

Interne klachtenregeling gemeente Steenbergen

Het college van de gemeente Steenbergen;

gelet op artikel 147 juncto artikel 108 van de Gemeentewet, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet Nationale Ombudsman;

overwegende dat

de gemeente de burger centraal stelt door een open houding aan te nemen;

de gemeente de burger en de beklaagde serieus neemt en een luisterend oor biedt;

de gemeente het uitgangspunt hanteert dat een klacht een kans is en dat hiervan een leereffect uitgaat;

besluit de volgende interne klachtenregeling vast te stellen:

Interne klachtenregeling gemeente Steenbergen

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- b. Klager: natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.
- c. Beklaagde: het bestuursorgaan of de persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, om wiens gedraging het gaat.
- d. Gedraging: de wijze waarop het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen, zowel in handelen als nalaten.
- e. Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders.
- f. Klachtcoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 2.
- g. Klachtbehandelaar: de persoon die verantwoordelijk is voor het horen en de afhandeling van de klacht.
- h. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman in Den Haag, dat als onafhankelijk externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het bestuursorgaan over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2. Klachtcoördinator

1. Het college heeft de klachtcoördinatie bij het taakveld Juridische Zaken belegd.
2. De klachtcoördinator 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 klachtcoördinator draagt zorg voor de registratie van elk ingediende klacht en stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 11.

Hoofdstuk 2. De behandeling van de klachten

Artikel 3. Wijze van indienen

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

Artikel 4. Bemiddeling

1. De klachtcoördinator zet binnen één werkdag de ontvangen klacht door naar de teammanager/leidinggevende van de beklaagde om bemiddeling op te starten. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot het oplossen van het verschil van mening dat aan de klacht ten grondslag ligt.
2. De teammanager/leidinggevende geeft een kopie van de klacht aan de beklaagde en bespreekt de wijze van bemiddeling. Binnen drie werkdagen wordt er contact opgenomen met de klager.

3. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan.
4. Als de klager niet tevreden is over de bemiddeling, dan volgt formele behandeling overeenkomstig deze klachtenregeling en de bepalingen in afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 5. Formele klachtbehandeling

1. Een klacht die niet schriftelijk is ingediend, wordt op schrift gesteld.
2. Een schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de ondertekening van de indiener;
 - b. de naam en het adres van de indiener;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. De klachtcoördinator neemt binnen drie werkdagen contact op met de klager en de klachtcoördinator brengt
 - a. de teammanager en de portefeuillehouder P&O op de hoogte van een klacht gericht tegen een gedraging van een medewerker;
 - b. de algemeen directeur en de portefeuillehouder P&O op de hoogte van een klacht gericht tegen een gedraging van een teammanager of een medewerker bestuur- en concernondersteuning;
 - c. de burgemeester op de hoogte van een klacht gericht tegen een gedraging van de algemeen directeur en de directeur bedrijfsvoering en dienstverlening of een wethouder of het college;
 - d. e 1e loco-burgemeester op de hoogte van een klacht gericht tegen een gedraging van de burgemeester.
4. De klachtcoördinator bevestigt binnen drie werkdagen schriftelijk de ontvangst van de formele klacht aan de klager. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klachtbehandelaar zal zijn.

Tabel klachtbehandelaar

Een gedraging van	Klachtbehandelaar	Klachtafdoening
Medewerker	Teammanager	In mandaat Algemeen directeur
Medewerker bestuur & concernondersteuning	Extern adviseur	College
Teammanager	Directeur bedrijfsvoering & dienstverlening	In mandaat Algemeen directeur
Heffingsambtenaar, invorderingsambtenaar en leerplichtambtenaar	Extern adviseur	(plaatsvervangend) Heffingsambtenaar/ invorderingsambtenaar/ leerplichtambtenaar of college
Directeur bedrijfsvoering & dienstverlening	Extern adviseur	College
Gemeentesecretaris/Algemeen directeur, wethouder, college, burgemeester	Extern adviseur	College

Artikel 6. Buiten behandeling laten

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. het een gedraging betreft die reeds eerder is behandeld;
 - b. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - c. de klager bezwaar kan of had kunnen maken tegen de gedraging;
 - d. de klager beroep kan instellen of had kunnen instellen tegen de gedraging, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - e. de gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. 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 de justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - g. de gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 7. Onderzoek

1. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht.
2. De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 8. Hoor en wederhoor

1. De beklagde ontvangt van de klachtcoördinator een kopie van de klacht en de eventueel meegezonden stukken.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklagde, in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen van beide partijen vindt in aanwezigheid van elkaar plaats.
3. Het horen vindt achter gesloten deuren plaats.
4. Zowel de klager als de beklagde kan zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. Van het horen wordt door de klachtcoördinator een verslag gemaakt.

Artikel 9. Afdoening

1. De klachtbehandelaar stelt een rapport op met zijn bevindingen van het onderzoek en stuurt dit vergezeld met het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan.
2. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af. Deze termijn begint te lopen op de dag nadat de klachtcoördinator, na bemiddelingspoging van de klacht, formeel de klacht schriftelijk bevestigd heeft. Deze termijn kan eenmalig verdaagd worden met een termijn van vier weken. De klachtcoördinator informeert de klager en de beklagde, schriftelijk over deze verdaging.
3. Het bestuursorgaan stuurt de klachtafdoeningsbrief naar de klager en de beklagde. In deze brief staat gemotiveerd de beslissing op de klacht alsmede de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Het verslag en het rapport van bevindingen worden als bijlagen meegestuurd.

Hoofdstuk 3. Ombudsman

Artikel 10. Nationale Ombudsman

1. In de klachtafdoeningsbrief wordt vermeld dat klager zijn klacht, binnen een jaar na verzenddatum van bedoelde brief, kan voorleggen bij de Nationale Ombudsman.
2. De klachtcoördinator treedt 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 gemeente Steenberg zijn ingediend en het verzorgen van correspondentie daaromtrent.
 - b. Het adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
 - c. Het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 11 lid 1.

Hoofdstuk 4. Rapportage

Artikel 11. Jaarverslag

1. De klachtcoördinator brengt jaarlijks voor 1 april aan het bestuursorgaan verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente, in het kader van deze klachtenregeling, zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, voorzien van een advies van de directie met aanbevelingen en leermomenten.

Hoofdstuk 5. Slotbepalingen

Artikel 12 Inwerkingtreding

1. Deze interne klachtenregeling treedt in werking op 1 december 2019.
2. De Verordening klachtrecht d.d. 1 december 1999 wordt ingetrokken met ingang van 1 december 2019.

Artikel 13 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Interne klachtenregeling gemeente Steenberg'. Aldus besloten in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Steenberg op 22 oktober 2019.

*de secretaris ,
M.J.P. de Jongh RA
de burgemeester,
R.P. van den Belt, MBA*

*de burgemeester,
R.P. van den Belt, MBA*

TOELICHTING

Doel

Het doel van de interne klachtenregeling is het geven van regels over de wijze waarop een bestuursorgaan de klacht behandelt en afhandelt. Daarbij zijn de uitgangspunten:

- a. De burger staat centraal door een open houding van het bestuursorgaan en de laagdrempelige toegang voor het indienen van klachten;
- b. Onpartijdigheid door hoor en wederhoor door de klachtbehandelaar, het serieus nemen van en een luisterend oor bieden aan beide partijen;
- c. Lerend vermogen door de klacht te zien als een kans om van te leren. De klacht kan aanleiding geven om gedrag, houding, communicatie of processen te veranderen. Door dit te delen, leert de organisatie.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd. Het begrip ‘klacht’ is ruim geformuleerd, aangezien een uiting van ongenoegen in de praktijk sterk kan variëren. Het moet in elk geval gaan om een gedraging van het bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzaam persoon. Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten, die in het verleden heeft plaatsgevonden. Algemene wensen over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan hebben geen betrekking op de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen en vallen dus niet onder het bereik van deze klachtenregeling. Dit volgt tevens uit de toelichting bij artikel 9.1 Awb.

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 moet – in verband met mogelijke aansprakelijkheid van de gemeente – snel en praktisch door het betreffende team worden afgedaan.

Artikel 2

De klachtcoördinator vervult een centrale rol in de klachtbehandeling.

De klachtcoördinator is het eerste aanspreekpunt met betrekking tot de behandeling van klachten, zowel binnen als buiten de organisatie.

Artikel 3

Klachten kunnen op verschillende wijze worden ingediend, zowel mondeling als schriftelijk. Ook een klacht ingediend via social media kan aangemerkt worden als klacht.

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.

Artikel 4

Onder bemiddelen wordt verstaan dat met een open houding geluisterd wordt naar de beklagde. De klacht wordt serieus genomen en de belangen worden geïnventariseerd. Beide partijen staan open voor oplossingen.

De leidinggevende overlegt met de beklagde op welke wijze en door wie contact op wordt genomen met de klager. Afhankelijk van de situatie kan de beklagde, de leidinggevende of een (externe) mediator de bemiddeling op zich nemen. De inzet van een (externe) mediator zal begeleidt worden via de coördinator mediation.

De leidinggevende en de beklagde geven prioriteit aan de bemiddeling van de klacht. Dit in het kader van een efficiënte klachtbehandeling.

In deze fase kan geconcludeerd worden dat verbetering ingezet moet worden op houding en gedrag, communicatie of processen. Ook het bieden van excuses kan hier op zijn plaats zijn.

Artikel 5

Als een klacht niet op schrift opgesteld is, dan stelt de klachtcoördinator de klacht op schrift.

Een herstelkans zoals in de bezwaarschriftprocedure kent H9 Awb niet. Echter, het bestuursorgaan moet de klacht wel behoorlijk behandelen (artikel 9:2 Awb), waardoor dit kan leiden tot een herstelkans. Artikel 6:6 juncto 7:2 Awb (verzuimherstel bij bezwaren c.q. opschortingstermijn) kan dan analoog worden toegepast. Bij het stellen van een hersteltermijn wordt de behandeling van de klacht opgeschort.

Afhankelijk van de situatie kan in alle gevallen een extern adviseur ingezet worden als klachtbehandelaar.

De inzet van een extern adviseur is in overleg met de leidinggevende/Algemeen Directeur.

Als extern adviseur kan gedacht worden aan een externe mediator of een advocaat, of een ander extern adviseur deskundig op het gebied van klachtbehandeling.

De klachtcoördinator neemt binnen drie werkdagen contact op met de klager om de formele klachtprocedure uit te leggen. De klager ontvangt binnen deze termijn ook een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De klachtcoördinator informeert binnen drie werkdagen de personen die genoemd zijn onder tot a en met d.

Voor wat betreft de heffingsambtenaar en invorderingsambtenaar hangt het van de inhoud van de klacht af wie geïnformeerd wordt. Als het een klacht betreft, gericht tegen een gedraging van deze

ambtenaren als zelfstandig bestuursorgaan, in de zin van de wet, dan wordt de burgemeester over de klacht geïnformeerd. Gaat de klacht over een gedraging van deze genoemde ambtenaren die de dienstverlening betreft en de uitleg van administratieve en bestuurlijke regels, dan wordt de teammanager/leidinggevende geïnformeerd over de klacht. Klachten gericht tegen een gedraging van een leerplichtambtenaar kunnen analoog worden toegepast.

Periodiek informeert de klachtcoördinator de directie over alle binnengekomen formele klachten. In het geval van een klacht gericht tegen een gedraging van een medewerker kan een andere teammanager dan de teammanager van de beklagde, de klacht onderzoeken. De klachtcoördinator overlegt dit met de teammanager van de beklagde. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de teammanager zeer frequent met de betreffende beklagde samenwerkt. In het kader van de objectiviteit kan de klacht dan door een andere teammanager onderzocht worden. De klachtcoördinator zal bij de overige teammanagers informeren wie de betreffende klachtbehandeling op zich wil nemen. Uiteraard zal bij het informeren zorgvuldig worden omgegaan met de inhoud van de klacht.

Tabel klachtbehandelaar:

Een extern adviseur treedt als klachtbehandelaar op in het geval van een klacht gericht tegen een gedraging van een directeur, gemeentesecretaris, wethouder, het college, burgemeester, heffingsambtenaar, invorderingsambtenaar en leerplichtambtenaar. Dit in het kader van de integriteit, onpartijdigheid en onbevooroordeelde van het onderzoek en de hoor en wederhoor.

Voor wat betreft de heffingsambtenaar en invorderingsambtenaar hangt het van de inhoud van de klacht af wie bevoegd is tot het afdoen van de klacht. Voor wat betreft een klacht gericht tegen een gedraging van deze ambtenaren als zelfstandig bestuursorgaan, in de zin van de wet, moet de klacht worden afgedaan door hemzelf of, bij voorkeur een plaatsvervangend heffingsambtenaar of invorderingsambtenaar. Gaat de klacht over een gedraging van deze genoemde ambtenaren die de dienstverlening betreft en de uitleg van administratieve en bestuurlijke regels, dan wordt de klacht afgedaan door het college. Het gaat in dit laatste geval om wettelijke voorschriften en voorschriften en werkinstructies van het college, waar de ambtenaar zich aan dient te houden. Zie hiervoor ook het rapport van de Nationale Ombudsman 19 augustus 2015 rapportnummer 2015/124. Klachten gericht tegen een gedraging van een leerplichtambtenaar kunnen analoog worden toegepast.

In artikel 9:7 Awb staat dat de behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit is niet van toepassing als de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, dan wel de voorzitter of een lid daarvan. In de toelichting van deze wettekst staat dat de afdoening (onderdeel van klachtbehandeling) door een bij betrokken persoon onvermijdelijk kan zijn als de klacht gericht is tegen het bestuursorgaan zelf.

Artikel 6

Onder lid 2 bedoelde termijn gaat in op de dag nadat de klachtcoördinator, na (eventuele) bemiddelingspoging van de klacht, formeel de klacht schriftelijk bevestigd heeft. Als de klager het met deze afdoening niet eens is, dan kan de klager een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 8

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

Het verdient de aanbeveling om de klager en degene over wiens handelen geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Daarom is in het tweede lid bepaald dat het horen in aanwezigheid van elkaar plaatsvindt. Apart horen is een uitzondering.

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.

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.

De klachtcoördinator is bij het hoor- en wederhoorgesprek aanwezig voor verslaglegging. De klachtbehandelaar is de gespreksleider (en tevens onderzoeker) bij het hoor- en wederhoorgesprek.

Artikel 9

De klachtbehandelaar houdt bij de inhoudelijke beoordeling of een klacht gegrond is rekening met de volgende zaken en afwegingen:

- de bevindingen die blijken uit het (dossier-) onderzoek naar de klacht;
- de verslagen van het horen van de klager en de beklagde;
- de toetsing aan de behoorlijkheidscriteria zoals vervat in de vier kernwaarden van de Nationale Ombudsman:

- Open en duidelijk;
- Respectvol;
- Betrokken en oplossingsgericht;
- Eerlijk en betrouwbaar.

De klachtafdoeningsbrief bevat vervolgens, de bevindingen van het afgesloten onderzoek naar de klacht, het oordeel (gegrond of ongegrond) daarover en de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt.

Hierbij dient, zoals hierboven ook genoemd, de vier kernwaarden voor behoorlijk overheidsoptreden als maatstaf. Ook gegronde klachten worden afgerond met een klachtafdoeningsbrief. Uit de beslissing op een gegronde klacht moet blijken welke oorzaken aan de gedraging ten grondslag liggen en welke maatregel is genomen om herhaling te voorkomen. Indien het niet mogelijk is om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht en het dus niet mogelijk is een oordeel te geven, moet het bestuursorgaan zich van een oordeel onthouden. Over klachtonderdelen waarover tijdens een hoorzitting overeenstemming is bereikt behoeft het bestuursorgaan in de klachtafdoeningsbrief geen oordeel (meer) te geven.

Beide partijen ontvangen het verslag bij het rapport van bevindingen dat hen wordt toegezonden. De uitdrukkelijke verplichting om het verslag toe te zenden ontbreekt in de Awb; het verhandelde kan ook in de afdoeningsbrief worden opgenomen. De MvT (Kamerstukken II 25837 nr. 3, p.21) vermeldt wel dat partijen dan inzage kunnen vragen in het verslag. Een afzonderlijk verslag heeft dan ook de voorkeur. Het is niet nodig dat het gesprokene woordelijk wordt weergegeven; ten minste moet er sprake zijn van een zakelijke en representatieve weergave van het verhandelde tijdens de hoorzitting.

Het bestuursorgaan is bevoegd om de klacht af te doen door middel van de klachtafdoeningsbrief. In geval van een klacht gericht tegen een gedraging van een medewerker en een teammanager, is de Algemeen Directeur gemandateerd om de klacht namens het college af te doen.

Artikel 10

Als een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld of als hij het niet eens is met de conclusie die het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. De gemeenteraad van de gemeente Steenbergen heeft geen gemeentelijke ombudsman of -commissie ingesteld. Daarom fungeert de Nationale Ombudsman op grond van artikel 1a lid1 sub b Wet Nationale Ombudsman als vangnet en is deze instantie bevoegd omtrent de behandeling van verzoekschriften (lees: verzoek om behandeling van een klacht die in eerste instantie door het bestuursorgaan is afgedaan).

Artikel 11

Artikel 9:12 Awb verplicht het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten. Het ligt het meest voor de hand om die publicatie te koppelen aan het kalenderjaar. Om die reden moet de klachtcoördinator uiterlijk op 31 maart van ieder kalenderjaar een jaarverslag opstellen van de klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld. Het jaarverslag wordt voorzien van een advies van de directie met betrekking tot aanbevelingen en leermomenten. Het jaarverslag wordt aangevuld met een overzicht van de klachten die tegen de gemeente Steenbergen zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. Verder moeten alle klachten worden opgenomen die in het betreffende kalenderjaar in behandeling zijn genomen, ook als daar nog geen eindrapport over is uitgebracht. Het jaarverslag wordt geanonimiseerd opgesteld; er worden dus geen persoonsgegevens in opgenomen. Het jaarverslag wordt uitgebracht aan het bestuursorgaan en is openbaar.