

**COLLEGE VOOR**  

---

**DE RECHTEN  
VAN DE MENS**

**Klachtenregeling  
College voor de Rechten  
van de Mens**

November 2012

# Klachtenregeling College voor de Rechten van de Mens

## 1 Doelstelling van klachtrecht

Het College voor de Rechten van de Mens vindt het van groot belang om op zorgvuldige wijze om te gaan met de personen die contact met het College hebben gehad. Dat contact kan zowel hebben plaatsgevonden in het kader van het stellen van vragen over het brede terrein van de mensenrechten, als over (de mogelijkheid tot) het indienen of de behandeling van een verzoek om een oordeel op grond van de gelijke behandelingswetgeving. Het kan daarbij voorkomen dat er aanmerkingen zijn op de werkwijze van het College. Daarom is deze klachtenregeling opgesteld. De doelstelling van deze regeling is tweeledig. Enerzijds is het doel om de klachten van genoemde personen naar ieders tevredenheid op te lossen. Anderzijds is het doel om van de klacht te leren en zo nodig wijzigingen in het interne beleid van het College aan te brengen.

## 2 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Definitie

1. Onder "de voorzitter" wordt in deze regeling verstaan: de voorzitter van het College voor de Rechten van de Mens.
2. Onder "ondervoorzitter" wordt in deze regeling verstaan: de ondervoorzitter van het College voor de Rechten van de Mens.
3. Onder "(plaatsvervangende-) collegeleden" wordt in deze regeling verstaan: (plaatsvervangende-) collegeleden van het College voor de Rechten van de Mens.

### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder die in het kader van het indienen en/of de behandeling van een verzoek om een oordeel dan wel anderszins contact heeft gehad met het College voor de Rechten van de Mens, heeft het recht om over de wijze waarop het College voor de Rechten van de Mens zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de voorzitter een schriftelijke klacht in te dienen. Niet kan worden geklaagd over de inhoud en motivering van een oordeel, noch over de totstandkoming ervan met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard. Evenmin kan worden geklaagd over de inhoud en motivering van een beslissing om een verzoek om een oordeel niet in behandeling te nemen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij het College voor de Rechten van de Mens, wordt aangemerkt als een gedraging van dit College voor zover deze gedraging aan haar kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij het College voor de Rechten van de Mens worden verstaan:
  - a. de (plaatsvervangende-)collegeleden die het College voor de Rechten van de Mens vormen;
  - b. de overige niet onder a begrepen, bij het College voor de Rechten van de Mens werkzame personen.

### Artikel 3 Hardheidsclausule

In gevallen waarin de toepassing van bepalingen in deze regeling zou leiden tot een individueel onbillijke situatie, kan hiervan worden afgeweken in een voor de klager gunstige zin.

### 3 De behandeling van de klaagschriften

#### Artikel 4 Klaagschrift

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
3. Het klaagschrift dient te zijn geschreven in het Nederlands. Indien het klaagschrift in een andere (dan de Nederlandse) taal is gesteld en een vertaling voor een goede afhandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling in het Nederlands. Een klaagschrift dat niet in het Nederlands is gesteld, wordt niet in behandeling genomen.
4. Klaagschriften die niet zijn gedagtekend, worden geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst.

#### Artikel 5 Afdoening in der minne

In iedere fase van de klachtbehandeling kan de voorzitter nagaan of de klacht in der minne kan worden geschikt.

#### Artikel 6 Bijstand van klager

1. Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. De voorzitter kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

#### Artikel 7 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De voorzitter bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De voorzitter zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie of persoon bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De voorzitter zendt een klaagschrift dat niet voor hem is bestemd en dat ook niet kan worden doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De voorzitter zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. De voorzitter kan besluiten dat het klaagschrift dat niet aan artikel 4, eerste, tweede en/of derde lid, voldoet niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de voorzitter te stellen termijn aan te vullen of te herstellen.
6. De voorzitter registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

#### Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De voorzitter is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan zes maanden voor indiening van deze klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
  - d. waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;

- e. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kan of had kunnen worden onderworpen;
  - f. zolang 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.
2. De voorzitter is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
  3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de voorzitter de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift gemotiveerd in kennis.

#### Artikel 9 Gelegenheid tot horen.

1. De voorzitter stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De voorzitter kan beslissen dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft gescheiden worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### Artikel 10 Behandeling en beslissing

1. De voorzitter handelt de klacht af binnen zes weken na de ontvangst van de klacht of binnen 10 weken na ontvangst van de klacht, indien aan het bepaalde in artikel 12, eerste lid, toepassing wordt gegeven.
2. De voorzitter kan de behandeling in geval van bijzondere omstandigheden verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De beslissing om te verdagen dient te worden gemotiveerd.
3. Wanneer de klacht de voorzitter betreft, behandelt hij de klacht niet. De klacht wordt dan behandeld door de door hem daartoe aangewezen ondervoorzitter.

#### Artikel 11 Afdoening

De voorzitter stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

### **4 Klachtadviescommissie**

#### Artikel 12 Klachtadviescommissie

1. De voorzitter kan, indien hij dit noodzakelijk acht, een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 13 en 14 van toepassing.
2. De klachtadviescommissie bestaat uit drie leden.
3. De voorzitter benoemt de leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.

#### Artikel 13

1. Zodra de voorzitter besluit de klachtadviescommissie in te schakelen, deelt de voorzitter degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede de klager,

schriftelijk mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.

2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, derde lid.
4. De klachtadviescommissie zendt een rapport van haar bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan de voorzitter.
5. Het rapport bevat het verslag van het horen.

#### Artikel 14

Indien de conclusies van de voorzitter afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden van de afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 11, eerste lid.

### **5 Slotbepalingen**

#### Artikel 15

De door de voorzitter geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag.

#### Artikel 16 Overgangsbepaling

1. Op 1 oktober 2012 is de Wet College voor de Rechten van de Mens (WCRM) in werking getreden. Bij deze wet is het College voor de Rechten van de Mens opgericht, dat de taken en bevoegdheden van de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) overneemt. Klachten die voor 1 oktober 2012 zijn ingediend bij de CGB en betrekking hebben op gedragingen van de CGB worden met toepassing van deze klachtenregeling afgehandeld door de voorzitter van het College voor de Rechten van de Mens.
2. Klachten ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

#### Artikel 17 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling College voor de Rechten van de Mens.
2. Zij wordt gepubliceerd op de website van het College en treedt in werking op 6 november 2012.

Aldus vastgesteld door het College voor de Rechten van de Mens in de vergadering van 5 november 2012.