijze waarop tijdens de informele fase met klachten wordt omgegaan. Ook kunnen er aanbevelingen in het verslag worden opgenomen.

In het verslag moeten worden opgenomen alle eindrapporten die in het betreffende kalenderjaar zijn uitgebracht, ook als de klacht reeds in het jaar daarvoor in behandeling is genomen. Verder moeten alle klachten worden opgenomen die in het betreffende kalenderjaar in behandeling zijn genomen, ook als daar nog geen eindrapport in uitgebracht.

De rapportage wordt geanonimiseerd opgesteld, er worden dus geen persoonsgegevens in het rapport opgenomen. Het verslag wordt uitgebracht aan het dagelijks bestuur. Het verslag is openbaar.

### Artikel 13

Deze regeling is niet van toepassing op klachten van medewerkers van de werkorganisatie CGM over ongewenste omgangsvormen van andere medewerkers, waarbij gedacht kan worden aan seksuele intimidatie, bedreiging, racisme en discriminatie. Voor deze klachten zal een aparte regeling worden opgesteld.

### Artikel 14 en 15

De klachtenregeling treedt met ingang van 1 januari 2014, zijnde de start van de werkorganisatie CGM, in werking. In verband met de overgang van het grootste gedeelte van het ambtelijk apparaat naar deze werkorganisatie moet in een overgangsregeling worden voorzien.