

# Klachtenprocedure SZW 1996

SZW

19 december 1996/nr. WBJA/JA/1491  
Directie Wetgeving, Bestuurlijke en  
Juridische Aangelegenheden

De Minister van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid,

Besluit:

## Artikel 1

1. Een ieder kan bij de klachtenbehandelaar, bedoeld in artikel 2, een klacht indienen over een gedraging of een uitlating van een functionaris werkzaam bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, dan wel over een gedraging van een organisatieonderdeel van dit ministerie.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, is voldoende omschreven en gedagtekend alsmede voorzien van naam, adres en handtekening van de klager. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Een klacht wordt ingediend binnen een jaar nadat de gedraging of uitlating zich heeft voorgedaan.

## Artikel 2

1. Als klachtenbehandelaar wordt aangemerkt:
  - a. bij klachten over een directie alsmede over functionarissen van een directie: de betreffende directeur;
  - b. 1° bij klachten over een regiokantoor en de binnen dat kantoor werkzame functionarissen van de Arbeidsinspectie: de betreffende regionaal directeur van de Arbeidsinspectie, 2° bij klachten over het Centraal Kantoor en de functionarissen van het Centraal Kantoor, over de Kernfysische Dienst en de functionarissen van de Kernfysische Dienst, over het algemeen secretariaat alsmede over de functionarissen van het algemeen secretariaat, een regionaal directeur, de directeur Kernfysische Dienst, of de directeur Centraal Kantoor: de Algemeen directeur van de Arbeidsinspectie.
2. bij klachten over een directeur, met uitzondering van de regionaal directeurs van de Arbeidsinspectie, de directeur Centraal Kantoor en de directeur Kernfysische Dienst, en bij klach-

ten over de Algemeen directeur van de Arbeidsinspectie: de directeur-generaal of secretaris-generaal onder wiens gezag de directeur staat.

3. Klachten over een directeur-generaal worden behandeld door de secretaris-generaal.

3. Klachten over de secretaris-generaal worden behandeld door de minister of staatssecretaris.

## Artikel 3

1. De klachtenbehandelaar stuurt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan klager onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een klachtenbehandelaar die niet bevoegd is de klacht te behandelen, wordt de klacht zo spoedig mogelijk doorgezonden naar de bevoegde klachtenbehandelaar.

## Artikel 4

1. Onmiddellijk na ontvangst van de klacht stelt de klachtenbehandelaar degene tegen wie de klacht is gericht, schriftelijk in kennis van de klacht. Een kopie van de brief van klager met eventuele bijlagen wordt daarbij meegestuurd.
2. Klager en degene tegen wie de klacht is gericht, hebben recht op inzage van alle stukken die betrekking hebben op de klacht.

## Artikel 5

1. De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de klacht waarbij hij de nodige zorgvuldigheid betracht. Hij stelt klager en degene tegen wie de klacht is gericht, in de gelegenheid te worden gehoord. Zonodig vraagt hij stukken op en hoort hij derden.
2. Indien de klager dan wel degene tegen wie de klacht is gericht twijfels uit over de onpartijdigheid van de klachtenbehandelaar of de klachtenbehandelaar dit zelf wenselijk acht, kan de hoorzitting worden bijgewoond door een andere klachtenbehandelaar.
3. Klager en degene tegen wie de klacht is gericht worden gehoord in el-

kaars bijzijn, tenzij daartegen zwaarwegende bezwaren bestaan.

4. Klager en degene tegen wie de klacht is gericht, kunnen zich bij het horen laten bijstaan.

## Artikel 6

1. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
2. Klager en degene tegen wie de klacht is gericht, ontvangen een afschrift van alle verslagen. Derden die zijn gehoord, ontvangen een afschrift van het verslag of een gedeelte daarvan, voor zover dat betrekking heeft op hetgeen zij aan de klachtenbehandelaar hebben meegedeeld.

## Artikel 7

1. Een klachtbehandeling wordt binnen zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een buitengewoon opsporingsambtenaar van de Arbeidsinspectie, wordt de klacht binnen tien weken na ontvangst afgehandeld.
3. De klachtenbehandelaar kan de afhandeling met ten hoogste vier weken verlengen. Hij stelt partijen daarvan onmiddellijk in kennis.

## Artikel 8

Na het onderzoek brengt de klachtenbehandelaar schriftelijk de resultaten van zijn onderzoek, zijn gemotiveerde conclusie en de eventueel daaruit voortvloeiende maatregelen ter kennis van klager en degene tegen wie de klacht is gericht. In voorkomend geval wijst hij klager daarbij op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een andere persoon of instantie.

## Artikel 9

In het jaarverslag van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt aangegeven hoeveel klachten in het verslagjaar zijn behandeld en afgehandeld, de termijn van afhandeling, de aard van de klachten, het aantal terecht en niet terecht bevonden klachten en eventuele voortzetting van de klacht bij de Nationale ombudsman.

#### Artikel 10

Deze regeling treedt in werking met ingang van heden.

#### Artikel 11

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenprocedure SZW 1996.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

*'s-Gravenhage, 19 december 1996.  
De Minister voornoemd,  
A.P.W. Melkert.*

#### Toelichting

In mei 1995 is in de ministerraad de beheersing zaaksontwikkeling Nationale ombudsman aan de orde geweest. Een eerste stap om tot beperking van de zaaksontwikkeling bij de Nationale ombudsman te komen zou – naast uiteraard een verbetering van de behandeling van de burger – gelegen kunnen zijn in verbetering van de interne klachtbehandeling op de ministeries. In juli 1996 heeft de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht (Commissie Scheltema) advies uitgebracht inzake de regeling van intern klachtrecht in de Algemene wet bestuursrecht. Dit heeft geleid tot een voorontwerp van Wet tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met bepalingen inzake de behandeling van klachten door bestuursorganen. Dit voorontwerp is inmiddels voor advies aan diverse instanties gestuurd. Vooruitlopend op dit voorontwerp heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Klachtenprocedure SZW 1996 opgesteld, waarbij rekening is gehouden met het voorontwerp. Vanzelfsprekend zullen de ontwikkelingen van het voorontwerp worden gevolgd in die zin dat, wanneer het voorontwerp daartoe aanleiding geeft, de klachtenprocedure zal worden aangepast.

De onderhavige regeling schrijft de procedure voor die wordt gevolgd bij de behandeling van klachten van derden over gedragingen of uitspraken van medewerkers werkzaam bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Het voormalige Directoraat-Generaal van de Arbeid van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid kende sinds juli 1991 een interne klachtenopvangprocedure voor klach-

ten over zijn medewerkers. Deze klachtenopvangprocedure heeft ook als basis gediend voor de voorliggende klachtenprocedure die zich uitstrekt tot alle medewerkers van het ministerie. Als medewerkers worden niet alleen alle ambtenaren in dienst van het ministerie beschouwd, maar ook de uitzendkrachten en vakantie hulpen die daar werkzaam zijn.

In de regeling is geen definitie opgenomen van hetgeen onder klacht moet worden verstaan. Een behoorlijk functionerende overheid staat open voor alle klachten. Mondelinge klachten zullen eveneens worden behandeld, zij het niet volgens de procedure beschreven in deze regeling. Alleen schriftelijke en behoorlijk omschreven klachten worden op de wijze beschreven in deze klachtenprocedure behandeld.

Overeenkomstig de procedure bij de Nationale ombudsman is een termijn van een jaar opgenomen waarbinnen de klacht moet zijn ingediend. Het zal duidelijk zijn dat met het indienen van een klacht niet onnodig lang moet worden gewacht omdat daardoor het onderzoek wordt bemoeilijkt.

Een klacht moet correct en op de meest zorgvuldige wijze worden onderzocht en afgehandeld. Voor de behandeling van klachten is het Algemeen organisatie- en mandaatbesluit SZW als uitgangspunt genomen hetgeen inhoudt dat de klachten op directie niveau worden behandeld. De kern van de procedure is hoor en wederhoor van de betrokken partijen. De medewerker over wie wordt geklaagd heeft de gelegenheid zich tegen de klacht te verweren.

In de regeling is in aansluiting op de Algemene wet bestuursrecht een termijn van zes weken opgenomen waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld. Voor de behandeling van klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren van de Arbeidsinspectie is een termijn van tien weken opgenomen omdat ingevolge het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar in dat geval ook een afschrift van de klacht aan de Hoofdofficier van Justitie te Den Haag en de Korpschef regiopolitie Haaglanden moet worden gezonden. Bij de afhandeling van de klacht wordt rekening gehouden met het oordeel van de Hoofdofficier van Justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden van de opsporingsambtenaar. Het is echter vanzelfspre-

kend dat klachten met voortvarendheid moeten worden behandeld en afgehandeld.

Wanneer in de loop van de procedure blijkt dat het ministerie van SZW naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, kan de procedure tussentijds worden beëindigd.

In het jaarverslag van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zal worden aangegeven hoeveel klachten in het verslagjaar zijn ingediend en afgehandeld, de aard van de klachten, hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard en de conclusie van de Nationale ombudsman wanneer de klacht na ongegrond-verklaring aan hem is voorgelegd. Dergelijke gegevens zullen in geanonimiseerde vorm worden opgenomen.

*De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
A.P.W. Melkert.*