



## Algemene Klachtenregeling Stichting CAOP (2011)

### Deel I Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. het CAOP : de Stichting Centrum Arbeidsverhoudingen overheidspersoneel.
- b. voorzitter van de Raad van Toezicht : de voorzitter van de Raad van Toezicht van het CAOP.
- c. directeur-bestuurder : de functionaris die statutair is belast met het besturen van het CAOP.
- d. klachtencommissie : externe klachtencommissie ingesteld door de voorzitter van de Raad van Toezicht.
- e. klacht : een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, afkomstig van een klant, opdrachtgever of enige andere belanghebbende over de wijze waarop het CAOP zich jegens hem of haar heeft gedragen bij de uitvoering van de dienstverlening.
- f. aangeklaagde : een medewerker van het CAOP, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het CAOP.
- g. klaagschrift : een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de wijze waarop het CAOP zich jegens hem of haar heeft gedragen bij de uitvoering van de dienstverlening van het CAOP.
- h. klager : degene die bij het CAOP een klacht indient of diens gemachtigde.
- i. klachtenfunctionaris : degene die namens de directeur-bestuurder de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.

#### Artikel 2 Werkingsfeer

De klachtenregeling is van toepassing op het CAOP.

#### Artikel 3 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht over de wijze waarop het CAOP zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het CAOP.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het CAOP wordt aangemerkt als een gedraging van het CAOP.
3. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt -uitgezonderd de situatie als bedoeld in lid 5- bij de directeur-bestuurder, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. De directeur-bestuurder heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een klachtenfunctionaris te laten uitvoeren, met dien verstande dat de directeur-bestuurder in de volgende gevallen voor de klachtafhandeling advies vraagt aan de klachtencommissie:
  - a. indien de klacht het handelen van de klachtenfunctionaris als zodanig betreft;
  - b. indien de klacht zwaarwegende (juridische) complicaties kan hebben.
5. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder ligt de bevoegdheid tot behandeling van de klacht bij de voorzitter van de Raad van Toezicht die voor de klachtafhandeling advies vraagt aan de klachtencommissie.
6. Klachten worden behandeld met in achtneming van Deel II.

### Deel II Melding van een klacht of een uiting van ongenoegen

#### Artikel 4 Indienen van klacht

1. Een klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - a. de naam, het adres, het telefoonnummer van de klager en eventueel van de raadsman/raadvrouw;
  - b. de dagtekening;

- c. een (summiere) concrete en zakelijke omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een klacht die per e-mail is ingediend heeft dezelfde status als een mondelinge klacht.
3. Een mondelinge klacht wordt, voor zover dat mogelijk is, direct door de klachtenfunctionaris afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Zodra de klachtenfunctionaris naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het toepassen van deel III en volgende delen van deze regeling, met uitzondering van artikel 17.
5. Een mondelinge en/of schriftelijke klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris.
  - a. Schriftelijk  
Het CAOP  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 556  
2501 CN DEN HAAG
  - b. Telefonisch: 070- 3765865
  - c. E-mail: [klachtenfunctionaris@caop.nl](mailto:klachtenfunctionaris@caop.nl)

## Deel III Interne Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Ontvangstbevestiging en ontvankelijkheid klacht

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week na de datum van ontvangst.
2. De klachtenfunctionaris beslist binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift of de klacht al dan niet ontvankelijk is en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan klager.
3. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
  - a. eenduidig vaststaat dat niet het CAOP, dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het CAOP, onderwerp van de klacht is maar een derde partij;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van het CAOP geldende klachtenregeling is behandeld;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - f. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien 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 justitie of een vervolging gaande is;
  - g. de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, lid 1, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.

### Artikel 6 Behandeling van klacht

1. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, zendt de klachtenfunctionaris een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan aangeklaagde.
2. De klachtenfunctionaris informeert de direct leidinggevende van aangeklaagde over het klaagschrift en stuurt daarvan een afschrift.

### Artikel 7 Horen klager en aangeklaagde

1. De klachtenfunctionaris stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht. De klachtenfunctionaris nodigt klager en aangeklaagde uit voor een gesprek, al dan niet in elkaars aanwezigheid.
2. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage in alle stukken die betrekking hebben op de klacht. Op verzoek kunnen zowel de klager als aangeklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen.

3. De klager en aangeklaagde kunnen getuigen en deskundigen naar het gesprek meebrengen.
4. Van het gesprek wordt een verslag opgesteld, dat door de klachtenfunctionaris aan de klager en aangeklaagde wordt toegestuurd. Zij kunnen desgewenst binnen een termijn van een week een reactie op het verslag geven.

#### **Artikel 8 Termijn van klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvankelijkverklaring van de klacht.
2. Indien de in lid 1 genoemde termijn niet wordt gehaald, stelt de klachtenfunctionaris klager, aangeklaagde en de direct leidinggevende van aangeklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtbehandeling en de nieuwe (redelijke) termijn waarbinnen het advies over de klacht wordt uitgebracht.

#### **Artikel 9 Bevindingen**

1. Indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de klachtenfunctionaris om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te over leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de klachtenfunctionaris de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De klachtenfunctionaris stelt klager, aangeklaagde en de direct leidinggevende van aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij/zij daaraan verbindt.
3. De klachtenfunctionaris streeft in eerste instantie naar een minnelijke schikking tussen de klager en de aangeklaagde.
4. Indien de uitkomst van de interne klachtafhandeling voor klager niet aanvaardbaar is, kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

### **Deel IV Externe klachtenbehandeling**

#### **Artikel 10 De klachtencommissie**

1. De voorzitter van de Raad van Toezicht stelt een klachtencommissie in en benoemt de leden van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit een externe voorzitter en twee externe leden. De klachtencommissie wordt ondersteund door een extern secretaris.

#### **Artikel 11 Taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft tot taak om op basis van deze regeling te adviseren over een klacht over de dienstverlening van het CAOP.

#### **Artikel 12 Voorwaarde voor externe klachtbehandeling**

1. Het klaagschrift met het verzoek tot externe klachtbehandeling dient binnen zes weken nadat de klager schriftelijk in kennis is gesteld van de uitkomst van de interne klachtafhandeling te worden toegezonden aan:  
CAOP,  
T.a.v. de directeur-bestuurder of, indien van toepassing, de voorzitter van de Raad van Toezicht  
Postbus 556  
2501 CN Den Haag
2. Het klaagschrift wordt ter behandeling aan de klachtencommissie toegezonden indien de klacht, in het kader van de interne klachtenprocedure, eerder is voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en er geen overeenstemming is bereikt over de afhandeling van de klacht, dan wel indien sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 3, lid 4, onder a en b of sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 3, lid 5.
3. De klacht dient duidelijk omschreven en met redenen omkleed te zijn.

#### **Artikel 13 Wijze van behandeling van klacht door de klachtencommissie**

1. De directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht bevestigt aan klager de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week na de datum van ontvangst en vermeldt daarbij, met in

achtneming van artikel 12, lid 2, de doorzending daarvan aan de klachtencommissie. Eveneens informeert de directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht de klachtenfunctionaris hierover.

2. De directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie beslist binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift of de klacht al dan niet ontvankelijk is en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan klager en de directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht.
4. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren op grond van het gestelde in artikel 5, lid 3 van deze regeling.
5. De klachtencommissie kan de klager en/of het CAOP oproepen een mondelinge toelichting te geven. Beiden zijn echter niet verplicht ter zitting te verschijnen. Indien partijen afzien van het geven van een mondelinge toelichting, dienen zij de klachtencommissie uiterlijk zeven dagen voor de zittingsdatum hiervan op de hoogte te stellen.
6. Partijen hebben de mogelijkheid zich door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen.
7. Daartoe dienen zij uiterlijk zeven dagen voor de zittingsdatum een schriftelijke machtiging aan de klachtencommissie te overleggen.
8. Tijdens de hoorzitting kunnen partijen zich laten bijstaan door derden.
9. De klachtencommissie kan eveneens getuigen/derden horen, is bevoegd deskundigen te raadplegen en kan alle haar noodzakelijk voorkomende stukken inzien.
10. Van het horen wordt een verslag opgesteld, dat door de klachtencommissie aan de gehoorde persoon wordt toegestuurd. Hij/zij kan desgewenst binnen een termijn van een week ten aanzien van het verslag een reactie geven.

#### **Artikel 14 Termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvankelijkverklaring van de klacht.
2. Indien de in lid 1 genoemde termijn niet wordt gehaald, stelt de klachtencommissie klager en de directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht hiervan schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtafhandeling en de nieuwe (redelijke) termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht zal kunnen plaatsvinden.

#### **Artikel 15 Advies van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie geeft aan de directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht een schriftelijk gemotiveerd advies bij meerderheid van stemmen, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.
2. De klachtencommissie is eveneens bevoegd om de directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht aanbevelingen te doen, welke verband houden met de behandeling van de klacht.
3. De klachtencommissie streeft in beginsel naar een minnelijke schikking tussen de klager en het CAOP.

#### **Artikel 16 Besluit externe klachtbehandeling**

1. De directeur-bestuurder neemt, na eerst de voorzitter van de Raad van Toezicht hierover te hebben geïnformeerd, binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit en stelt klager hiervan schriftelijk in kennis. Tevens ontvangt de klager een afschrift van het advies van de klachtencommissie.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder neemt de voorzitter van de Raad van Toezicht binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit en stelt klager hiervan schriftelijk in kennis. Tevens ontvangt de klager een afschrift van het advies van de klachtencommissie.
3. Indien de directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht in zijn besluit afwijkt van het advies van de klachtencommissie dient dit gemotiveerd aan klager kenbaar te worden gemaakt.
4. Indien het advies betrekking heeft op een klacht over het Bureau Opleidingen van het CAOP wordt het advies van de klachtencommissie geacht bindend te zijn.

5. De directeur-bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht informeert de klachtenfunctionaris over de afhandeling van de klacht en stuurt deze een afschrift van zijn besluit en het advies van de klachtencommissie.

## **Deel V Registratie en bewaartermijn**

### **Artikel 17 Registratie**

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van alle ontvangen klachten.
2. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten, alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen. Dit rapport wordt ter kennis gebracht aan de directeur-bestuurder, de Raad van Toezicht en de ondernemingsraad.

### **Artikel 18 Bewaartermijn**

De dossiers die ten behoeve van de klachtbehandeling zijn gevormd, worden gedurende een termijn van twee jaar na afdoening van de klacht bewaard.

## **Deel VI Slotbepalingen**

### **Artikel 19 Kosten**

De door de klager en het CAOP gemaakte kosten ter zake van de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.

### **Artikel 20 Niet beschreven gevallen**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

### **Artikel 21 Wijziging of intrekking regeling**

Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directeur-bestuurder, gehoord hebbende de klachtenfunctionaris en de ondernemingsraad.

### **Artikel 22 Inwerkingtreding en publicatie**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 15 november 2011 en wordt gepubliceerd op [www.caop.nl](http://www.caop.nl).

### **Artikel 23 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene klachtenregeling Stichting CAOP'.