



## Klachtenprotocol van het kernministerie van het Ministerie van Financiën 11 oktober 2023 met toelichting

HERDRUK VAN STAATSCOURANT 2024,123

### Inleiding

Onderstaand klachtenprotocol geldt voor het beleidsdepartement en heeft als doel klachten van burgers op een goede en zorgvuldige wijze af te handelen. Een doel dat niet alleen in het belang is van de klager, maar ook in het belang van de beklagde zelf. Ook een medewerker heeft er belang bij om te weten op welke wijze Financiën met een klacht omgaat.

Het behandelen van klachten heeft twee hoofddoelen. In de eerste plaats is een doel van het behandelen van klachten het (op weg) helpen van de burger. Soms betekent dit dat Financiën de klacht wegneemt, bijvoorbeeld door uitleg te geven over het handelen. Of door een gemaakte fout te herstellen. De burger kan ook op weg geholpen worden met een persoonlijke doorverwijzing naar een andere instantie. Soms dienen burgers namelijk een klacht in omdat ze eigenlijk niet weten bij wie ze terecht kunnen. Het (op weg) helpen van de burger bij een klacht kan bijdragen aan herstel van geschonden vertrouwen in de overheid. Ook het serieus behandelen van een klacht is belangrijk voor een verbetering van de relatie tussen overheid en burger.

Klachten kunnen daarnaast bijdragen aan het lerend vermogen van de organisatie: Wat gaat goed? Wat kan er beter? Hebben we iets over het hoofd gezien? Met andere woorden: een klacht kan de kwaliteit van dienstverlening verbeteren. Financiën ziet het goed afhandelen van klachten als een belangrijk middel om zijn werk verder te verbeteren en zich te ontwikkelen naar een lerende organisatie. Het klachtenprotocol draagt bij aan de verwezenlijking van deze doelen door te zorgen voor een gestructureerde en uniforme wijze van de behandeling van klachten.

Ook u als medewerker kunt te maken krijgen met een klacht van een burger. Klachten kunnen een onderdeel zijn van het werken als ambtenaar en horen daarmee bij het werken voor Financiën. Financiën ziet een klacht niet als een uiting over een specifieke medewerker of als de start van een op de persoon gericht traject. Financiën staat voor een veilige werkomgeving, waarin fouten gemaakt mogen worden en waar van fouten en klachten bovenal geleerd moet worden. De behandeling van klachten is geen arbeidsrechtelijke procedure.

### Klachtenprotocol

1.  
Iedereen kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan binnen het Ministerie van Financiën (minister of staatssecretaris) of iemand die onder verantwoordelijkheid van een minister of staatssecretaris werkzaam is (ambtenaar) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Hiervoor bestaat een klachtenpostbus (het postadres van het Ministerie van Financiën) voor zowel fysieke post als e-mail, die uitkomt bij en beheerd wordt door de klachtfunctionaris die werkzaam is bij de directie Juridische Zaken, Afdeling Publiekrecht.

Een mondelinge klacht wordt in overleg met de klager door de klachtfunctionaris op schrift gesteld en behandeld als een schriftelijke klacht.

2.  
Ná de ontvangst van een klachtbrief, beoordeelt de klachtfunctionaris of sprake is van een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Andere ontvangen (klaag)geschriften dan klachten in hiervoor bedoelde zin, zendt de klachtfunctionaris zo spoedig mogelijk naar de juiste bestemming door.

3.  
Wanneer vaststaat dat sprake is van een klacht(brief) in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb zendt de klachtfunctionaris deze zo spoedig mogelijk ter behandeling door naar het organisatieonderdeel binnen het ministerie waar de gedraging waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De behandelend afdeling (klachtbehandelaar) bevestigt z.s.m. schriftelijk de ontvangst van de klacht en is vanaf het moment van ontvangst van de klacht verantwoordelijk voor de correcte en tijdige behandeling daarvan volgens dit klachtenprotocol. De klachtfunctionaris is gedurende de gehele behandeling van de klacht aanspreekbaar voor het geven van advies.



4. Bijzondere aandacht verdient de situatie dat een klacht, gedragingen van een directeur-generaal betreft. De hoofdregel is dat klachtbehandeling plaatsvindt door (het hoofd van) de afdeling waar de beklagde gedraging zich heeft voorgedaan. Indien de klacht ziet op gedragingen van een directeur-generaal of de plaatsvervangend secretaris-generaal, verdient het belang van een onbevangen klachtbehandeling een klachtbehandeling door een andere, hogergeplaatste functionaris. In het geval van een klacht over gedragingen van een directeur-generaal of de plaatsvervangend secretaris-generaal, is dat de secretaris-generaal. In het geval van een klacht over gedragingen van de secretaris-generaal, is het de minister die op de klacht beslist. Klachten over gedragingen van de minister of een staatssecretaris zelf, worden conform het klachtrecht van de Awb overigens door die bestuursorganen zelf, afgehandeld; daar is geen hogere voorziening voor. De wetgever veronderstelt dat een bestuursorgaan zelf, in staat is een onbevangen klachtbehandeling te organiseren. Onder omstandigheden kan het in de onder dit nummer bedoelde gevallen aangewezen zijn advisering over de klachtafhandeling in handen te leggen van een onafhankelijke (externe) klachtadviescommissie (zie daarvoor onder 11.)

5. Voorafgaand aan die schriftelijke ontvangstbevestiging beoordeelt de klachtbehandelaar of voldaan is aan de formele vereisten voor klachtbehandeling. Die vereisten zijn: het klaagschrift moet door de klager met een handtekening zijn ondertekend, het moet de naam en het adres van de klager vermelden, er moet een datum (dagtekening) zijn vermeld en er moet een omschrijving zijn gegeven van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Als aanvullende eis geldt dat wanneer het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld de klager zorgt voor een vertaling. Bij signalering van verzuimen ontvangt (de vertegenwoordiger van) klager in de ontvangstbevestiging de gelegenheid tot herstel van die verzuimen.

Hoewel een voortvarende klachtbehandeling voorop staat, wordt om het risico van onvoldoende behandeltijd te vermijden in de ontvangstbevestiging standaard gebruik gemaakt van de maximaal mogelijke verdagingsmogelijkheid van vier weken.

6. De klacht(brief) en alle daarmee samenhangende correspondentie wordt in een afgeschermd omgeving in digidoc opgenomen. Tot die omgeving zijn uitsluitend de klachtfunctionaris en de klachtbehandelaar(s) van het organisatieonderdeel dat het aangaat, bevoegd. De relevante documentatie zal niet langer dan nodig in de omgeving in digidoc worden bewaard.

7. Binnen enkele dagen ná de verzending van de schriftelijke ontvangstbevestiging neemt de klachtbehandelaar telefonisch contact op met (de vertegenwoordiger van) klager. Dit telefonisch overleg dient ertoe om mogelijke onduidelijkheden uit het klaagschrift op te helderen, de omvang van de klacht vast te stellen, klager over de klachtprocedure te informeren en om te onderzoeken of op eenvoudige wijze langs minnelijke weg en naar tevredenheid van de klager aan de klacht kan worden tegemoetgekomen. De klachtbehandelaar stelt kort na de verzending van de ontvangstbevestiging ook degene binnen het behandelende organisatieonderdeel op wiens gedraging(en) de klacht ziet (beklaagde) op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend en op welke gedraging(en) deze klacht ziet.

8. Wanneer naar tevredenheid van klager langs minnelijke weg aan de klacht tegemoet is gekomen, wordt dit schriftelijk aan (de vertegenwoordiger van) klager bevestigd. Het hoofd van het organisatieonderdeel, waar de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden, ondertekent namens het bevoegde bestuursorgaan deze schriftelijke bevestiging. Dat bevoegde bestuursorgaan is het bestuursorgaan over wiens gedraging is geklaagd dan wel dat verantwoordelijk is voor degene over wiens gedraging is geklaagd. De klachtbehandeling is daarmee geëindigd.

9. Indien niet langs minnelijke weg naar tevredenheid van de klager aan de klacht kan worden tegemoetgekomen, volgt een inhoudelijke klachtbehandeling. Daartoe wordt het klaagschrift, met eventuele bijlagen met daaropvolgende correspondentie met (de vertegenwoordiger van) klager doorgezonden aan de beklagde.

10. Met inachtneming van de door (de vertegenwoordiger van) klager en beklagden opgegeven verhinderdata wordt een datum voor een hoorzitting bepaald. Van dat horen kan worden afgezien wanneer de klacht kennelijk ongegrond is, klager schriftelijk te kennen heeft gegeven van zijn recht te worden gehoord geen gebruik te willen maken of wanneer klager niet binnen een gestelde redelijke termijn heeft verklaard dat hij van zijn recht te worden gehoord gebruik wil maken. Klager en beklagden worden voor die hoorzitting uitgenodigd. Klager en beklagden worden in de regel in



elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij bijzondere omstandigheden zich daartegen verzetten. De hoorzitting is niet openbaar toegankelijk.

11.

Het hoofd van het organisatieonderdeel van de beklagde(n) draagt er zorg voor dat het horen gebeurt door (een) perso(n)en die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is, of zijn geweest. In het algemeen zal het horen gebeuren door een hoorcommissie die is samengesteld uit medewerkers van het ministerie. In bijzondere gevallen (zie bijvoorbeeld onder 4.) kan het uit een oogpunt van verkrijging van een onafhankelijk oordeel aangewezen zijn ervoor te kiezen het horen (en adviseren) over de afhandeling van de klacht te laten plaatsvinden door een hoor(advies)commissie die is samengesteld uit één of meer externen.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. In beginsel gebeurt dat in de vorm van een geluidsopname. Daarvan wordt aan (de vertegenwoordiger van) klager en beklagden bij het begin van de hoorzitting mededeling gedaan. Dat verslag wordt in de regel niet op schrift gesteld en uitwerkt, tenzij (de vertegenwoordiger van) klager of – in een vervolprocedure – de Nationale ombudsman, daar schriftelijk om verzoekt. Een uitgewerkt en op schrift gesteld verslag wordt ondertekend door degene die de leiding van de hoorzitting (voorzitter) heeft.

Indien een klager bezwaren heeft tegen het maken van een geluidsopname, dan wordt het verslag schriftelijk gemaakt.

12.

De hoorzitting dient onder meer voor feitenonderzoek en -vaststelling en om (de vertegenwoordiger van) klager onder welwillende bejegening zijn klacht mondeling toe te (laten) lichten. De hoorzitting heeft de vorm van een vrije dialoog die in onbevangenheid plaatsvindt, zonder dat degenen die namens het bestuursorgaan horen standpunten innemen of oordelen uitspreken.

Tijdens de hoorzitting wordt zo nodig van (de vertegenwoordiger van) klager gevraagd schriftelijk te willen instemmen met verder uitstel van de klachtafhandeling.

13.

Na de hoorzitting beraadslagen degenen die namens het bestuursorgaan horen over hun bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Zij stellen die bevindingen – uiterlijk binnen 10 weken, tenzij klager schriftelijk met een langere termijn heeft ingestemd, na de ontvangst van het klaagschrift – en hun oordeel daarover met de eventuele daaraan te verbinden conclusies op schrift in de vorm van een (concept)brief aan (de vertegenwoordiger van) klager. Deze brief wordt namens het bestuursorgaan ondertekend door de leidinggevende van het organisatieonderdeel waar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden, aan klager – en in afschrift aan de beklagden – gezonden.

Het slot van die brief vermeldt de mogelijkheid voor klager om zich binnen één jaar na de verzending daarvan tot de Nationale ombudsman te wenden.

De archivering van klaagschriften met alle daarop betrekking hebbende correspondentie in Digidoc dient tevens ter registratie daarvan en vormt de basis voor de jaarlijkse publicatie als verplicht voorgeschreven in de Algemene wet bestuursrecht en de Wet open overheid.

## **Toelichting**

*I.*

### *Inleidende opmerkingen*

De coördinatie en de adviserende begeleiding van klachtbehandeling vindt plaats vanuit de Directie Juridische Zaken van het Ministerie van Financiën. Het is immers een activiteit en een taakveld van vooral ook juridische aard. Omdat klachtbehandeling een activiteit is die geheel ligt op het terrein van het publiekrecht, wordt die coördinatie en advisering voor het kerndepartement belegd binnen de afdeling Publiekrecht van de Directie Juridische Zaken, zoals genoemd in artikel 16, tweede lid, van het Organisatiebesluit Ministerie van Financiën 2020. Daar wordt ook de klachtfunctionaris ondergebracht. Indien een ambtenaar voorwerp is van een klacht, stelt het afdelingshoofd de ambtenaar over wie de klacht gaat, in kennis van de ingediende klacht. Het afdelingshoofd wijst daarbij de ambtenaar op de mogelijkheid van ondersteuning door de directie Organisatie en Personeel (hierna: O&P). Bij klachten waarop dit protocol van toepassing is en die zien op de relatie 'werknemer-werkgever' wordt de afdeling O&P bij behandeling daarvan betrokken.



Dit klachtenprotocol brengt geen verandering in de behandeling van klachten over ongewenste omgangsvormen. Voor die klachten wordt aangesloten bij de bestaande structuren (zoals de klachtencommissie ongewenst gedrag).

Het is hier de plaats om aandacht te geven aan de verhouding van klachtbehandeling tot de vertrouwelijke omgang met privacygevoelige gegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Immers, in geval van behandeling van klachten krijgt het bestuursorgaan de beschikking over privacy gegevens van klagers en beklaagden ("verwerkt deze", in termen van de AVG). Vanzelfsprekend dient het (beklaagde) bestuursorgaan met de verwerking daarvan rechtmatig en overeenkomstig de AVG om te gaan. De basis voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens in het kader van klachtbehandeling is gelegen in artikel 6, eerste lid, aanhef en sub c, van de AVG: *'de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust'* en (zodanig) sub e: *'de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen'*. Deze basis moet gelezen worden tegen de achtergrond van artikel 9:2 van de Awb dat de wettelijke plicht voor het bestuursorgaan inhoudt om zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van onder zijn verantwoordelijkheid werkenden. In het verwerkingenregister is dat op die wijze opgenomen. Zie: <https://avgregisterrijksoverheid.nl/verwerkingen/awb-klachten>. Volledigheidshalve kan hier ook nog worden gewezen op de omstandigheid dat iedere ambtenaar krachtens zijn afgelegde ambtseed of belofte is gehouden tot geheimhouding van hetgeen binnen zijn werk als vertrouwelijk tot hem is gekomen. Met deze aan iedere ambtenaar opgelegde geheimhouding, en hetgeen hiervoor over klachtbehandeling in relatie tot de AVG is opgemerkt, is de vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens voldoende verzekerd.

## II.

### *Klachtenprotocol, algemeen*

De hiervoor in het klachtenprotocol opgenomen 13 onderdelen voor klachtbehandeling vormen een samenvattende parafraze van de van toepassing zijnde bepalingen uit Hoofdstuk 9 van de Awb. Dat hoofdstuk gaat, na indiening van een klacht als daarin bedoeld, uit van een procedure van hoor en wederhoor (onder meer, maar niet alleen, door het beleggen van een hoorzitting) waarna het bevoegde bestuursorgaan klager schriftelijk op de hoogte stelt van zijn bevindingen, oordelen en conclusies over de klacht.

Het klachtenprotocol laat zich afleiden uit de wettelijke bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Awb. Verder is voor de opstelling daarvan gebruik gemaakt van het vele dat daarover al beschikbaar is op de juridisch pagina van het Rijkspotaal (<https://rijkspotaal.overheid-i.nl/onderwerpen/juridisch/artikelen/juridische-zaken-en-procedures/klachtenprocedure/klachtenprocedure.html>) en de via deze link te benaderen documenten op de site van het Kenniscentrum voor beleid en regelgeving (Kcbr). Zoals de 'menukaart klachtrecht' (<https://www.kcbr.nl/system/files/menukaartklachtrecht.pdf>); de 'algemene informatie brochure klachtrecht' en de 'interdepartementale modelhandleiding interne klachtafhandeling'. Ook bij het volgen van het hiervoor opgenomen protocol blijft het raadzaam van tijd tot tijd deze documenten als naslagwerk, als wegwijzer of verdieping te raadplegen.

## III.

### *Klachtenprotocol, puntsgewijs*

#### 1.

De klachtbehandelingsprocedure van Hoofdstuk 9 van de Awb is – principieel – een laagdrempelige en informele en daarmee een voor een ieder toegankelijke. Daarom is het van belang dat er een voor een ieder kenbare en gemakkelijk te bereiken (e-mail)postbus is om klachten in te deponeren. Het reeds bestaande adres kan aan toegankelijkheid winnen door het aldus te benoemen en meer zichtbaar op de voorgrond op de site van het ministerie te plaatsen.

Behalve schriftelijke, kunnen ook mondelinge klachten ter behandeling worden ingediend (artikel 9:2 van de Awb). Ook in de (wijze van) behandeling van mondelinge klachten is in het protocol onder 1. voorzien.

Ondanks de genoemde laagdrempeligheid en het informele karakter van de klachtprocedure, zijn er minimale formele vereisten opgenomen in voornamelijk de artikelen 9:1 en 9:8 van de Awb. Een klacht wordt in artikel 9:1, eerste lid, van de Awb gedefinieerd als: *'het recht (om zich te beklagen) over de wijze waarop een bestuursorgaan (minister of staatssecretaris) zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen'*. Het tweede lid van dat artikel stelt de gedraging van een



persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (ambtenaar) gelijk aan en rekent die toe aan het bestuursorgaan.

2.

Een klacht in de zin van Hoofdstuk 9 van de Awb dient enerzijds te worden onderscheiden van een burgerbrief en anderzijds van een bezwaar of beroep (in de zin van de Awb). Met een burgerbrief zal doorgaans worden gevraagd om informatie, of zal een bepaalde toestand aan de kaak worden gesteld of kan geklaagd worden over een bepaalde zaak of beleid(sontwikkeling). Dat alles valt niet onder een klacht en de daarbij behorende procedure zoals bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb.

Bezwaar en beroep zijn rechtsmiddelen uit de Awb die uitsluitend kunnen worden aangewend tegen een besluit in de zin van de Awb. Over besluiten kan niet worden geklaagd, reeds niet omdat artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder c, (en d, voor beroep) van de Awb dat uitsluit. Reden daarvoor is dat anders de in de Awb gestelde vaste bezwaar- en beroepstermijnen zouden kunnen worden omzeild om in rechte vaststaande besluiten langs een omweg alsnog aan te tasten.

Er zijn, behalve de klachtprocedure, nog andere wegen waarlangs men zijn, of haar, ongenoegen over overheidshandelen en van onder verantwoordelijkheid van de overheid werkenden aan de kaak kan stellen. Te denken valt aan klachten over integriteitsschendingen, zaken die de vertrouwenspersonen behandelen en voorzieningen die binnen het kader van de arbeidsovereenkomst worden gevraagd bij het Rijksloket Advies en Bemiddeling Arbeidszaken (het RABA [www.rabarijk.nl](http://www.rabarijk.nl)). Al deze procedures vallen (op grond van artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder c en d, van de Awb) buiten de klachtprocedure. Bij ontvangst van wat zich als klacht aandient, dient dat goed te worden onderscheiden door de klachtfunctionaris. Brieven die niet kunnen worden beschouwd als klacht in de zin van Hoofdstuk 9 van de Awb, zendt de klachtfunctionaris door naar het juiste loket. Daarop ziet 2. van het klachtenprotocol.

5

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd: artikel 9:6 van de Awb.

De wettelijke regeling van klachtafhandeling stelt voortvarende klachtafhandeling centraal. Omdat echter na ontvangst van de klacht niet direct inzichtelijk zal zijn welke termijn met de afdoening daarvan is gemoeid, gaat het protocol ervan uit om direct bij de ontvangstbevestiging gebruik te maken van de maximale verdagingsmogelijkheid. Dat heeft vooral een efficiency reden: het risico van niet-tijdige verdaging is aldus uitgesloten en bovendien worden op deze wijze twee vliegen (ontvangstbevestiging en verdaging) in één klap geslagen.

De bevestiging van ontvangst is tevens het (eerste) moment om te beoordelen of het klaagschrift aan de (minimale) formele vereisten voldoet: het moet zijn ondertekend, naam en adres van klager vermelden en een dagtekening en omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht bevatten. Wanneer één of meer elementen ontbreken, wordt de klager in de ontvangstbevestiging uitgenodigd het verzuim binnen een redelijke termijn te herstellen.

6.

Uit een oogpunt van privacybescherming is het van belang ontvangen en te behandelen klachten op te nemen in een afgeschermd omgeving in Digidoc. Deze omgeving is alleen toegankelijk voor diegenen die de klacht daadwerkelijk moeten behandelen en afhandelen: de klachtfunctionaris en de daadwerkelijke klachtbehandelaars.

7.

Met het oog op het belang van de klager is het zaak om zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht telefonisch contact op te nemen met de klager zodat hij weet dat zijn klacht is ontvangen en dat aan afhandeling daarvan wordt gewerkt. Zie voor dit punt ook de website van 'Prettig contact met de overheid' eindrapport-age-pioniertraject-mediationvaardigheden-1-.pdf ([kennisopenbaarbestuur.nl](http://kennisopenbaarbestuur.nl)) waar een gedeelte voorkomt dat is gewijd aan klachtbehandeling.

8.

Het is mogelijk dat met een kort telefonisch onderhoud de klacht kan worden weggenomen. Het spreekt voor zich dat dit telefonisch onderhoud niet mag worden gebruikt om klager onder druk te bewegen zijn klacht in te trekken.

Ook kan het zijn dat het gesprek met de klager heeft opgeleverd dat vast is komen te staan dat de klacht buiten behandeling moet blijven omdat er een reden is die maakt dat er geen verplichting is de klacht te behandelen; bijvoorbeeld omdat de gedraging waartegen de klacht zich richt méér dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden of omdat de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt of beroep had kunnen worden ingesteld (artikel 9:8 van de Awb). Er kunnen zich omstandigheden voordoen, bijvoorbeeld gevoelens van empathie voor de



klager, of om hem tegemoet te komen, die aanleiding zijn om desondanks bij uitzondering en onverplicht over te gaan tot inhoudelijke klachtbehandeling. Men moet erop bedacht zijn dat dit consequenties heeft of kan hebben zowel voor klager als voor beklagde(n). Niet voor niets bestaat er bijvoorbeeld geen wettelijke verplichting tot inhoudelijke klachtbehandeling wanneer de gedraging waarop de klacht ziet langer dan een jaar voor indiening daarvan heeft plaatsgevonden. Immers, het is goed mogelijk dat over een periode verder in het verleden geen bewijsmateriaal meer aanwezig is of beklagden niet meer onder verantwoordelijkheid van het beklagde bestuursorgaan werkzaam zijn. Eén of meerdere partijen kunnen daardoor in bewijsnood komen te verkeren, hetgeen moet worden vermeden. Het is daarom dringend aan te raden om, indien men onverplicht tot klachtbehandeling wenst over te gaan, daarover éérst de klachtfunctionaris te raadplegen om de consequenties van die wens te bespreken.

Met de schriftelijke bevestiging dat aan de klacht is tegemoetgekomen of de gemotiveerde mededeling dat de klacht buiten behandeling wordt gelaten, is de behandeling geëindigd. Uiteraard dient ook bij dit schriftelijk bericht de clausule te worden opgenomen dat klager zich tot de Nationale ombudsman voor een onderzoek kan wenden.

9.

Het protocol ziet vanaf punt 9 op de inhoudelijke behandeling van een klacht.

10, 11 en 12.

Klager en beklagden worden in dat geval zoveel mogelijk in elkaars aanwezigheid gehoord. Die hoorzitting dient ertoe om hoor en wederhoor toe te passen en van de zijde van het bestuursorgaan onbevooroordeeld de klacht te onderzoeken. Het is in dit kader van belang erop toe te zien dat de klachtbehandelaar(s) – en dus degene of degenen die ‘hoort of horen’- een persoon is, of personen zijn, die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest (artikel 9:7 van de Awb). Het toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor moet niet zodanig worden opgevat dat het gaat om een wederzijds aanhoren; de bedoeling is dat er een werkelijk gesprek plaatsvindt tussen klager, beklagden en voorzitter, secretaris en het (derde) lid van de hoorzitting. Het doel moet zijn om wederzijds de feiten helder te krijgen en om alsnog te onderzoeken of aan de klacht kan worden tegemoetgekomen. Wanneer dat niet mogelijk blijkt, moet het klaagschrift, de reacties van klager en beklagden zodanig zijn dat op grond daarvan een gemotiveerd oordeel over de klacht is te vormen en dat duidelijk wordt of daaraan eventuele conclusies moeten worden verbonden, en zo ja, welke (artikel 9:12, eerste lid, van de Awb).

Van het horen wordt een verslag gemaakt: artikel 9:10, derde lid, van de Awb. Om dit zo min mogelijk een ‘bestuurlijke en administratieve’ last te laten zijn, is er voor gekozen dat verslag in beginsel te laten bestaan uit een geluidopname van de hoorzitting. Deze wordt bij voorkeur in het digidoc dossier opgeslagen en bewaard. Die geluidopname wordt niet standaard schriftelijk uitgewerkt en meegezonden met de beslissing op het klaagschrift. Alleen op uitdrukkelijk verzoek van klager of van de Nationale ombudsman (indien klager zich na afloop van de klachtbehandeling bij één van de bestuursorganen, zich meldt voor een onderzoek door de Nationale ombudsman) wordt de geluidopname uitgewerkt, toegezonden. Klager wordt in beginsel niet gewezen op de mogelijkheid om uitwerking van de geluidopname te verzoeken. Deze praktijk is overeenkomstig die bij veel bestuursorganen in bezwaarprocedures wordt gebezigd.

Indien een op schrift uitgewerkt verslag wordt vervaardigd, wordt dat door de voorzitter (indien gewenst samen met de secretaris) ondertekend. Zij zijn immers vanwege het bestuursorgaan bij de hoorzitting aanwezig geweest en kunnen voor de inhoud van het verslag instaan.

13.

Na afloop van het ‘horen’ beraadslagen degenen die hebben gehoord over ‘hun bevindingen’ en hun oordeel daarover met de daaraan te verbinden conclusies. Dat alles stellen zij op schrift en laten dat in briefvorm in mandaat door het bevoegde bestuursorgaan ondertekenen. Deze brief wordt verzonden aan klager en in afschrift aan de beklagden. Zo weet ieder die is gehoord en bij de klachtbehandeling betrokken is geweest wat daarvan de uitkomst is. Indien klager zich met de schriftelijke reactie op zijn klacht niet kan verenigen, kan hij zich binnen één jaar na de schriftelijke reactie van het bestuursorgaan op zijn klacht wenden tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het bestuursorgaan zich jegens hem heeft gedragen (artikel 9:18, eerste lid, in samenhang met artikel 9:24, eerste lid, aanhef en onder a, van de Awb). Na afdoening van de klacht namens het bestuursorgaan, is ingevolge artikel 11, aanhef en onder f, van het Mandaatbesluit Ministerie van Financiën 2020, de afdoening en ondertekening van stukken (gericht aan de Nationale ombudsman) voorbehouden aan dat bestuursorgaan.

Archivering van klachten in Digidoc ten slotte, is behalve vanuit een oogpunt van plicht tot archivering, ook van belang om te dienen als basis voor managementinformatie en de in artikel 9:12a van de



---

Awb opgenomen plicht tot klachtenregistratie en -publicatie.

Ingevolge artikel 3.3, tweede lid, aanhef en onder l, van de Wet open overheid (Woo), waarvan het de bedoeling is die per 1 mei 2022 in werking treedt, maakt het bestuursorgaan (voorts) uit eigen beweging, behoudens voor zover de artikelen 5.1, eerste, tweede en vijfde lid, en 5.2. daaraan in de weg staan uit eigen beweging schriftelijke oordelen in klachtprocedures als bedoeld in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht, openbaar.

Ook ter voldoening aan deze verplichting uit de Woo, is een systematische archivering van klachten behulpzaam.