



## Klachtenregeling van het Centraal bureau voor de statistiek 2023

De directeur-generaal van de statistiek;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 10 van de Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van 19 april, nr. WJZ/19207028, met betrekking tot de taakuitoefening van het Centraal bureau voor de statistiek (Beleidsregel taakuitoefening CBS) en de Handreiking Klachtafhandeling bij aanbesteden van 17 februari 2022;

Besluit:

### HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1. Definities en verwijzingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *CBS*: het Centraal bureau voor de statistiek, zoals genoemd in de Wet op het Centraal bureau
- b. *Directeur-Generaal*: de directeur-generaal van de statistiek;
- c. *Klager*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen of marktpartijen en andere betrokkenen die een klacht hebben ingediend over gedragingen van het CBS met betrekking tot de toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS of de Regeling werkzaamheden derden CBS of de ondernemer die een klacht heeft over een aanbestedingsprocedure, een brancheorganisatie of een branche gerelateerd aanbestedingsadviescentrum namens haar leden;
- d. *Beklaagde*: degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft;
- e. *Klachtencommissie BR en MR*: de klachtencommissie voor toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS en Regeling werkzaamheden derden CBS, een onafhankelijke externe commissie zoals bedoeld in artikel 10 van de Beleidsregel taakuitoefening CBS;
- f. *Klacht*: een mondeling of schriftelijke ingediende klacht over de wijze waarop CBS of een bestuursorgaan van CBS, dan wel een medewerker werkzaam onder de verantwoordelijkheid van CBS, zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen tegenover derden. Onder gedragingen wordt mede begrepen een nalaten. Onder een klacht over een publicatie wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over het niet voldoen van een publicatie van het CBS aan het publicatiebeleid van het CBS;
- g. *Klachtenbehandelaar*: een medewerker van het CBS die de klacht behandelt en die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest, de klachtencommissie BR en MR, de CBS-klachten commissie of het Contactcenter;
- h. *Klachtenmeldpunt aanbestedingen*: klachtenloket, waarbij de klager schriftelijk een klacht over een aanbestedingsprocedure of het ontbreken daarvan kan indienen;
- i. *Secretaris*: de secretaris van de Klachtencommissie BR en MR;
- j. *Beleidsregel taakuitoefening CBS (BR)*: Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van 19 april 2020, nr. WJZ/19207028 met betrekking tot de taakuitoefening van het Centraal Bureau voor de statistiek (Stcrt. 2020, 23676) (Beleidsregel taakuitoefening CBS);
- k. *Regeling werkzaamheden derden CBS (MR)*: Regeling van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van 19 april 2020, nr. WJZ19207030, houdende regels over werkzaamheden die het Centraal Bureau voor de statistiek voor derden verricht (Stcrt. 2020, 23676) (Regeling werkzaamheden derden CBS);
- l. *CBS-publicatiebeleid*: het beleid van het CBS vastgesteld door de directeur-generaal op 15 april 2020;
- m. *Raad van advies*: adviesorgaan, zoals genoemd in artikel 20 van de Wet op het Centraal bureau voor de statistiek;
- n. *Communicatieraad CBS*: de adviesraad voor CBS Communicatie en Nieuws geeft gevraagd en ongevraagd advies over de communicatie-uitingen van het CBS in de samenleving.

#### Artikel 2. Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten die voortvloeien uit gedragingen van het CBS op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, daaronder ook en meer specifiek begrepen de toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS (BR) en Regeling werkzaamheden derden CBS (MR), klachten met betrekking tot het CBS-publicatiebeleid en klachten met betrekking tot aanbestedingsprocedures.



---

## HOOFDSTUK 2. KLACHTENCOMMISSIE BR EN MR

### Artikel 3. Instelling Klachtencommissie BR en MR

1. De directeur-generaal stelt ten behoeve van de afhandeling van klachten inzake BR en MR een klachtencommissie BR en MR in en benoemt naast een onafhankelijke voorzitter tenminste twee leden.
2. De voorzitter en leden dienen relaties te hebben met de overheid en bedrijfsleven en kennis te hebben van (mededingings)recht.
3. De klachtencommissie BR en MR wijst uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter aan.
4. De klachtencommissie BR en MR komt ten behoeve van de klachtbehandeling bijeen.
5. De voorzitter en de leden hebben een zittingstermijn van 3 jaar. Deze termijn kan éénmaal met 3 jaar worden verlengd.
6. De klachtencommissie BR en MR heeft tot taak:
  - a. te beslissen over het al dan niet in behandeling nemen van een bij de klachtencommissie BR en MR ingediende klacht;
  - b. deze klacht te onderzoeken;
  - c. de directeur-generaal schriftelijk en gemotiveerd te adviseren over de gegrondheid van de klacht ofwel over de vraag of het door de klager gestelde aannemelijk is;
7. De directeur-generaal kan gedurende het onderzoek en na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie BR en MR, tijdelijke maatregelen treffen alsmede een specifiek onderzoek doen instellen. In dit laatste geval kan de directeur-generaal besluiten tot het opschorten van de termijn als genoemd in artikel 11, eerste lid van deze regeling.

### Artikel 4. De secretaris

1. De klachtencommissie BR en MR wordt bijgestaan door een secretaris, die werkzaam is bij het CBS en een juridische achtergrond heeft.
2. De secretaris ziet toe op een zorgvuldige en tijdige behandeling van de klacht.
3. De secretaris maakt voor de Raad van advies ieder jaar een anoniem overzicht met een overzicht van het aantal klachten, de aard van de klachten en de genomen besluiten hierover van de directeur-generaal.

## HOOFDSTUK 3. INTERNE KLACHTBEHANDELING

### Artikel 5. Mondelinge klachten

1. Een mondelinge klacht kan worden ingediend bij het bestuursorgaan of bij een medewerker. Klachten ten aanzien van de BR en MR, het CBS-publicatiebeleid en aanbestedingsprocedures kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
2. De klachtenbehandelaar probeert deze via bemiddeling af te doen. De ontvanger moet voldoende nagaan of er voor de indiener een bevredigende oplossing is gevonden.
3. De klachtenbehandelaar handelt de mondelinge klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van vier weken af. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de indiener verzocht de klacht schriftelijk in te dienen.

### Artikel 6. Schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. De naam van de klager of de gemachtigde die namens de organisatie of de klager een klacht indient, het adres, de handtekening en het telefoonnummer;
  - b. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
  - c. De dagtekening en ondertekening;  
Indien het gaat om een klacht met betrekking tot het CBS-publicatiebeleid in aanvulling op de hiervoor genoemde onderdelen a. en c.:
  - d. Titel en datum van de publicatie, waarop de klacht betrekking heeft;



- e. De door de klager geconstateerde afwijking van het publicatiebeleid.  
Indien het gaat om een klacht met betrekking tot een aanbestedingsprocedure in aanvulling op de hiervoor genoemde onderdelen a., b. en c.:
  - f. De schriftelijke communicatie met het CBS inzake de aanbestedingsprocedure;
  - g. De aanbesteding waar het om gaat;
  - h. Hoe het knelpunt volgens de klager zou kunnen worden verholpen.
2. Een klacht wordt per post dan wel via elektronische weg of via de website van het CBS ingediend.
  3. Klachten ten aanzien van de BR en MR worden bij de secretaris van de klachtencommissie BR en MR ingediend. De elektronisch ingediende klacht moet worden verzonden via klachtencommissieBRenMR@cbs.nl en dient evenals de schriftelijke klachten op origineel briefpapier van klager te worden ingediend.
  4. Klachten ten aanzien van het CBS-publicatiebeleid worden ingediend via klachtenCBSpublicatiebeleid@cbs.nl.
  5. Klachten in het kader van een aanbestedingsprocedures worden ingediend via KlachtenAfhandelingAanbesteden@cbs.nl.

#### **Artikel 7. Ontvangstbevestiging**

1. De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk uiterlijk binnen veertien dagen onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
2. De klachtenbehandelaar geeft zo nodig aan het Hoofd Bedrijfsadministraties aan of de lopende aanbestedingsprocedure of standstill-termijn opgeschort moet worden. Het Hoofd Bedrijfsadministraties neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd van af.
3. Aan beklagde wordt een afschrift van de klachtbrief alsmede de eventuele bijlagen toegezonden, onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
4. De secretaris stuurt een klacht inzake BR en MR en de daarbij meegezonden documenten, onder vermelding van de datum van ontvangst van de klacht, direct naar de klachtencommissie BR en MR.
5. Indien de klacht inzake BR en MR in behandeling wordt genomen, worden de beklagde en de directeur-generaal hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 8. Buiten behandeling stellen**

1. Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 6 wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is dan nog niet voldaan aan het gestelde in artikel 6 dan kan de klacht buiten behandeling worden gesteld.
2. Het CBS kan met inachtneming van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht besluiten een klacht niet in behandeling te nemen.
3. De klachtenbehandelaar informeert de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk over het niet in behandeling nemen van de klacht.

#### **Artikel 9. Hoor en wederhoor**

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager, de beklagde en eventuele betrokkenen in de gelegenheid mondeling te worden gehoord.
2. Van het horen wordt zo nodig een verslag gemaakt.

#### **Artikel 10. Advies klachtencommissie BR en MR of Raad van advies/Communicatieraad**

1. Uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht brengt de klachtencommissie BR en MR conform het bepaalde in artikel 3, zesde lid, een gemotiveerd schriftelijk advies uit aan de directeur-generaal.
2. Indien het advies niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden voltooid, kan de



klachtencommissie BR en MR de termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtencommissie BR en MR meldt dit schriftelijk aan de directeur-generaal, de klager en de beklaagde.

3. De directeur-generaal kan bij klachten met betrekking tot het CBS-publicatiebeleid de Raad van advies van het CBS of de Communicatieraad CBS vragen om hem te adviseren over het concept oordeel.

#### **Artikel 11. Oordeel directeur-generaal**

1. Uiterlijk vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie BR en MR informeert de directeur-generaal de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd over zijn oordeel.
2. In zijn oordeel gaat de directeur-generaal in op de gegrondheid van de klacht.
3. Indien de directeur-generaal in afwijking van het advies van de klachtencommissie beslist, geeft hij gemotiveerd aan waarom van het advies wordt afgeweken.
4. Eens per jaar worden de klachten, de adviezen en de besluiten besproken in de Raad van advies.

#### **Artikel 12. Schriftelijke afhandeling overige klachten**

1. Formeel schriftelijk afgehandelde klachten bevatten 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. Bij een klacht inzake het CBS-publicatiebeleid bevat het oordeel zo mogelijk ook informatie over vervolgmogelijkheden, zoals een eventueel door te voeren correctie of een aanscherping van het beleid.
3. Bij een klacht inzake een aanbestedingsprocedure wordt de beslissing van het CBS bekend gemaakt aan de klager en wordt geanonimiseerd bekend gemaakt aan de betrokken ondernemers (gegadigden dan wel inschrijvers) via een Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.

### **HOOFDSTUK 4. REGISTRATIE EN SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 13. Jaaroverzicht**

1. Het CBS draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten, behalve de klachten inzake aanbestedingsprocedures worden jaarlijks gepubliceerd.
2. Het CBS neemt de aard en de afhandeling van de klachten inzake de BR en MR in geanonimiseerde vorm op in het CBS-jaarverslag.
3. Het CBS neemt inzake het CBS-publicatiebeleid in het jaarverslag op hoeveel klachten in het voorafgaande jaar zijn afgehandeld. Hierbij wordt opgenomen hoeveel klachten door individuen zijn ingediend, en hoeveel door instellingen of organisaties.

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

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2023.
2. De Klachtenregeling van het Centraal bureau voor de statistiek voor klachten van externen van 1 juni 2009, de Klachtenregeling in het kader van de toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS, Regeling werkzaamheden derden CBS en het instellen van een klachtencommissie van 1 juli 2020 (Stcrt. 2020, 35272) en de Procedure voor klachten over CBS-publicaties van 30 juni 2017 worden ingetrokken.
3. Deze klachtenregeling zal in de Staatscourant worden gepubliceerd.

#### **Artikel 15. Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: Klachtenregeling voor het Centraal bureau voor de statistiek 2023.



---

*Den Haag, 20 juni 2023*

*A. Berg*  
*directeur-generaal van de statistiek*



## TOELICHTING

### Algemeen

Bijgaande klachtenregeling is een nieuw opgestelde regeling, waarbij drie klachtenregelingen zijn gebundeld.

Het betreft hier de Klachtenregeling van het Centraal Bureau voor de Statistiek voor klachten van externen van 1 juni 2009, de Klachtenregeling in het kader van de toepassing van de Beleidsregel taakuitoefening CBS, Regeling werkzaamheden derden CBS en het instellen van een klachtencommissie van 1 juli 2020 en de Procedure voor klachten over CBS-publicaties van 30 juni 2017.

Daarnaast heeft de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat in juli 2019 maatregelen aangekondigd om de rechtsbescherming van ondernemers bij aanbesteden te verbeteren. Eén van de maatregelen is het verplicht stellen van een laagdrempelige klachtenregeling voor alle aanbestedende diensten, waarvan een onafhankelijk klachtenloket binnen of buiten de organisatie (al dan niet gezamenlijk of in regionaal verband) deel uitmaakt. Het gaat hierbij om een klachtenloket specifiek ingericht voor de behandeling van klachten over aanbestedingen. De verplichting tot het hebben van een onafhankelijk klachtenloket zal een plek krijgen in de Aanbestedingswet 2012. De uitgangspunten voor adequate klachtafhandeling zijn in de Handreiking Klachtafhandeling bij aanbesteden<sup>1</sup> (hierna: de Handreiking) neergelegd. Deze uitgangspunten worden in deze klachtenregeling geïntegreerd en zo nodig verder ingevuld. Voor wat betreft de klachten in aanbestedingsprocedure is al wel reeds al jaren een Klachtenmeldpunt aanbestedingen ingericht, waar belanghebbenden schriftelijk een klacht kunnen indienen over een specifieke aanbestedingsprocedure.<sup>2</sup> Deze klachten werden afgehandeld volgens de Klachtenregeling van het Centraal bureau voor de statistiek voor klachten van externen van 1 juni 2009. De Handreiking houdt echter specifiek rekening met de balans tussen de doorloop van de aanbesteding en de klacht, waardoor het de voorkeur verdient deze in onderhavige klachtenregeling op eenzelfde wijze te positioneren.

Gelet op het feit dat alle klachtenregelingen betrekking hebben op klachten, waarbij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing is, is vanwege de overzichtelijkheid gekozen voor één nieuwe regeling, waarbij zo nodig op verschillende plaatsen in de regeling ingegaan wordt op de bijzonderheden in de klachtenbehandeling. Zo is bijvoorbeeld in de Beleidsregel taakuitoefening CBS expliciet voorzien in het instellen van een Klachtencommissie BR en MR die de behandeling van de klachten in het kader van de BR en MR op zich neemt en zijn voor de categorieën van klachten speciale e-mailadressen ingesteld of is de toegang beperkt tot belanghebbenden (BR en MR en aanbesteding).

### Artikelsgewijs

Enkel die bepalingen die verdere toelichting behoeven, worden hieronder nader toegelicht. Waar in onderstaande wordt gesproken van 'het CBS', wordt bedoeld het orgaan van het CBS dat bevoegd is tot de klachtbehandeling.

#### **Artikel 1 onder c.**

Het klachtrecht inzake de BR en MR is in afwijking van artikel 9:1, eerste lid van de Awb niet opengesteld voor 'een ieder', maar gelet op de aard van de BR en MR beperkt tot 'marktpartijen'. Dit leidt tot een aangepaste definitie van het begrip 'klager'. Klachten ten aanzien van de BR en MR door niet marktpartijen vallen derhalve buiten het bereik van het klachtrecht. Het klachtrecht inzake aanbesteding is beperkt tot de ondernemer ten aanzien van een specifieke aanbestedingsprocedure. Zie verder de toelichting onder artikel 8.

#### **Artikel 3**

Artikel 10 van de Beleidsregel taakuitoefening CBS geeft de opdracht aan de directeur-generaal om zorg te dragen voor een onafhankelijke klachtencommissie, waarbij marktpartijen klachten kunnen indienen over gedragingen van het CBS met betrekking tot de toepassing van de beleidsregel of de Regeling werkzaamheden derden CBS. Met artikel 3 wordt voorzien in de instelling van een dergelijke klachtencommissie.

<sup>1</sup> Handreiking Klachtenafhandeling bij aanbesteden, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 17-2-2022

<sup>2</sup> Inkoopbeleid 2022, pagina 4 onder n);



## Artikel 5

De klachtenregeling behoort te voorzien in een laagdrempelige voorziening voor de burgers. Daarom is het mogelijk op alle mogelijke wijzen van het ongenoegen blijf te doen geven. Het doel is om klachten op zo kort mogelijke termijn te verhelpen. Het liefst door het tot tevredenheid oplossen van door een burger als storend ervaren zaak. De wijze van afdoening is vormvrij en sterk afhankelijk van het individuele geval.

Een en ander ter beoordeling van de behandelaar. Soms kan worden volstaan met een simpele vorm als het geven van opheldering of het aanbieden van excuses. Soms zal een zwaardere vorm van behandeling nodig zijn, met nader onderzoek en de toepassing van hoor en wederhoor. In die gevallen zal het al gauw raadzaam zijn klager te adviseren in ieder geval een schriftelijke klacht in te dienen.

## Artikel 6

Artikel 6 haakt aan bij de vereisten van artikel 9:4 Awb. In aanvulling daarop bepaalt artikel 6 dat het indienen van klachten inzake de BR en MR en het CBS-publicatiebeleid, gelet op de aard van deze klachten alleen schriftelijk kunnen ingediend en tevens is voor die klachten een specifiek e-mailadres opengesteld.

Specifiek ten aanzien van klachten over aanbestedingsprocedures geldt conform de Handreiking het uitgangspunt 'Eerst vragen, dan klagen'. Om het CBS zo vroeg als mogelijk in de aanbestedingsprocedure op een probleem te wijzen, stelt de ondernemer hierover in beginsel eerst een vraag aan het CBS. De vraag wordt vervolgens beantwoord door het CBS in de Nota van Inlichtingen. Indien de ondernemer niet tevreden is met de beantwoording of beantwoording blijft uit, kan de desbetreffende ondernemer een klacht indienen bij het Klachtenmeldpunt aanbestedingen van het CBS. Het betreft hier klachten over de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (de zogenaamde designklachten, denk hierbij aan klachten over geschiktheidseisen, selectiecriteria, gunningscriteria of contractvoorwaarden). De ondernemer kan in gevallen afwijken van het uitgangspunt om eerst te vragen en daarna een klacht in te dienen. Als een ondernemer een klacht heeft die opkomt naar aanleiding van de laatste Nota van Inlichtingen, dan biedt het CBS ruimte aan de ondernemer om te klagen zonder voorafgaand een vraag te stellen. Dit geldt alleen wanneer het in de Aanbestedingswet 2012 (artikel 2.54) geregelde moment van 10 dagen voor uiterste datum van inschrijving gepasseerd is. Ook bij klachten over een selectie- of gunningsbeslissing is het algemene uitgangspunt dat een ondernemer eerst contact opneemt met het CBS om te vragen om toelichting. Indien de ondernemer niet tevreden is met de toelichting, of de toelichting blijft uit, kan de ondernemer een klacht indienen bij het Klachtenmeldpunt aanbestedingen van het CBS.

Samengevat kan de ondernemer een klacht indienen over:

- de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (designklacht) van een lopende aanbesteding;
- een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
- een geval waarin het CBS niet heeft aanbesteed, terwijl dit volgens de ondernemer wel had moeten.

## Artikel 7

Voor de termijnen in dit artikel is aangesloten bij hetgeen de Nationale ombudsman redelijk heeft beoordeeld.

Voor designklachten geldt dat als de ondernemer tijdig een klacht indient, het CBS deze afhandelt vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van de aanbesteding. Indien het CBS een tijdig ingediende klacht niet voor de uiterste datum van aanmelding/inschrijving kan afhandelen, verschuift het CBS de uiterste datum van aanmelding/inschrijving, zodat een ondernemer voldoende gelegenheid heeft de uitkomst van de klachtafhandeling mee te nemen in zijn aanmelding/inschrijving. Voor klachten over een selectie- of gunningsbeslissing geldt dat het CBS de door hem aangekondigde termijn dan wel de wettelijke (minimum) termijn zo nodig opschort zodat een ondernemer na klachtafhandeling nog voldoende tijd heeft om – indien dat nodig wordt geacht – andere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten. In het geval van gunningsbeslissingen (bij Europese aanbestedingen) geldt een wettelijke (minimum) standstill-termijn van tenminste 20 kalenderdagen (artikel 2.127 Aanbestedingswet 2012). In het geval van onderdrempelige opdrachten en selectiebeslissingen geldt geen wettelijke standstill-termijn. Bij deze opdrachten neemt het CBS hoofdstuk vier van de Gids proportionaliteit in acht.

De secretaris heeft inzake de klachten BR en MR een coördinerende rol.





## **Artikel 8**

Na ontvangst van de klacht volgt allereerst de beoordeling op de formele aspecten. Als het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 9:4 van de Awb, stelt de klachtenbehandelaar de indiener in de gelegenheid dit verzuim binnen twee weken te herstellen. De datum van ontvangst van het verzuimherstel, wordt dan gezien als de ontvangstdatum van het klaagschrift. Tevens wordt specifiek ten aanzien van klachten inzake de BR en MR getoetst aan de definitie van het begrip 'klager', nu de BR en MR de klachtregeling alleen openstelt voor marktpartijen. Klachten van een niet marktpartij worden buiten behandeling gesteld op grond van de conclusie van het CBS dat de klacht buiten het bereik van het klachtrecht valt. Dat geldt tevens voor klachten inzake aanbestedingsprocedures, waarbij op dat moment in de fase van aanbesteding het uitgangspunt geldt 'Eerst vragen, dan klagen'. Zie voor een uitgebreide uiteenzetting hierover de Toelichting bij artikel 6.

Dat betekent dat in de gevallen hierboven genoemd geen toepassing gegeven behoeft te worden aan de procedure van afdeling 9.1.2. van de Awb.

Tevens wordt getoetst aan de situaties die in artikel 9:8 van de Awb zijn omschreven en de beslissing aan het CBS laten de klacht wel of niet te behandelen. Het gaat om de volgende situaties:

- herhaalde klacht;
- gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden;
- gedraging had bezwaar of beroep tegen moeten worden gemaakt of;
- is onder de rechter of onder de rechter geweest of;
- maakt deel uit van een opsporingsonderzoek;
- onvoldoende belang van de klager of;
- de gedraging is van onvoldoende gewicht.

Indien zich een van de situaties van artikel 9:8 voordoet, neemt het CBS de klacht niet in behandeling en zal de klager conform artikel 9:8, derde lid van de Awb daarvan binnen vier weken op de hoogte worden gesteld. Deze schriftelijke in kennisstelling is een besluit in de zin van de Awb, waarbij op grond van artikel 9:3 van de Awb geen bezwaar en beroep open staat.

## **Artikel 9**

Artikel 9 ziet op de verplichting van artikel 9:10 van de Awb om de klager te horen.

## **Artikel 10 en artikel 11**

Ten behoeve van de behandeling van klachten inzake BR en MR draagt de klachtencommissie BR en MR standaard zorg voor de beoordeling van de klacht. Ten aanzien van klachten inzake het CBS-publicatiebeleid kan de directeur-generaal de Raad van advies of de Communicatieraad CBS om advies vragen.

Uiteindelijk beslist de directeur-generaal of het advies van de klachtencommissie BR en MR wordt overgenomen.

## **Artikel 12**

Specifiek ten aanzien van aanbestedingsprocedures is het algemene uitgangspunt in de Handreiking dat de ondernemer tijdig klaagt en dat het CBS deze klacht tijdig afhandelt.

Het CBS heeft in deze regeling afgezien van het definiëren van wat tijdig is, maar hanteert afhankelijk van de specifieke redelijke en werkbare termijnen, die tegemoetkomen aan de belangen van beide partijen.

## **Artikel 13**

Volgens de Handreiking behoeven aanbestedende diensten jaarlijks alleen intern verantwoording af te leggen over de klachtafhandeling en hierover te rapporteren met het doel dat aanbestedende diensten leren van de klachten die zij ontvangen. De manier waarop over klachtafhandeling wordt gerapporteerd is vormvrij. Voor wat betreft de invulling van de rapportage geldt dat in ieder geval gerapporteerd moet worden over: -het aantal klachten -of klachten gegrond of ongegrond zijn bevonden -hoe klachtafhandeling in algemene zin heeft bijgedragen aan het leereffect van de aanbestedende dienst. De rapportage over klachtafhandeling bij aanbesteden kan eventueel gekoppeld worden aan de rapportage (en verantwoording) in het kader van de klachtenafhandeling op grond van titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht.