



Ministerie van Defensie

# Klachtenregeling Defensie

Versie 1

Dit document is gepubliceerd door MP-bundels op het publicatie platform voor uitvoering (PUC).  
Dit document is een afdruk van de originele versie die is te vinden op: [http://puc.overheid.nl/doc/PUC\\_64097\\_10](http://puc.overheid.nl/doc/PUC_64097_10). Controleer altijd of u de actuele versie in handen hebt.

Geldig vanaf: 01-07-2016 tot en met [nog niet bekend].

## Documentgegevens

Dit document is een afdruk van een originele publicatie op PUC Open Data.

### Originele versie:

Citeertitel: Klachtenregeling Defensie

Permalink: [http://puc.overheid.nl/doc/PUC\\_64097\\_10](http://puc.overheid.nl/doc/PUC_64097_10)

### Soort document:

Type: Informatie voor uitvoering - Beleidsregel niet in wetten.nl

Bron: Ministerie van Defensie

### Versie en datums:

Versie: 1

Geldig vanaf: 01-07-2016 tot en met [nog niet bekend]

Laatste wijziging: 04-07-2016

### Publicatiegegevens:

Uitgever: Ministerie van Defensie

Kanaal: MP-bundels

Vorm: origineel PUC document

Referentienummer: PUC\_64097\_10

Overige referentienummers: 10\_002\_2000

Toegankelijkheid: Extern

Publicatiedatum: 04-07-2016

Land: Nederland & Taal: nl

### Verrijking gepubliceerd bij document:

Thema: MP 10-002 Regelingen van algemene aard

Doelgroep: Burger

Hoofdtak: Personeel & organisatie

# Inhoudsopgave

[geen titel].....	4
Artikel 1 Begripsbepalingen.....	5
Artikel 2 Doel en reikwijdte.....	7
Artikel 3 Het indienen van een klacht.....	8
Artikel 4 Geen verplichting tot het behandelen van een klacht.....	9
Artikel 5 Behandeling van een mondelinge klacht.....	10
Artikel 6 Vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht.....	11
Artikel 7 Behandelaar van een schriftelijke klacht.....	12
Artikel 8 Coördinator vertrouwenspersoon (CVP) / vertrouwenspersoon (VP).....	13
Artikel 9 Klachtencoördinator (KC) en Decentraal Klachtencoördinatiepunt (DKP).....	14
Artikel 10 Actie bij ontvangst van een schriftelijke klacht.....	15
Artikel 11 Ontvangstbevestiging schriftelijke klacht.....	16
Artikel 12 Behandeling van een schriftelijke klacht.....	17
Artikel 13 Behandeling door een klachtadviesinstantie.....	18
Artikel 14 Behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag.....	19
Artikel 15 Termijnen voor behandeling.....	20
Artikel 16 Afdoening.....	21
Artikel 17 Rechtsbescherming.....	22
Artikel 18 Geheimhoudingsplicht.....	23
Artikel 19 Registratie, rapportage en verantwoording.....	24
Artikel 20 Hardheidsclausule.....	25
Artikel 21 Intrekking.....	26
Artikel 22 Inwerkingtreding.....	27
Artikel 23 Citeertitel.....	28
Toelichting op de Klachtenregeling Defensie (KD).....	29

## [geen titel]

Gelet op:

- Hoofdstuk 2, artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet
- Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

<b>Vastst./Wijz datum</b>	<b>Bron</b>	<b>Nummer</b>	<b>Wijz. t.a.v.</b>	<b>Inwerkingtr.datum</b>
28-06-16	DJZ	BS2016010452		01-07-16

# Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klager:  
persoon die een klacht indient;
- b. functionaris:  
persoon die ten tijde van de gedraging, waarover wordt geklaagd, werkzaam was onder verantwoordelijkheid van de Minister;
- c. aangeklaagde:  
functionaris tegen wie de klacht is gericht;
- d. klacht:  
uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich heeft gedragen;
- e. klacht inzake ongewenst gedrag:  
klacht van een functionaris over zelf ondervonden ongewenst gedrag van een andere functionaris dat verband houdt met het verrichten van arbeid en dat ziet op (seksuele) intimidatie, agressie, stalking, pesten, treiteren, discriminatie en/of kwaadspreken;
- f. intimidatie:  
verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag waarbij:
  - onderwerping aan dit gedrag (expliciet of impliciet) gehanteerd wordt als voorwaarde of als basis voor beslissingen over de functionaris of;
  - onderwerping aan dit gedrag het werk, de prestatie of de positie van de functionaris redelijkerwijs aantast of heeft aangetast of;
  - dit gedrag de werkomgeving bedreigend, vijandig of onaangenaam maakt;
- g. seksuele intimidatie:  
verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd;
- h. agressie:  
psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen;
- i. stalking:  
het, al dan niet door middel van communicatiemiddelen, bij voortduring bespieden, besluipen, achtervolgen of lastigvallen;
- j. discriminatie:  
het ongeoorloofd onderscheid maken op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid of leeftijd;
- k. pesten en/of treiteren:  
alle vormen van kwetsend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere functionarissen gericht tegen een (groep van) functionaris(sen) die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag;
- l. kwaadspreken:  
in een kwaad daglicht stellen, waarbij het gestelde (gedeeltelijk) waar of onwaar kan zijn;
- m. Systeem Melding Voorval (MVV):  
PeopleSoft applicatie voor het melden van voorvallen;
- n. Minister:  
Minister van Defensie;
- o. Secretaris-Generaal (SG):  
Secretaris-Generaal van Defensie;

- p. dienstonderdeel:  
onderdeel van het ministerie van Defensie als bedoeld in het Algemeen mandaat, volmacht en machtigingsbesluit Defensie 2013;
- q. hoofd defensieonderdeel:  
degene die belast is met de leiding van een dienstonderdeel conform het Algemeen mandaat, volmacht en machtigingsbesluit Defensie 2013;
- r. commandant:  
commandant als bedoeld in artikel 2 van de Regeling aanwijzing commandanten defensie;
- s. Vertrouwenspersoon (VP):  
hiertoe aangewezen functionaris die fungeert als eerste aanspreek- en opvangpunt voor functionarissen die menen met ongewenst gedrag te zijn geconfronteerd;
- t. Coördinator Vertrouwenspersoon (CVP):  
door het hoofd defensieonderdeel aangestelde functionaris tot wie functionarissen die menen met ongewenst gedrag te zijn geconfronteerd zich kunnen wenden voor advies en ondersteuning en die belast is met de (bege)leiding en ondersteuning van vertrouwenspersonen van dat onderdeel;
- u. Centrale Adviseur Integriteit Defensie (CAID):  
functionaris van de Centrale Organisatie Integriteit Defensie (COID) die de klachtbehandelaar adviseert over sociale integriteit;
- v. Centraal Klachtencoördinatiepunt (CKP):  
door de Minister ingericht centraal punt, voorzien van een postbus, waar eveneens, als alternatieve mogelijkheid, schriftelijke klachten kunnen worden ingediend indien geen gebruik kan worden gemaakt van een bij voorkeur rechtstreekse indiening bij de klachtbehandelaar of DKP;
- w. Decentraal Klachtencoördinatiepunt (DKP):  
binnen elk defensieonderdeel ingerichte instantie, belast met de coördinatie en registratie van schriftelijke klachten voorzien van een e-mailadres en postbus voor de ontvangst van schriftelijke klachten die niet rechtstreeks kunnen worden ingediend bij de klachtbehandelaar;
- x. Klachtencoördinator (KC):  
door het hoofd defensieonderdeel aangewezen ambtenaar, belast met het functioneren van het DKP;
- y. klachtbehandelaar:  
degene die op grond van artikel 7 van deze regeling is aangewezen als behandelaar van de klacht;
- z. klachtadviesinstantie:  
functionaris of een commissie die door de klachtbehandelaar is aangewezen de klacht te onderzoeken en hem daarover te adviseren;
- aa. Commissie Ongewenst Gedrag:  
door de Minister ingestelde klachtadviesinstantie, die klachten inzake ongewenst gedrag behandelt en daarover adviseert.

## Artikel 2 Doel en reikwijdte

1. Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan, dan wel een functionaris in de uitoefening van zijn functie zich heeft gedragen.
2. Een functionaris kan een klacht inzake ongewenst gedrag indienen over zelf ondervonden ongewenst gedrag van een andere functionaris, dat verband houdt met het verrichten van arbeid en dat ziet op seksuele intimidatie, intimidatie, agressie, stalking, pesten, treiteren, discriminatie en/of kwaadspreken.
3. Deze regeling is niet van toepassing indien een klacht betrekking heeft op gedragingen waarop één van de navolgende regelingen van toepassing is:
  - a. de Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht 2004;
  - b. het Besluit klachtrecht militairen;
  - c. de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie;
  - d. het Reglement klachtenbehandeling inspectie militaire gezondheidszorg;
  - e. het Protocol behandeling klachten van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten.

## Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. Een klager die een mondelinge klacht wil indienen, richt zich bij voorkeur tot de leidinggevende van aangeklaagde.
2. Een schriftelijke klacht wordt bij voorkeur rechtstreeks ingediend bij de klachtbehandelaar genoemd in artikel 7.
3. Bij twijfel over de juiste klachtbehandelaar kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij het DKP van het defensieonderdeel waar aangeklaagde werkzaam is dan wel bij het CKP.
4. Een schriftelijke klacht ingediend bij het CKP wordt direct doorgezonden naar het DKP van het defensieonderdeel waar de klacht betrekking op heeft.
5. Een functionaris die een schriftelijke klacht ontvangt waarvoor hij niet de aangewezen klachtbehandelaar is, zendt die klacht onverwijld door naar het DKP van het defensieonderdeel waar de klacht betrekking op heeft.
6. Met het indienen van een schriftelijke klacht wordt gelijk gesteld het door klager aan de klachtbehandelaar op elektronische wijze toezenden van de klacht, indien aan artikel 6, eerste lid, onder de aanhef en a. tot en met c. is voldaan.



## Artikel 4 Geen verplichting tot het behandelen van een klacht

1. Geen verplichting tot behandeling van een klacht bestaat, indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover eerder een schriftelijke klacht is ingediend, die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt is of had kunnen worden. Dit laat onverlet de mogelijkheid een klacht in te dienen over de bewoordingen van de motivering van het besluit.
  - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - e. 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. Geen verplichting tot behandeling bestaat, indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een schriftelijke klacht, wordt klager door of namens de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. In de kennisgeving wordt klager de mogelijkheid voorgehouden om over het niet in behandeling nemen van de klacht te klagen bij de Nationale ombudsman.
4. In het geval er sprake is van een situatie als omschreven in het eerste lid, onder e kan er alleen tot behandeling van een klacht worden overgegaan, na toestemming van het Openbaar Ministerie, de KMar of de politie.
5. Indien de klachtadviesinstantie geconfronteerd wordt met een mogelijk strafbaar feit dan informeert deze onmiddellijk de klachtbehandelaar. Voor sommige ernstige strafbare feiten, ambtsmisdrijven of personen (commandanten) bestaat een aangifteplicht. Bij twijfel of er sprake is van een mogelijk strafbaar feit of dat er aangifteplicht bestaat, overlegt de klachtbehandelaar met een juridisch adviseur. Verdere behandeling van de klacht vindt plaats na toestemming als bedoeld in het vorige lid.

## **Artikel 5 Behandeling van een mondelinge klacht**

1. Een mondeling ingediende klacht dient zorgvuldig en zo spoedig mogelijk te worden afgehandeld.
2. De door klager aangesproken functionaris als bedoeld in het eerste lid van artikel 3 informeert met redenen omkleed klager, indien de mondelinge klacht op grond van artikel 4 niet wordt behandeld.
3. De gedraging waarover wordt geklaagd, wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en de Gedragscode Defensie.
4. Zodra de behandeling van de mondelinge klacht heeft geleid tot genoegdoening van klager, kan met de behandeling worden gestopt.
5. Indien de behandeling van de mondelinge klacht niet leidt tot genoegdoening van klager, kan klager een schriftelijke klacht indienen.

## **Artikel 6 Vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht**

1. Een schriftelijke klacht wordt door klager ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd.
  
2. Naast de formele vereisten van het eerste lid vermeldt klager zo concreet en nauwkeurig mogelijk wat de gedraging is, zo mogelijk waar en wanneer de gedraging heeft plaatsgevonden en de identiteit van aangeklaagde(n) evenals de eventuele getuigen, indien bekend.
  
3. Voor het op schrift stellen van een klacht inzake ongewenst gedrag kan klager zich laten bijstaan door de CVP van zijn defensieonderdeel.

## Artikel 7 Behandelaar van een schriftelijke klacht

Schriftelijke klachten worden behandeld en afgedaan:

- indien het klachten over de SG betreft, door de Minister;
- indien het klachten over een hoofd defensieonderdeel betreft, door of namens de SG;
- indien het klachten over andere dan de hiervoor genoemde functionarissen betreft, door of namens de commandant van aangeklaagde;
- indien het klachten betreft welke zich niet richten tegen gedragingen van een specifiek persoon, door of namens het hoofd defensieonderdeel onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens klager valt.

## **Artikel 8 Coördinator vertrouwenspersoon (CVP) / vertrouwenspersoon (VP)**

1. Een functionaris kan, onverminderd het recht om een klacht over ongewenst gedrag in te dienen, zich wenden tot een VP, waarbij kan worden gezien of op informele wijze een aanvaardbare oplossing kan worden gevonden.
2. De VP en de CVP hebben een intern verschoningsrecht en kunnen niet verplicht worden om vertrouwelijke informatie te geven aan anderen, ongeacht hun positie of rang, uitgezonderd aan opsporingsambtenaren in de uitoefening van hun functie.
3. Klager mag zich bij de indiening en behandeling van een klacht inzake ongewenst gedrag laten bijstaan door de (C)VP.

## **Artikel 9 Klachtencoördinator (KC) en Decentraal Klachtencoördinatiepunt (DKP)**

1. De KC draagt zorg voor het registreren van de schriftelijke klacht en het verzamelen van gegevens voor rapportages als bedoeld in artikel 19.
2. De KC zendt een bij het DKP ontvangen schriftelijke klacht voor behandeling en afdoening door naar de klachtbehandelaar.
3. Bij een schriftelijke klacht inzake ongewenst gedrag wijst de KC klager op de mogelijkheid in contact te treden met een VP of CVP in geval dit nog niet is gebeurd.
4. De KC adviseert de klachtbehandelaar bij ontvangst van een schriftelijke klacht over het te volgen traject van klachtbehandeling.
5. Schriftelijke klachten die rechtstreeks zijn ingediend bij de klachtbehandelaar worden door diens zorg aangemeld bij het DKP ten behoeve van de taken zoals genoemd in het eerste lid.

## Artikel 10 Actie bij ontvangst van een schriftelijke klacht

1. De klachtbehandelaar:

- a. informeert ten behoeve van de registratie het DKP van zijn onderdeel over een rechtstreeks bij hem ingediende schriftelijke klacht;
- b. registreert een klacht inzake ongewenst gedrag als voorval in het MVV;
- c. bevestigt de ontvangst van de klacht conform artikel 11.

2. De klachtbehandelaar kan de klacht laten onderzoeken en zich laten adviseren door een klachtadviesinstantie, die hij daarvoor aanwijst. Indien de klachtbehandelaar een klachtadviesinstantie aanwijst, meldt de klachtbehandelaar dit schriftelijk aan klager en aangeklaagde.

3. In het geval een schriftelijke klacht inzake ongewenst gedrag is ingediend, is het raadzaam dat de klachtbehandelaar zich laat adviseren door de CAID over het te volgen traject. Indien de klachtbehandelaar een schriftelijke klacht inzake ongewenst gedrag, overeenkomstig het tweede lid, door een klachtadviesinstantie wil laten onderzoeken, kan hij uitsluitend de Commissie Ongewenst Gedrag daartoe aanwijzen. Een dergelijk onderzoek door de Commissie Ongewenst Gedrag is echter slechts mogelijk met instemming van klager.

4. De klachtbehandelaar informeert klager over zijn recht een dergelijke klacht te laten onderzoeken door de Commissie Ongewenst Gedrag. De klachtbehandelaar bespreekt met klager ook alternatieve mogelijkheden om de uiting van ongenoegen over ongewenst gedrag te behandelen, zoals mediation. De CVP of VP ondersteunt klager bij het maken van zijn keuze.

5. De klachtbehandelaar informeert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, klager over de mogelijkheden als genoemd in het vierde lid.

6. In het geval een schriftelijke klacht inzake ongewenst gedrag is ingediend, zendt de klachtbehandelaar nadat klager zijn keuze heeft gemaakt een afschrift van de klacht aan het hoofd defensieonderdeel en informeert deze over de wijze van behandeling van de klacht. Klager ontvangt hiervan een afschrift.

7. Het hoofd defensieonderdeel is bevoegd, in bijzondere gevallen en met redenen omkleed, de klachtbehandeling op zich te nemen wanneer de aard en de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.

## **Artikel 11 Ontvangstbevestiging schriftelijke klacht**

1. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, wordt door de klachtbehandelaar schriftelijk aan klager bevestigd, dat de klacht is ontvangen. De klachtbehandelaar vermeldt daarbij de te volgen procedure van klachtbehandeling en de eventuele aanwijzing van de klachtadviesinstantie.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 6, eerste lid, wordt klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen binnen een door de klachtbehandelaar gestelde redelijke termijn. Pas na het herstel van het verzuim vangt de termijn van behandeling als bedoeld in artikel 15 aan.



## Artikel 12 Behandeling van een schriftelijke klacht

1. De behandeling van een klacht is niet openbaar.
2. Aangeklaagde wordt een afschrift van de schriftelijke klacht en van de op de zaak betrekking hebbende stukken toegezonden. Klager krijgt eveneens de op de zaak betrekking hebbende stukken toegezonden.
3. Klager en aangeklaagde worden gehoord. Degene die klager en aangeklaagde hoort, bepaalt of zij in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich door een raadsman/-vrouw laten bijstaan. Kosten voor deze bijstand worden niet vergoed. Een ieder kan optreden als raadsman/-vrouw zolang dit optreden zich verhoudt tot zijn of haar functie en positie ten opzichte van klager en aangeklaagde.
5. Van het horen van klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. De behandelaar is bevoegd informatie in te winnen, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk is. Aangesproken functionarissen zijn gehouden de gevraagde informatie te verstrekken dan wel op andere wijze medewerking te verlenen, voor zover hun wettelijke geheimhoudingsplicht daardoor niet wordt geschonden.
7. Van elk horen wordt een verslag gemaakt. Klager en aangeklaagde hebben het recht om kennis te nemen van alle verslagen en te reageren op de afgelegde verklaringen.
8. De gedraging waarover wordt geklaagd, wordt getoetst aan de Gedragscode Defensie en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.
9. Indien de behandeling van de klacht voor afronding van het onderzoek heeft geleid tot genoegdoening van klager, kan met de behandeling worden gestopt. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan klager en aangeklaagde en bij een klacht inzake ongewenst gedrag geregistreerd in het MVV.

## Artikel 13 Behandeling door een klachtadviesinstantie

In aanvulling op artikel 12 gelden bij een behandeling door een klachtadviesinstantie de navolgende bepalingen:

1. Een klachtadviesinstantie wordt door de klachtbehandelaar aangewezen. De klachtadviesinstantie bestaat uit een functionaris, of uit een commissie van drie of meer leden. In het eerste geval wordt deze bijgestaan door een secretaris.
2. Indien een klachtadviesinstantie wordt aangewezen dan draagt de klachtbehandelaar de bevoegdheid om de klacht te onderzoeken over aan de klachtadviesinstantie. De klachtbehandelaar blijft verantwoordelijk voor de afdoening van de klacht als bedoeld in artikel 16.
3. Van een klachtadviesinstantie kunnen geen deel uitmaken:
  - a. de klachtbehandelaar;
  - b. de KC;
  - c. de CVP en VP;
  - d. adviseurs van de COID;
  - e. de Inspecteur Generaal der Krijgsmacht, alsmede functionarissen uit diens staf;
  - f. functionarissen belast met opsporing van strafbare feiten;
  - g. functionarissen die vanuit hun rol of functie betrokken zullen zijn bij of aanwijzingen kunnen geven over te nemen maatregelen na afdoening van de specifieke klacht;
  - h. personen van wie het lidmaatschap van de klachtadviesinstantie zou kunnen leiden tot schade aan de onpartijdigheid of de schijn kunnen opwekken van partijdigheid.
4. De klachtbehandelaar stelt de klachtadviesinstantie in staat de werkzaamheden te verrichten en verschafft daarvoor de nodige faciliteiten.
5. Een klachtadviesinstantie kan de klachtbehandelaar gemotiveerd adviseren de klacht niet in behandeling te nemen indien daartoe geen verplichting is op grond van artikel 4.
6. Een klachtadviesinstantie kan de klachtbehandelaar adviseren de klacht niet in behandeling te nemen indien niet voldaan is aan artikel 6, eerste lid. Dit geschiedt niet eerder dan nadat klager een redelijke termijn is gegund het verzuim te herstellen.
7. Alvorens een advies uit te brengen aan de klachtbehandelaar, stelt de klachtadviesinstantie klager en aangeklaagde in de gelegenheid om hun zienswijze ten aanzien van de bevindingen en het advies schriftelijk kenbaar te maken. Deze zienswijzen worden gevoegd bij het advies aan de klachtbehandelaar. Indien een zienswijze reden is het advies aan te passen, wordt dit schriftelijk medegedeeld aan klager, aangeklaagde en de klachtbehandelaar.
8. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven welke gedragingen volgens de klachtadviesinstantie vast zijn komen te staan. In het advies wordt tevens expliciet geadviseerd of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is of, indien gedragingen niet vastgesteld kunnen worden, om (gedeeltelijk) geen oordeel uit te spreken.
9. Bij het advies worden alle hoorverslagen en gebruikte informatie gevoegd.

## Artikel 14 Behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag

1. De Commissie Ongewenst Gedrag is ingesteld met een afzonderlijk instellingsbesluit waarin de samenstelling, taken, bevoegdheden, beheer en administratieve aangelegenheden zijn geregeld.

2. In aanvulling op artikel 12 en 13 gelden voor de behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag de navolgende bepalingen:

- a. De klachtbehandelaar verzendt de klacht, waarvoor hij de Commissie Ongewenst Gedrag heeft aangewezen, aan deze commissie. Tevens zendt hij een afschrift van de klacht aan de CVP van zijn defensieonderdeel en zijn CAID.
- b. Naast de bijstand door een raadsman als bedoeld in artikel 12, vierde lid kan klager zich tijdens de behandeling van de klacht tevens laten ondersteunen of begeleiden door zijn VP of de CVP.
- c. De Commissie Ongewenst Gedrag toetst de klacht aan de begripsbepalingen van artikel 1, onder e tot en met artikel 1, onder l.
- d. De Commissie Ongewenst Gedrag adviseert in het geval aangeklaagde is aan te merken als bestuursorgaan ook over de behoorlijkheid van een door deze Commissie vastgestelde gedraging. Dit vindt slechts plaats in het geval dat de Commissie adviseert dat er geen sprake is van ongewenst gedrag als bedoeld in artikel 1, onder e van deze regeling. De behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en de Gedragscode Defensie gelden als uitgangspunt voor het oordeel over hetgeen is vastgesteld.

## Artikel 15 Termijnen voor behandeling

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht door de klachtbehandelaar afgedaan.
2. De klacht waarvoor een klachtadviesinstantie is aangewezen, wordt binnen tien weken na ontvangst van de schriftelijke klacht door de klachtbehandelaar afgedaan.
3. De afdoening kan voor ten hoogste vier weken door de klachtbehandelaar of de klachtadviesinstantie worden verdaagd.
4. In het geval dat er tijdens de behandeling een mogelijk strafbaar feit naar voren komt waarvan aangifte wordt gedaan, wordt de behandeling van de klacht opgeschort totdat is vernomen van het Openbaar Ministerie, de KMar of de politie dat er geen bezwaar bestaat tegen het verder behandelen van de klacht.
5. Indien de klachtbehandelaar advies van een klachtadviesinstantie heeft gevraagd verzendt hij de afdoeningbrief binnen twee weken na ontvangst van het advies. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd mits de gehele termijn van behandeling van de klacht daardoor niet meer dan veertien weken omvat.
6. In bijzondere gevallen, zoals bij mediation tussen klager en aangeklaagde, kan de klachtbehandelaar of de klachtadviesinstantie klager verzoeken om uitstel van de termijn van de behandeling.
7. In overmachtsituaties, bijvoorbeeld indien in het buitenland verblijvende personen, personen die op oefening zijn, varen of zijn uitgezonden, gehoord moeten worden, kan enige flexibiliteit in de genoemde termijnen, onder voorbehoud van voortvarendheid in afdoening, noodzakelijk zijn.
8. Van iedere verdaging of uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager, aangeklaagde en klachtbehandelaar.
9. Zolang klager die een schriftelijke klacht over ongewenst gedrag heeft ingediend geen besluit heeft genomen over de wijze van behandeling als bedoeld in artikel 10, vijfde lid, wordt de termijn van behandeling als opgeschort beschouwd. Klager maakt deze keuze binnen een redelijke termijn.

## Artikel 16 Afdoening

1. In de afdoeningsbrief stelt de klachtbehandelaar klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de schriftelijke klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. In de afdoeningsbrief wordt expliciet opgenomen of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Indien gedragingen niet vastgesteld kunnen worden, wordt geen oordeel uitgesproken over de betreffende gedraging. De behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en de Gedragscode Defensie gelden als uitgangspunt bij het oordeel over de vastgestelde gedragingen.
3. Indien er gebruik is gemaakt van een klachtadviesinstantie wordt een afwijking van het advies daarvan door de klachtbehandelaar gemotiveerd in de afdoeningsbrief.
4. De klachtbehandelaar informeert het DKP over de afdoening en zendt afschriften van de afdoeningsbrief aan het hoofd defensieonderdeel en de klachtadviesinstantie indien deze een advies heeft uitgebracht. Indien er sprake is van een klacht inzake ongewenst gedrag zendt hij tevens afschriften van de afdoeningsbrief aan de CVP en de CAID en registreert hij de afdoening in het MVV.
5. De afdoeningsbrief vermeldt dat, indien klager het niet eens is met de behandeling en/of afdoening van de klacht, hij binnen één jaar na kennisgeving van de afdoening de Nationale ombudsman kan verzoeken een onderzoek in te stellen onder verwijzing naar artikel 9:18 Awb.
6. De klachtbehandelaar is eigenaar van het klachtbehandelingdossier en draagt zorg voor een deugdelijke opslag van het dossier. De klachtbehandelaar informeert de KC van zijn defensieonderdeel ten behoeve van de registratie van de afdoening van de klacht.

## **Artikel 17 Rechtsbescherming**

1. Klager die ingevolge deze regeling te goeder trouw een klacht heeft ingediend, wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als gevolg hiervan.
2. De leden van een klachtadviesinstantie en andere personen die uit hoofde van hun functie betrokken zijn bij de indiening en/of behandeling van een klacht mogen op geen enkele wijze benadeeld worden als gevolg van het uitoefenen van hun taken.

## **Artikel 18 Geheimhoudingsplicht**

Een ieder die ingevolge deze regeling op de hoogte is gebracht van feiten dan wel in het bezit is gekomen van documenten, is verplicht tot geheimhouding van deze feiten en documenten voor zover dit uit de aard van de zaak voortvloeit.

## Artikel 19 Registratie, rapportage en verantwoording

1. Het hoofd defensieonderdeel laat de schriftelijk bij dat onderdeel ingediende klachten registreren. Indien een klacht uit meerdere klachtonderdelen bestaat, worden deze klachtonderdelen apart geregistreerd.
2. Het hoofd defensieonderdeel rapporteert de schriftelijke klachten conform de aanschrijving van de Management Rapportage.
3. De registratie en rapportage omvat ten minste:
  - a. een onderscheiding naar soort klacht conform artikel 1, onder d en e;
  - b. de gerealiseerde termijn van klachtbehandeling als bedoeld in artikel 15, alsmede een oordeel over de tijdigheid ervan (binnen of buiten de voorgeschreven termijn);
  - c. de afdoening van de klacht als bedoeld in het tweede lid van artikel 16;
4. Het hoofd defensieonderdeel rapporteert jaarlijks de geregistreerde schriftelijke klachten inzake ongewenst gedrag, gedifferentieerd naar de gedragingen als bedoeld in artikel 1, onder e tot en met l, aan de SG in het jaarverslag Integriteit. Daarbij vermeldt hij tevens het oordeel over de klacht.



## **Artikel 20 Hardheidsclausule**

1. De Minister kan het gestelde in artikel 4, eerste lid, onder b buiten toepassing laten voor zover toepassing daarvan, gelet op de belangen die deze regeling beoogt te beschermen, zal leiden tot een onbillijkheid van overwegende aard.
2. In de gevallen waarin de regeling niet voorziet beslist de Minister.

## **Artikel 21 Intrekking**

De Klachtenregeling gedragingen Defensiepersoneel wordt ingetrokken.

## **Artikel 22 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2016

## **Artikel 23 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling Defensie".

# Toelichting op de Klachtenregeling Defensie (KD)

## Algemeen

De KD is een ministeriële regeling die procedures beschrijft voor het indienen, behandelen en afdoen van klachten. Deze klachten kunnen gaan over:

- algemene gedragingen van een bestuursorgaan en/of persoon die werkzaam is/zijn onder verantwoordelijkheid van de Minister van Defensie; en
- ongewenste gedragingen van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de Minister van Defensie.

Eenieder, ongeacht of hij wel of niet werkzaam is bij Defensie en/of onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Defensie valt, heeft het recht om met toepassing van de KD een klacht in te dienen. Klachten over ongewenste gedragingen kunnen alleen worden ingediend door personen die voldoen aan het begrip functionaris als gedefinieerd in artikel 1 onder b van de KD.

De juridische basis van de KD is gelegen in de Arbeidsomstandighedenwet, voor zover dit het deel betreft dat gaat over ongewenst gedrag en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet bepaalt dat de werkgever verantwoordelijk is voor het arbeidsomstandighedenbeleid waaronder het voorkomen dan wel beperken van de psychosociale arbeidsbelasting van werknemers. Hieronder worden onder andere verstaan uitingen van ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten. De Awb bevat in hoofdstuk 9 de wettelijke regels voor klachtbehandeling.

Aan het begin van deze eeuw is een behoefte ontstaan aan een interne klachtenregeling bij Defensie. In die behoefte werd voorzien met twee afzonderlijke regelingen, de Regeling klachtenprocedure ongewenst gedrag en melding vermoedens van misstanden defensie (KOGVAM), in werking getreden op 17 september 2001, en de Klachtenregeling Defensie, in werking getreden op 1 oktober 2003. Met het herschikken van regelgeving inzake vermoedens van misstanden was het noodzakelijk de toenmalige KOGVAM te herzien. In 2014 is ervoor gekozen om met die herziening beide klachtenregelingen onder te brengen in de Klachtenregeling gedragingen Defensiepersoneel. Na ruim anderhalf jaar praktijkervaring bleek deze regeling nog aanpassing te behoeven. Onder meer moest invulling worden gegeven aan het gestelde in artikel 9:12a van de Awb dat gaat over registratie en publicatie. Daarnaast was er behoefte aan een duidelijkere beschrijving van het proces en verantwoordelijkheden. Ook werd in de praktijk een toelichting op de regeling gemist. De herziening was van dien aard dat gekozen is voor een heruitgave van de bestaande regeling onder een eerdere naam, Klachtenregeling Defensie.

## Schets van de regeling

In de gedragscode van Defensie staat dat van defensiemedewerkers wordt verwacht dat zij elkaar aanspreken op hun gedrag. Voordat een medewerker een klacht indient, kan hij overwegen daar invulling aan te geven om te bezien of daarmee zijn zaak niet tot oplossing kan worden gebracht.

Voor alle klachten geldt dat informele afdoening mogelijk is.

Zonder af te doen aan het recht om een klacht over ongewenst gedrag (artikel 1 onder e) in te dienen kan een medewerker van Defensie zich ook tot een vertrouwenspersoon wenden. Deze kan met de medewerker bezien of op informele wijze, bijvoorbeeld door bemiddeling, een aanvaardbare oplossing kan worden gevonden. Ook kan de vertrouwenspersoon klager mentaal ondersteunen bij het aanspreken.

## Mondelinge klacht

Klagers kunnen laagdrempelig een mondelinge klacht indienen. Voor het indienen en het behandelen van een mondelinge klacht wordt verwezen naar artikel 5. Wanneer een mondelinge klacht niet tot genoegdoening leidt, kan klager dezelfde klacht alsnog schriftelijk indienen.

## Schriftelijke klacht

De artikelen 1 tot en met 12 gaan over algemene procedures die betrekking hebben op schriftelijke klachten die door de klachtbehandelaar zelf worden onderzocht en afgedaan. In geval de klachtbehandelaar zich bij de behandeling van een klacht (artikel 1 onder d) laat adviseren door een klachtadviesinstantie (artikel 1 onder z) wordt de te volgen procedure uitgebreid met artikel 13. In geval het een klacht inzake ongewenst gedrag (artikel 1 onder e) betreft waarbij een Commissie Ongewenst gedrag (COG) (artikel 1 onder aa) als klachtadviesinstantie optreedt, wordt artikel 10 gevolgd en geldt artikel 14 aanvullend op de artikelen 12 en 13.

### **Klager**

Een klager kan werkzaam zijn bij Defensie maar dat hoeft niet. Ook personen die niet bij Defensie werkzaam zijn, kunnen te maken krijgen met gedrag dat zij niet behoorlijk vinden en kunnen daarover klagen. Voor de eigen medewerkers, stagiaires en inhuurkrachten geeft deze regeling nog een extra mogelijkheid. Zij kunnen ook klagen over zelf ervaren ongewenst gedrag, bijvoorbeeld van hun collega of leidinggevende. Het proces waarin de behandeling van de schriftelijke klacht staat beschreven, wordt in algemene zin vermeld in artikel 12. Hierin staat tevens dat klager wordt gehoord en zich voor eigen rekening kan laten bijstaan door een raadsman/-vrouw.

### **Aangeklaagde**

Alleen een persoon die onder de verantwoordelijkheid van de Minister werkt, kan aangeklaagde zijn. In artikel 12 staat, ook voor aangeklaagde, in algemene zin het proces van klachtbehandeling vermeld. Aangeklaagde ontvangt afschriften van de klacht en de op de zaak betrekking hebbende stukken. Hij zal in het proces van klachtbehandeling worden gehoord. Voor eigen rekening kan hij zich laten bijstaan door een raadsman/-vrouw conform artikel 12, vierde lid.

### **Te horen personen**

De klachtbehandelaar en klachtadviesinstantie zijn bevoegd informatie in te winnen, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk is. Aangesproken personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Minister van Defensie zijn verplicht de gevraagde informatie te verstrekken dan wel op andere wijze medewerking aan het onderzoek te verlenen, voor zover hun wettelijke geheimhoudingsplicht daardoor niet wordt geschonden. Op alle te horen personen rust een geheimhoudingsplicht zoals vermeld in artikel 18. Indien er niet wordt meegewerkt aan een redelijk verzoek van de klachtbehandelaar of klachtadviesinstantie kan dit als plichtsverzuim worden aangemerkt en leiden tot een rechtspositionele maatregel. Personen die niet onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Defensie vallen, kunnen eveneens door de klachtbehandelaar of klachtadviesinstantie worden gehoord. Hun medewerking aan het onderzoek is echter op basis van vrijwilligheid.

### **Klachtbehandelaar**

De klachtbehandelaar neemt na ontvangst van een schriftelijke klacht de acties zoals genoemd in artikel 10. Hij bevestigt de ontvangst van de klacht conform artikel 11 en gaat over tot behandeling van de klacht conform artikel 12. In geval hij een klacht (artikel 1 onder d) laat onderzoeken door een klachtadviesinstantie handelen hij en de aangewezen klachtadviesinstantie conform de artikelen 12 en 13. Bij een klacht inzake ongewenst gedrag (artikel 1 onder e) volgt hij artikel 10. Indien de klacht door een COG wordt behandeld, volgen hij en de COG de procedure conform de artikelen 12, 13 en 14.

Bij het zoeken naar een voor klager aanvaardbare oplossing houdt de klachtbehandelaar tevens rekening met de rechten en belangen van aangeklaagde. Het indienen van een klacht houdt niet bij voorbaat in dat sprake is van onbehoorlijk of ongewenst gedrag.

De klachtbehandelaar neemt de wettelijke termijnen in acht voor behandeling zoals aangegeven in artikel 15, eerste en derde lid.

De klachtbehandelaar doet de klacht af zoals aangegeven in artikel 16.

### **Klachtadviesinstanties**

Een klachtadviesinstantie dient ertoe een klachtbehandelaar te ondersteunen. Hij kan besluiten een dergelijke instantie in te stellen omdat een klacht bijvoorbeeld uitvoeriger onderzoek vereist. De klachtadviesinstanties hebben derhalve ook een langere termijn voor het uitvoeren van hun onderzoek. De

klachtadviesinstanties volgen de procedures zoals genoemd in de artikelen 12, 13 en (uitsluitend voor de COG) 14. Zij nemen de wettelijke termijnen in acht zoals genoemd in artikel 15, tweede en derde lid.

### **Functionarissen die de klachtbehandelaar ondersteunen**

Afhankelijk van aard en omvang van de klacht kan de klachtbehandelaar zich in het proces van klachtbehandeling laten ondersteunen door verschillende adviseurs, zoals de onderdeeljurist, de P&O-adviseur of de Centrale Adviseur Integriteit Defensie (CAID).

De jurist kan onder meer adviseren over de ontvankelijkheid van de klacht, eventuele samenloop met andere klacht- of met bezwaar- en beroepsprocedures en de noodzaak tot het doen van aangifte als sprake is van een vermeend strafbaar feit.

De P&O-adviseur kan een rol spelen als het gaat om het overwegen van (tijdelijke) maatregelen ten aanzien van betrokken personeel, zoals bijvoorbeeld tewerkstelling elders of het belasten met andere werkzaamheden. De jurist en de P&O-adviseur kunnen de klachtbehandelaar ook adviseren als de afdoening van de klacht moet leiden tot het treffen van rechtspositionele maatregelen ten aanzien van betrokkenen.

Als het gaat om klachten over ongewenst gedrag is de CAID de aangewezen functionaris voor het adviseren over het waarborgen van een veilige werk- en leefomgeving voor het personeel (de sociale aspecten van integriteit). Hierbij kan onder meer gedacht worden aan de wijze waarop eventuele onrust op de werkvloer kan worden gemanaged en of en hoe gecommuniceerd moet worden over de klacht. Ook bij het normaliseren van verhoudingen op de werkvloer, het leren van de klacht, het voorkomen van ongewenst gedrag in de toekomst of het instellen van een nazorgtraject voor betrokkenen is de CAID bij uitstek degene die de leidinggevende kan ondersteunen.

Bovengenoemde functionarissen kunnen de klachtbehandelaar ook adviseren te bezien of snelle en informele afhandeling van de klacht nog tot de mogelijkheden behoort. Rekening houdend met de intenties van de klager, kan een meer laagdrempelige behandeling dan inschakeling van een klachtadviesinstantie verstandig zijn. Te denken valt aan een goed gesprek met betrokken partijen, mediation, workshops of groepsgerichte aanpak. Met name de CAID informeert de klachtbehandelaar in dat geval over de implicaties die dergelijke keuzes met zich mee kunnen brengen.

### **Functionarissen die klagers en aangeklaagden ondersteunen**

Voor het indienen van een klacht over ongewenst gedrag kan klager zich laten bijstaan door de Coördinator Vertrouwenspersoon (CVP) of de Vertrouwenspersoon (VP) (artikel 8). De VP kan met de klager bespreken of op informele wijze een aanvaardbare oplossing kan worden gevonden dan wel hem begeleiden in het proces van klachtbehandeling. Bij het zoeken naar een aanvaardbare oplossing kan de CVP en VP klager een palet aan mogelijkheden voorhouden. Hierbij valt te denken aan mediation, conflictbemiddeling door het Coördinatiecentrum Expertise Arbeidsomstandigheden en Gezondheid (CEAG), een gesprek met een leidinggevende, bedrijfsmaatschappelijk werker etc. De CVP en VP bemiddelen zelf niet. Zij treden ook niet op als mediator. Hiermee wordt een rolconflict voor hen voorkomen.

Na afdoening van een klacht kunnen de CVP of VP de medewerker ondersteunen bij het formuleren hoe, wat hem/haar betreft, relaties en de veilige werkomgeving zijn te herstellen.

De CVP en VP hebben een intern verschoningsrecht (artikel 8, tweede lid).

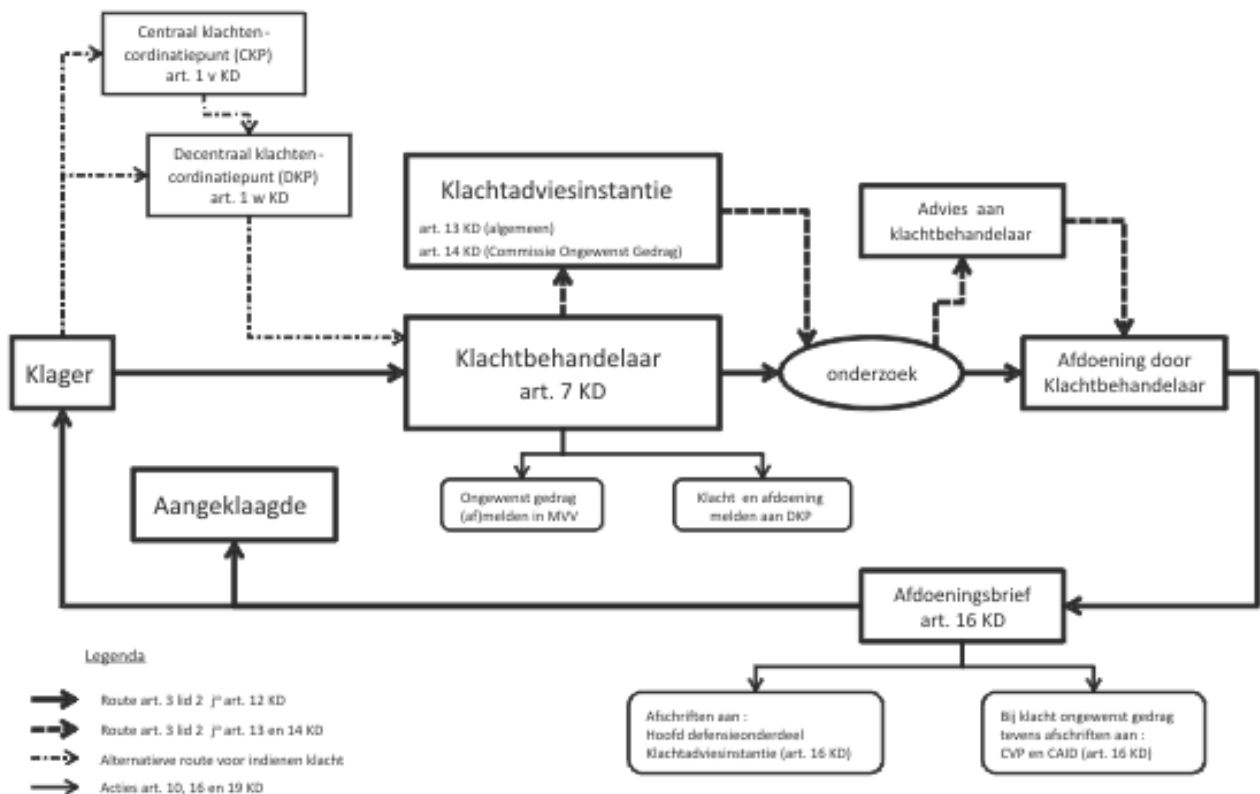
De klager en aangeklaagde kunnen zich in alle soorten klachtzaken laten bijstaan door een raadsman/-vrouw. Eenieder kan optreden als raadsman/-vrouw zolang dit optreden zich verhoudt tot zijn of haar functie en positie ten opzichte van klager en aangeklaagde. Dit laatste ziet op ongewenste rolvermenging (artikel 12, vierde lid). Zo zal het in veel gevallen niet wenselijk zijn om als direct leidinggevende van klager en/of aangeklaagde op te treden als raadsman. Ook kan de positie ten opzichte van de klachtbehandelaar (bijvoorbeeld adviseur van de klachtbehandelaar) reden zijn om niet op te treden als raadsman. Een raadsman kan niet tevens als getuige optreden.

### **Functionarissen die belast zijn met registratie en rapportage van klachten**

De Klachtencoördinator (KC) volgt de procedures zoals vastgelegd in de artikelen 9 en 19. De klachtbehandelaar informeert de KC die verantwoordelijk is voor het functioneren van het Decentraal

Klachtencoördinatiepunt (DKP) dat binnen elk defensieonderdeel is ingericht. De informatieplicht van de klachtbehandelaar is geregeld in artikel 10, eerste lid onder b en artikel 16, vierde lid.

### Procedure indienen, behandelen en afdoen van schriftelijke klachten



## Artikelgewijs

### Artikel 1

Voor de begripsomschrijvingen is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de Awb en de Arbeidsomstandighedenwet of de in andere defensieregelingen opgenomen toepasselijke begrippen.

### Artikel 2

Het artikel kent aan iedereen het recht toe om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop dat orgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen. Het klachtrecht is ten dele een uitvloeisel van het petitierecht in artikel 5 van de Grondwet.

Klagen over ongewenst gedrag kan alleen door de functionaris die dit gedrag zelf ondervonden heeft. Het gaat daarbij over gedragingen die zich in de werksituatie hebben voorgedaan. De regeling is dus niet toepasselijk op ongewenst gedrag dat zich in de privésfeer heeft voorgedaan en/of geen relatie heeft met de arbeidsomstandigheden bij Defensie. Over ongewenst gedrag kan alleen geklaagd worden door een medewerker van Defensie of iemand die onder de verantwoordelijkheid van Defensie werkt (bijvoorbeeld een stagiaire).

Het indienen van een klacht op grond van deze regeling is niet mogelijk wanneer één van de in artikel 2, derde lid genoemde klachtenregelingen hiertoe reeds de mogelijkheid biedt. In dat geval geldt namelijk die regeling.

### Artikel 3



Veel klachten zullen in beginsel mondeling worden ingediend. In beginsel zal de mondelinge klacht behandeld moeten worden door de functionaris die daartoe het meest geschikt is. In de praktijk zal dit meestal de direct leidinggevende zijn van de persoon tegen wie de klacht is gericht. Schriftelijke klachten worden bij voorkeur rechtstreeks ingediend bij de in artikel 7 aangewezen klachtbehandelaar. Dit onder andere omdat deze functionaris ook bevoegd is om rechtspositionele maatregelen te nemen indien daar aanleiding toe is. Voor klachten die niet bij de juiste behandelaar aankomen, geldt voor de ontvanger van die klachten een doorzendplicht. Meestal kan worden volstaan met het doorzenden van de klacht naar de klachtencoördinator van het desbetreffende defensieonderdeel die ervoor zorg draagt dat de klacht bij de juiste klachtbehandelaar terecht komt. In het belang van het handhaven van wettelijke termijnen voor afdoening moet worden voorkomen dat klachten binnen de organisatie gaan zwerven waardoor de klachtbehandelaar problemen ondervindt om de klacht binnen de in artikel 15 gestelde termijn af te kunnen doen. Ook moet om die reden door de ontvanger van een schriftelijke klacht de datum van ontvangst worden genoteerd, bij voorkeur op het klaagschrift.

#### **Artikel 4**

Het artikel bevat een opsomming van de redenen waarop de klachtbehandelaar kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Alleen indien een van die redenen aanwezig is, mag besloten worden om een klacht niet te behandelen. De verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid blijft bestaan. Als een klacht niet wordt behandeld moet dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan klager worden medegedeeld.

Een herhaalde klacht hoeft niet opnieuw in behandeling te worden genomen. Van een herhaalde klacht is geen sprake, indien nieuwe feiten worden aangedragen die ten tijde van het indienen van de eerdere klacht niet bekend waren of bij klager bekend konden zijn.

De termijn van één jaar zoals genoemd in het eerste lid onder b sluit aan bij de Awb en de Wet Nationale ombudsman. Reden is dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Herinneringen vervagen in de loop der tijd. Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft of als er (aantoonbare) grote psychische problemen in de weg stonden om eerder te klagen zou afwijking van de één-jaartermijn in de rede kunnen liggen, mits klager dan niet wacht met het indienen van zijn klacht. Daarbij kan ook de zwaarte van de verweten gedraging van invloed zijn. Als de klachtbehandeling feitelijk is opgeschort in verband met bijvoorbeeld een poging tot bemiddeling (mediation), kan de klachtbehandelaar zich na een mislukt bemiddelingstraject niet meer op de één-jaartermijn beroepen.

Het tweede lid biedt de mogelijkheid om een klacht niet in behandeling te nemen wanneer het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. In dit geval bestaat een zekere beoordelingsruimte. Uiteraard moet niet te lichtvaardig worden besloten om op deze grond van behandeling van de klacht af te zien.

Klachten die over gedragingen gaan waarnaar een justitieel onderzoek of vervolging is ingesteld, kunnen alleen in behandeling worden genomen nadat de betrokken officier van justitie heeft verklaard daartegen geen bezwaar te hebben. Ingeval het dossier nog niet is ingezonden naar het openbaar ministerie zal die toestemming moeten worden verkregen van de Koninklijke Marechaussee of politie. Hiermee wordt voorkomen dat het interne defensieonderzoek het justitiële onderzoek hindert of doorkruist. Het contact met de betrokken officier van justitie loopt via de juridische afdeling van het dienstonderdeel en het bureau Verbindingsofficier Krijgsmacht bij het arrondissementsparket Oost-Nederland.

Indien de klacht waarschijnlijk strafbare feiten betreft die niet alleen vervolgbaar zijn als er aangifte wordt gedaan (waar aangifte van het slachtoffer noodzakelijk is), dient de klachtbehandelaar contact op te nemen met het hoofd defensieonderdeel, of eventueel met de Directie Juridische Zaken van de Bestuursstaf om vast te stellen, of niet ambtshalve door het bevoegde gezag aangifte moet worden gedaan. Een dergelijke constatering kan overigens ook de conclusie van het onderzoek van een klachtadviesinstantie zijn.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit doet de commandant op grond van artikel 78 Wet militair tuchtrecht hiervan onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar, in casu de Koninklijke Marechaussee.

#### **Artikel 5**

Voor mondelinge klachten bestaat krachtens artikel 9:2 van de Awb een algemene zorgplicht om deze klachten behoorlijk af te doen. Indien de afdoening van een mondelinge klacht niet tot genoegdoening van klager leidt, kan klager dezelfde klacht opnieuw schriftelijk indienen. De klacht wordt dan opnieuw behandeld volgens de procedures die voor schriftelijk ingediende klachten gelden.

#### **Artikel 6**

Alvorens een klacht in behandeling te kunnen nemen moet aan wettelijke vereisten zijn voldaan. Deze staan genoemd in het eerste lid. Om nodeloze formalisering en bureaucratisering te voorkomen is het gevraagde in het tweede lid geen wettelijk vereiste. Het moet worden gezien als het verstrekken van gegevens waarmee het onderzoek naar de klacht kan worden vereenvoudigd en versneld. Slechts als niet is voldaan aan de wettelijke vereisten kan een klacht niet in behandeling worden genomen en zal klager daarover schriftelijk worden geïnformeerd, doch niet eerder dan dat klager de gelegenheid is geboden zijn verzuim binnen een redelijke termijn (doorgaans twee weken) te herstellen.

#### **Artikel 7**

De verantwoordelijkheid voor de behandeling van schriftelijke klachten berust bij de Minister als werkgever. Klachten zullen evenwel worden behandeld door de in artikel 7 aangewezen functionarissen. Zorgvuldige klachtbehandeling vereist dat de klachtbehandelaar niet betrokken mag zijn geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Als daar sprake van is dan dient de leidinggevende van de in artikel 7 aangewezen, maar bij de gedraging betrokken, klachtbehandelaar de behandeling op zich te nemen. Dit kan het geval zijn indien de klachtbehandelaar getuige is geweest.

#### **Artikel 8**

Bij het aanwijzen van vertrouwenspersonen moet worden bedacht, dat het moet gaan om personen die het vertrouwen van het personeel binnen de organisatie hebben. Ter bescherming van het “instituut” vertrouwenspersoon kunnen deze personen niet verplicht worden om vertrouwelijke informatie die zij hebben ontvangen van de persoon die zij bijstaan, te geven aan anderen, ongeacht hun rang of positie. Vertrouwenspersonen kunnen op dit “verschoningsrecht” geen beroep doen in het geval zij van opsporingsambtenaren in de uitoefening van hun functie vragen krijgen. Vertrouwenspersonen spelen met name een belangrijke rol bij klachten over ongewenst gedrag. Zij ondersteunen klagers bij het bespreekbaar maken van het gedrag, het formuleren van hun klacht en het opstellen van een klaagschrift. Tijdens het proces van klachtbehandeling staan zij klagers bij. Dit kan in combinatie met een raadsman/-vrouw zoals bedoeld in artikel 12, vierde lid.

#### **Artikel 9**

Hoewel in artikel 3 is aangegeven bij wie klager zijn klacht kan indienen, kan niet worden voorkomen dat schriftelijke klachten ook op andere wijzen de defensieorganisatie bereiken. Voor die situatie is een structuur ontworpen om klachten die niet de gebruikelijke weg hebben gevolgd, zo snel mogelijk ter behandeling aan te bieden bij de in artikel 7 aangewezen behandelaar. Het hoofd van ieder defensieonderdeel wijst daarvoor een (militaire) ambtenaar aan die verantwoordelijk is voor het inrichten en in standhouden van een in artikel 1 onder w genoemd Decentraal Klachtencoördinatiepunt (DKP). Deze ambtenaar behandelt zelf geen klachten maar treedt op als klachtencoördinator (KC), om enerzijds klachten aan de juiste klachtbehandelaar te adresseren in het geval dat dit (nog) niet is gebeurd en anderzijds om namens het hoofd defensieonderdeel uitvoering te geven aan de wettelijke eis van registratie van klachten zoals beschreven in artikel 19. De KC noteert bij schriftelijke klachten die rechtstreeks bij hem worden aangeboden de datum van ontvangst, bij voorkeur op het klaagschrift.

#### **Artikel 10**

De klachtbehandelaar noteert bij schriftelijke klachten die klagers rechtstreeks bij hem aanbieden de datum van ontvangst, bij voorkeur op het klaagschrift. Het is bij het versturen van een ontvangstbevestiging tevens verstandig aan te geven wanneer de klacht is ontvangen.

Als vereiste van behoorlijke klachtbehandeling legt het eerste lid onder c van artikel 10 en het eerste lid van artikel 11 vast dat de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk moet worden bevestigd. Dit dient ook de rechtszekerheid omdat het tijdstip van ontvangst van belang is voor de termijn van behandeling. Het zal vaak doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging ook informatie te verstrekken over de verdere

procedure, waaronder de mededeling dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord.

De klachtbehandelaar kan in geval hij de klacht niet zelf wenst te onderzoeken de klacht laten onderzoeken door een klachtadviesinstantie die de klachtbehandelaar na haar gehouden onderzoek adviseert inzake de afdoening van de klacht.

Als op grond van artikel 10, lid 2 een klachtadviesinstantie over de klacht zal adviseren, moet daarvan bij de ontvangstbevestiging eveneens mededeling worden gedaan.

Bij klachten over ongewenst gedrag onderzoekt de klachtbehandelaar in hoeverre er nog mogelijkheden zijn om de klacht informeel en de-escalerend, bijvoorbeeld met mediation, tot oplossing te brengen. Hierbij houdt de klachtbehandelaar rekening met de rechten van aangeklaagde aan wie het recht op verdediging toekomt. De klachtbehandelaar mag niet zonder onderzoek ervan uitgaan dat de klacht bij voorbaat gegrond is. Bij de afweging of de wens van de klager kan worden gevolgd zal de klachtbehandelaar moeten bezien of de aangeklaagde zich kan vinden in de oplossingsrichting. Het is raadzaam dat de klachtbehandelaar hierbij de Centrale Adviseur Integriteit Defensie betreft.

Klachten over ongewenst gedrag worden uitsluitend onderzocht door de Commissie Ongewenst Gedrag. Ingeval klager dit niet wenst, kan de klachtbehandelaar niet zelf een klachtadviesinstantie als alternatief voor de Commissie Ongewenst Gedrag instellen. In voorkomend geval zal de klachtbehandelaar met klager bespreken of er andere mogelijkheden zijn om zijn klacht tot oplossing te brengen, bijvoorbeeld door het gesprek aan te gaan met aangeklaagde of het volgen van een traject van mediation. De genoemde alternatieven verlangen wel de medewerking van aangeklaagde die daartoe niet verplicht kan worden. Ook in deze situatie dient de klachtbehandelaar een afweging te maken in hoeverre aan klagers wens tegemoet kan worden gekomen, gelet op het verdedigingsbeginsel dat aangeklaagde rechtens toekomt. Ingeval klager een onderzoek door de Commissie Ongewenst Gedrag een te zwaar middel vindt en andere oplossingsrichtingen niet kunnen worden gevonden, bestaat voor hem ook de mogelijkheid zijn klacht in te trekken.

In het gesprek met klager, waarbij hem de mogelijkheden worden voorgehouden, is het gewenst dat klager wordt vergezeld door zijn vertrouwenspersoon en indien aanwezig, wordt bijgestaan door zijn raadsman/-vrouw zoals bedoeld in artikel 12, vierde lid. Als klager in zijn klaagschrift al uitdrukkelijk de wijze waarop hij zijn klacht wil laten behandelen heeft aangegeven (bijvoorbeeld een behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag), volgt de klachtbehandelaar de wens van klager en kan het hiervoor bedoelde onderzoek achterwege blijven. Gelet op de wettelijke termijnen van klachtbehandeling zoals genoemd in artikel 15 moet worden voorkomen dat veel tijd verloren gaat in het onderzoek naar een minder formele afdoening. Tevens moet worden voorkomen dat bij klager de indruk ontstaat dat de klachtbehandelaar een belang zou hebben bij het niet formeel behandelen van zijn klacht of dat hij de aangeklaagde(n) de hand boven het hoofd wil houden.

### **Artikel 11**

Als een klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 6, eerste lid is er geen verplichting tot behandeling van die klacht. Als klager een eventueel verzuim niet binnen de daarvoor gestelde termijn heeft hersteld en hij zich niet op een verschoning daarvan kan beroepen, wordt klager schriftelijk en met redenen geïnformeerd over het niet ontvankelijk zijn van zijn klacht. Als een redelijke termijn voor het herstellen van het verzuim wordt een termijn van twee weken gehanteerd.

### **Artikel 12 / 13 / 14**

Alvorens de klachtbehandelaar en op zijn verzoek een klachtadviesinstantie een klacht onderzoekt, dienen zij vast te stellen, of zij wel de juiste instantie zijn om het onderzoek te verrichten. Zo vallen aangelegenheden die een rechtspositioneel geschil inhouden tussen een commandant en een medewerker buiten de competentie van hen. Niettemin is er een aantal bijzondere situaties te onderkennen bij het samengaan van klacht en bezwaar(schrift) die een klachtbehandeling mogelijk maken. De klacht kan dan in dezelfde procedure worden behandeld als het bezwaar, maar een gesplitste behandeling behoort ook tot de mogelijkheden. In voorkomend geval laten klachtbehandelaars en/of klachtadviesinstanties zich adviseren door een jurist. Ook de wijze waarop een besluit wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld

publiekelijke en met een escalerende toon) kan een reden zijn om een klacht in te dienen terwijl de inhoud van het besluit (bijvoorbeeld het afwijzen van een verzoek) voor de klager niet als probleem wordt ervaren.

Een klacht kan niet ontvankelijk worden verklaard indien een van de omstandigheden, bedoeld in artikel 4, zich voordoet. Hieronder valt ook de omstandigheid dat de klager, een klacht heeft ingediend met gebruikmaking van de procedure die is geregeld in een van de regelingen genoemd in artikel 2.

Onder de behandeling van een klacht moet ingevolge de Memorie van Toelichting (MvT) Awb de gehele klachtprocedure worden verstaan, dus het onderzoek (inclusief horen) en het trekken van conclusies uit het onderzoek

De verplichting van het tweede lid van artikel 12 om aan degene over wie wordt geklaagd een afschrift toe te sturen van het klaagschrift inbegrepen de daarbij horende stukken geeft invulling aan het verdedigingsbeginsel. Door de toezendplicht kan de aangeklaagde zich voorbereiden op een hoorzitting. Dit betekent dus dat alle stukken voorafgaand aan de hoorzitting moeten worden toegezonden. Als de klachtbehandelaar heeft besloten om een klacht met toepassing van artikel 4 niet in behandeling te nemen, geldt de toezendingsplicht ingevolge de MvT Awb niet.

Bij de kennisgeving van een klacht aan de aangeklaagde kan de klachtbehandelaar de aangeklaagde tevens wijzen op de mogelijkheid om zich tijdens de procedure van de klachtbehandeling op eigen kosten te laten bijstaan door een raadsman/-vrouw als bedoeld in het vierde lid van artikel 12.

De plicht om klager en aangeklaagde te horen is wettelijk geregeld in artikel 9:10 van de Awb. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding. De aangeklaagde moet altijd worden gehoord. De klager hoeft niet te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is of als hij heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord. In verband met een zorgvuldige procedure moet een verslag worden gemaakt van de hoorzitting.

Voor een toetsing aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman kan de "Behoorlijkheidswijzer" van de Nationale ombudsman worden geraadpleegd die onder meer is gepubliceerd op het internet.

### **Artikel 15**

De in het artikel gestelde termijnen zijn wettelijke termijnen en volgen artikel 9:11 van de Awb. Doel van het stellen van deze termijnen is aan klagers zekerheid te verschaffen dat hun klacht vlot wordt afgehandeld. Het tijdstip van ontvangst van de klacht is bepalend voor het begin van de termijn, ook al is de klacht enige tijd na de ontvangst bij de klachtbehandelaar of elders blijven liggen. In overmachtsituaties, bijvoorbeeld bij in het buitenland verblijvende personen, die wettelijk of noodzakelijkerwijs moeten worden gehoord voor een juiste beoordeling van de klacht, zal enige flexibiliteit in de termijnen noodzakelijk zijn. De verdagingsmogelijkheid zoals genoemd in het derde lid is bedoeld voor bijzondere gevallen, in gecompliceerde zaken. Het standaard verdagen van zaken verdraagt zich dus niet met de eerste twee leden van het artikel.

### **Artikel 16**

De verplichting om klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de eventuele conclusies die de klachtbehandelaar daaraan verbindt, is geregeld in artikel 9:12 van de Awb. Aanvullend daarop wordt aangeklaagde op gelijke wijze in kennis gesteld op grond van het beginsel van behoorlijk bestuur. De Nationale ombudsman acht een beginsel van zorgvuldige klachtbehandeling dat op alle grieven wordt ingegaan. Bij gedeeltelijke gegrondverklaring moet worden aangegeven welk onderdeel van de klacht gegrond wordt geacht.

Onder bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. De bevindingen hebben betrekking op het "onderzoek" naar de klacht. Het begrip "onderzoek" moet ruim worden uitgelegd. Hiermee wordt niet alleen bedoeld het onderzoek naar de gedraging, maar ook het onderzoek naar de gevolgde procedures rond de klacht zelf, bijvoorbeeld of deze bij de juiste klachtbehandelaar is ingediend.

Het eerste lid van het artikel spreekt over “eventuele conclusies”, omdat de bevindingen niet altijd tot bepaalde conclusies behoeven te leiden. Met name als een klacht ongegrond wordt geacht, zullen conclusies veelal uitblijven. Naar aanleiding van een gegronde klacht moet de klachtbehandelaar maatregelen treffen die gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn.

Als een klachtadviesinstantie met toepassing van artikel 13 en 14 de klachtbehandeling heeft uitgevoerd en haar bevindingen en conclusies rapporteert aan de klachtbehandelaar moet de klachtbehandelaar wanneer hij die conclusie niet volgt de reden voor zijn afwijking vermelden in de afdoeningsbrief. Aan de afdoeningsbrief dient het uitgebrachte advies van de klachtadviesinstantie te worden gevoegd. Deze motiveringsplicht, weergegeven in het derde lid, volgt artikel 9:16 van de Awb.

De bevindingen en conclusies zijn niet gericht op rechtsgevolg. De afdoeningsbrief is dus geen besluit in de zin van de Awb. Ook als in de klachtprocedure de rechtmatigheid van een besluit aan de orde komt, leidt de uitkomst daarvan niet tot een rechtens bindend oordeel.

### **Artikel 17**

De basis voor een goed functionerend klachtsysteem is de rechtsbescherming die aan klagers wordt geboden.

Bij klachten over ongewenst gedrag is het van groot belang dat klagers zich vrij voelen om een klacht in te dienen. Hierbij moet aandacht worden besteed aan mogelijke repercussies uit de directe omgeving van klager die het gevolg kunnen zijn van het indienen van een klacht over ongewenst gedrag. Daarbij gaat het niet alleen om rechtsbescherming maar ook om veiligheid waarop de Arbeidsomstandighedenwet ziet. Zo nodig dienen commandanten maatregelen te treffen ter preventie of bestrijding van verder ongewenst gedrag waarmee een veilige werkomgeving voor klager weer wordt gewaarborgd.

### **Artikel 18**

De geheimhoudingsplicht is die als bedoeld in de (Militaire) Ambtenarenwet en geldt bijvoorbeeld niet ten aanzien van strafbare feiten tegenover opsporingsambtenaren, of tegenover onderzoekers van de Nationale ombudsman. De klachtbehandelaar of in voorkomend geval de klachtadviesinstantie wijst de bij de behandeling betrokken personen, onder wie te horen personen, op deze geheimhoudingsplicht.

### **Artikel 19**

De registratieplicht vloeit voort uit artikel 9:12a van de Awb. Op grond van dit artikel bestaat ook de verplichting tot jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten. Het doel van registratie en publicatie is het versterken van het leerproces voor bestuursorganen en het versterken van de transparantie van en controle op bestuursorganen. Publicatie en registratie van klachten kan verder bijdragen aan een evaluatie van de klachtenbehandeling. De registratie- en publicatieplicht betreft uitsluitend schriftelijk ingediende klachten inbegrepen de klachten die niet voldoen aan de ontvankelijkheidsvereisten van artikel 6, eerste lid.

De Awb verlangt geen letterlijke en integrale publicatie van klachten. Klachten kunnen geanonimiseerd worden gepubliceerd zoals aangegeven in het vierde lid van het artikel.

### **Artikel 20**

De termijn genoemd in het eerste lid onder b van artikel 4 volgt het gestelde in de Awb. In geval de klachtbehandelaar bij overschrijding van die termijn op deze grond besluit om van klachtbehandeling af te zien, kan klager de Minister gemotiveerd verzoeken de hardheidsclausule van artikel 20 toe te passen.