

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7357

**Uw kenmerk**  
2012Z19873/2012D43405

**Bijlage(n)**  
1

Datum 22 januari 2013  
Betreft Klachtenloket CBR

Geachte voorzitter,

Bij brief van 21 november jl. (kenmerk 2012Z19873/2012D43405) heeft de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu mij verzocht de Kamer te informeren rondom het meldpunt bij de Nationale ombudsman waar burgers met klachten over het CBR terecht kunnen. Bij brief van 7 december jl. IENM/BSK-2012/240680 aan uw Kamer heb ik gemeld dat er op dat moment een evaluatie van het klachtenloket werd uitgevoerd en dat ik uw Kamer in januari nader zou berichten, waaraan ik met deze brief gevolg geef.

### **Conclusie evaluatie**

De Nationale ombudsman en het CBR hebben een evaluatie van het klachtenloket uitgevoerd. De Nationale ombudsman concludeert dat het CBR succesvol is in het ontwikkelen van de interne klachtbehandeling en ziet de verdere verbetering met vertrouwen tegemoet (zie bijgevoegde brief van de Nationale ombudsman). Volgens het CBR heeft de ondersteuning door de Nationale ombudsman bijgedragen aan een verdere professionalisering van de klachtbehandeling door het CBR.

### **Maatregelen**

De in 2012 genomen maatregelen om de afhandeling van klachten te verbeteren vallen uiteen in 3 categorieën:

1. Instellen van een klachtenloket bij de Nationale ombudsman
2. Opleiding en training door de Nationale ombudsman
3. Interne maatregelen van het CBR

Ad 1.

Sinds 1 januari 2012 bestaat een tijdelijk klachtenloket bij de Nationale ombudsman waar burgers terecht kunnen die problemen ondervinden tijdens de interne klachtbehandeling door het CBR. Zowel op de website van de Nationale ombudsman als op de website van het CBR wordt de burger over deze mogelijkheid geïnformeerd. Daarnaast wijst het CBR op deze mogelijkheid in zijn informatiefolder over klachten en in elke ontvangstbevestiging van een klacht.

In de periode van januari tot en met november 2012 zijn bij dit loket 4 meldingen ontvangen die betrekking hebben op de interne klachtbehandeling door het CBR. In de overige gevallen ging het om vragen over CBR-procedures of over het

oordeel over een klacht. Voor het laatste geldt de gewone procedure bij de Nationale ombudsman.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

De Nationale ombudsman is van mening dat deze resultaten aangeven dat burgers bekend zijn met het bestaan van het klachtenloket. Dat het loket vooral voor andere doeleinden wordt gebruikt geeft aan dat burgers nauwelijks problemen ondervinden in de interne klachtbehandelingsprocedure van het CBR. De 4 ingediende klachten beslaan 0,18% van het totaal aantal klachten dat het CBR in 2012 heeft ontvangen (2.264).

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7357

De 4 klachten hadden te maken met behandeltermijn van de ingediende klachten. Bij 2 van deze meldingen is de klacht ruim binnen de wettelijke termijn behandeld (binnen 2 respectievelijk 3 weken). Deze klanten hadden, naast het indienen van de klacht bij het CBR, bijna direct een melding gedaan bij het klachtenloket van de Nationale ombudsman. Bij de andere twee meldingen heeft de klachtbehandeling inderdaad langere tijd in beslag genomen. Dit is onwenselijk en voor deze meldingen is derhalve nadrukkelijk aandacht gevraagd bij de klachtbehandelaars.

Ad 2.

Er zijn maandelijks bijeenkomsten geweest tussen de Nationale ombudsman en het CBR over ervaringen met klachtafhandeling en mogelijkheden deze te verbeteren. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman de Klantenservice van het CBR ondersteund en heeft een bijeenkomst plaatsgevonden over een informele wijze van klachtafhandeling en de inzet van mediationvaardigheden. Volgens de Nationale ombudsman heeft dit de verbeterprocessen ondersteund; vanwege de positieve ervaring zal dit in 2013 worden voortgezet. Niet alleen zal op structurele basis overleg plaatsvinden maar er zullen ook interne opleidingen en themadagen worden georganiseerd waarbij de Nationale ombudsman wordt betrokken.

Ad 3.

Het CBR heeft zich aangesloten bij het Rijksbrede programma "Prettig contact met de overheid" en de hierin beschreven werkwijze organisatiebreed doorgevoerd. Voor de klachtafhandeling betekent dit een informele aanpak, waarbij snel telefonisch contact met de klant (binnen 48 uur) en een oplossingsgerichte houding centraal staan. Deze aanpak past in de benadering van de Nationale ombudsman van een klantgerichte overheid.

Daarnaast kan worden gewezen op de volgende interne ontwikkelingen:

- eenvoudig toegankelijke en centrale klachtenprocedure;
- opleiding en begeleiding van klachtbehandelaars;
- benoemen onafhankelijke voorzitter klachtencommissie;
- eenmaal per kwartaal een klanttevredenheidsonderzoek, specifiek gericht op de klachtenprocedure;
- kwartaalrapportages van de klachtencommissie, waarin klachttendensen worden geconstateerd en verbetervoorstellen worden gedaan;
- maandelijks managementrapportages, waarin naast de klachtaantallen ook de klachttendensen zijn opgenomen;
- vaststellen en implementeren van verbeterpunten binnen de werkprocessen door directie en management n.a.v. de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoeken, klachttendensen en veelgestelde vragen bij de Klantenservice.

**Tot slot**

Nu in een jaar tijd een gering aantal klachten over de klachtafhandeling bij het loket van de Nationale ombudsman is ingediend ben ik voornemens samen met de Nationale ombudsman en het CBR de continuering van het loket te bezien. Dit laat onverlet dat de samenwerking tussen de Nationale ombudsman en het CBR in 2013 wordt voortgezet.

Een groot deel van de klachten die de Nationale ombudsman en het CBR ontvangen (20%) heeft betrekking op wet- en regelgeving. Het CBR heeft hierop weinig invloed maar onderschrijft de opvatting van de Nationale ombudsman dat het een taak van het CBR is de burger te helpen en deze zorgvuldig, tijdig en pro-actief informatie te verstrekken over wet- en regelgeving. Dit is een taak die blijvende aandacht verdient. In 2012 heeft het CBR een aanvang gemaakt met een analyse van deze categorie klachten en de bevindingen zijn besproken tijdens het maandelijks overleg met de vertegenwoordigers van de Nationale ombudsman. Ik ga na, tezamen met het CBR en de Nationale ombudsman, hoe deze klachten kunnen worden teruggedrongen.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

mw. drs. M.H. Schultz van Haegen