

Mevrouw drs. M.H. Schultz van Haegen  
Minister van Infrastructuur en Milieu  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

**Postadres**  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 361 50 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

Geachte mevrouw Schultz van Haegen,

In 2011 zijn er afspraken gemaakt tussen het CBR en de Nationale ombudsman om de kwaliteit van de interne klachtbehandeling van het CBR onafhankelijk te borgen. In uw brief van 14 oktober 2011 (Kamerstukken II 2011-2012, 29 398, nr. 299) heeft u aangegeven dat deze afspraken na een jaar geëvalueerd zouden worden. Inmiddels is het jaar voorbij en wil ik u over mijn ervaring informeren.

**Datum**  
14 januari 2013  
**Ons nummer**  
No 2013 0021 U  
**Uw brief**

#### *Afspraken*

De afspraken die ik heb gemaakt met het CBR hielden het volgende in. Het opzetten van een tijdelijk CBR-loket bij mijn organisatie waar burgers terecht konden als de interne klachtprocedure bij het CBR niet naar hun zin verliep. Verder hebben mijn medewerkers klachtbehandelaars van het CBR getraind. Ten slotte heb ik op verschillende punten het CBR geadviseerd over hoe de interne klachtbehandeling te verbeteren. Ik zal hieronder kort op de uitwerking van deze afspraken ingaan.


**Uw kenmerk**  
IENM/BSK-2011/146964  
**Bijlagen**

#### *Klachtenloket CBR*

Sinds 1 januari 2012 is er een tijdelijk CBR-loket bij de Nationale ombudsman waar burgers die problemen ondervinden tijdens de interne klachtbehandeling terecht kunnen. Informatie over deze mogelijkheid wordt burgers aangeboden op de website van de Nationale ombudsman en op de website van het CBR. Daarnaast wordt in de informatiefolder van het CBR op deze mogelijkheid gewezen en staat er in de ontvangstbevestiging van het CBR een verwijzing.

**Onderwerp**  
CBR

In de periode januari tot en met november 2012 zijn er vier meldingen bij het CBR-loket bij de Nationale ombudsman ontvangen die betrekking hebben op problemen bij de interne klachtbehandeling van het CBR. In de overige gevallen werd het klachtloket gebruikt door burgers om vragen te stellen over CBR-procedures of om aan te geven dat zij zich niet konden vinden in een oordeel over een klacht van het CBR. Voor dit laatste geldt de gewone externe klachtbehandelingsprocedure bij de Nationale ombudsman zoals voor alle bestuursorganen.





#### *Bevinding*

Het feit dat veel mensen gebruik hebben gemaakt van het CBR klachtenloket op mijn bureau, geeft aan dat burgers bekend zijn met het bestaan ervan. Dat het loket vooral voor andere doeleinden is gebruikt, namelijk het stellen van vragen en indienen van klachten over andere zaken dan de klachtprocedure, geeft aan dat burgers nauwelijks problemen ondervinden in de interne klachtbehandelingsprocedure van het CBR.

#### *Training*

In het afgelopen jaar hebben mijn medewerkers regelmatig overleg gehad met het CBR. In maandelijkse bijeenkomsten hebben zij gesproken over ervaringen met klachtafhandeling en hoe deze verbeterd kan worden. Daarnaast hebben medewerkers van de Nationale ombudsman op 12 januari 2012 een bezoek gebracht aan de Klantenservice van het CBR om meer inzicht te krijgen in de werkwijze van deze afdeling. Vanuit mijn bureau is op 8 maart 2012 een informatiebijeenkomst georganiseerd voor de klachtbehandelaars van het CBR, waarbij onder meer is ingegaan op de informele wijze van klachtafhandeling en de inzet van mediationvaardigheden.

#### *Bevinding*

De extra ondersteuning bij het versterken van de interne klachtbehandelingsprocedure is iets wat ik vaker heb gedaan bij bestuursorganen in ontwikkeling. Bij de IND bijvoorbeeld is na een intensieve samenwerking de interne klachtbehandeling sterk verbeterd. Ook bij het CBR hebben de intensieve contacten geleid tot een ondersteuning van de verbeterprocessen. Vanwege deze positieve ervaring zal daarmee in 2013 worden doorgegaan.

#### *Verbetering interne klachtprocedure*

Het CBR heeft gekozen voor de benoeming door de Raad van Toezicht van een onafhankelijke voorzitter van de klachtencommissie. Verder heeft het CBR in het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan het invoeren van een informele wijze van klachtbehandeling. Telefonisch contact is daarbij de eerste stap en daarbij is het vinden van een oplossing voor de burger centraal komen te staan. Het streven van het CBR om binnen 48 uur na ontvangst van een klacht voor de eerste maal telefonisch contact op te nemen met de burger past in mijn benadering van een klantgerichte overheid.


#### *Bevinding*

De benoeming van een onafhankelijke voorzitter van de klachtencommissie acht ik een goede ontwikkeling. De bereidheid tot verandering en vooral ook het eigen initiatief van het CBR om de interne klachtbehandeling te verbeteren, leiden tot een klachtbehandeling passend bij de behoeften van de burger.



Ons nummer  
2013 0021

de Nationale  
ombudsman



3

*Ten slotte*

Gelet op het voorgaande, concludeer ik dat het CBR succesvol is in het ontwikkelen van de interne klachtbehandeling. De klachten die ik ontvang over het CBR hebben vaak betrekking op wet- en regelgeving. Dat zijn zaken waaraan het CBR niets kan veranderen. Complexe wetgeving maakt ook dat het niet eenvoudig is burgers te informeren over het hoe en waarom van hun situatie. Daarmee is het CBR echter niet van haar taak ontheven om de burger te helpen. Het blijft voor de overheid, en in dit geval voor het CBR, een essentiële taak zorgvuldig, tijdig en pro-actief informatie over wet- en regelgeving aan de burger te geven. Deze taak heeft blijvende aandacht nodig. Gelet op de ontwikkelingen bij het CBR zie ik de verbetering die zich in het afgelopen jaar bij het CBR heeft voorgedaan met vertrouwen tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer



