



Wijziging klachtenregeling Defensie

28 mei 2026

Nr. MINDEF20260031106

De Minister van Defensie, Directie Juridische Zaken,

Gelet op:

Hoofdstuk 2, artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Besluit:

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. *beklaagde*:

bestuursorgaan of functionaris tegen wie de klacht is gericht;

d. *bestuursorgaan*:

de Minister en Staatssecretaris van Defensie alsmede de commandanten, als bedoeld onder u.;

e. *klacht*:

uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan dan wel een functionaris zich heeft gedragen;

f. *klacht inzake een niet behoorlijke gedraging*:

uiting van ongenoegen over een gedraging van een bestuursorgaan of een functionaris, die in strijd wordt geacht met een of meerdere normen van behoorlijk overheidsoptreden zoals beschreven in de 'Behoorlijkheidswijzer' van de Nationale ombudsman;

g. *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 intimidatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld, stalking, pesten, treiteren, discriminatie en/of kwaadspreken;

h. *intimidatie*:

opzettelijk verbaal en/of non-verbaal overschrijden van grenzen, regels of waarden ten koste van een persoon, waarbij:

a. onderwerping aan dit gedrag (expliciet of impliciet) gehanteerd wordt als voorwaarde of als basis voor beslissingen over de functionaris of;

b. onderwerping aan dit gedrag het werk, de prestatie of de positie van de functionaris redelijkerwijs aantast of heeft aangetast of;

c. dit gedrag de werkomgeving bedreigend, vijandig of onaangenaam maakt;

i. *seksuele intimidatie*:

ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten, of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard op het werk of in werkgerelateerde omstandigheden;

j. *fysieke agressie en geweld*:

in een werk gerelateerde situatie een of meerdere personen gewelddadig benaderen en/of het daarbij vernielen van eigendommen. Omvat onder andere (fysiek) lastig vallen/bedreigen, slaan, aanvallen, schoppen en spugen;

k. *verbale en/of non-verbale agressie en geweld*:

het opzettelijk verbaal en/of non-verbaal overschrijden van grenzen, regels of waarden ten koste van een persoon. Omvat onder andere schelden en bedreigen;

l. *stalking*:

het, al dan niet door middel van communicatiemiddelen, bij voortduring bespieden, besluipen, achtervolgen, vrees aanjagen of lastigvallen;

m. *discriminatie*:

elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van

de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt teniet gedaan of aangetast;

n. *pesten en/of treiteren*:

alle vormen van kwetsend en/of vernederend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere functionarissen gericht tegen een (groep van) functionaris(sen);

o. *kwaadspreken*:

in een kwaad daglicht stellen, waarbij het gestelde (gedeeltelijk) waar of onwaar kan zijn;

p. *registratiesysteem voor meldingen van vermoedens van integriteitsschendingen, misstanden en klachten (registratiesysteem)*:

het systeem waarin (schriftelijke) klachten worden geregistreerd;

q. *Minister*:

Minister van Defensie;

r. *Secretaris-Generaal (SG)*:

Secretaris-Generaal van Defensie;

s. *defensieonderdeel*:

onderdeel van het Ministerie van Defensie als bedoeld in het 'Algemeen organisatiebesluit Defensie 2021';

t. *hoofd defensieonderdeel*:

degene die belast is met de leiding van een defensieonderdeel conform het 'Algemeen organisatiebesluit Defensie 2021';

u. *commandant*:

commandant als bedoeld in artikel 2 van het 'Besluit toedeling uitvoerende personele bevoegdheden Defensie 2021';

v. *Vertrouwenspersoon (VP)*:

hiertoe aangestelde functionaris die fungeert als eerste aanspreek- en opvangpunt voor functionarissen die menen met niet behoorlijk gedrag te zijn geconfronteerd;

w. *Coördinator Vertrouwenspersonen (CVP)*:

door het hoofd defensieonderdeel aangestelde functionaris tot wie functionarissen die menen met niet behoorlijk gedrag te zijn geconfronteerd zich kunnen wenden voor advies en ondersteuning en die zorg dragen voor de ondersteuning en begeleiding van een functionaris in geval van een klachtenprocedure. De CVP draagt zorg voor de begeleiding en ondersteuning van vertrouwenspersonen van dat defensieonderdeel;

x. *adviseur meldpunt*:

een functionaris van de Centrale Organisatie Integriteit Defensie (COID) die na binnenkomst van de klacht met de klager en diens eventuele raadsman en/of vertrouwenspersoon bespreekt welke wijze van behandeling mogelijk is, gezien de aard van de situatie en de wensen van klager;

y. *adviseur integriteit*:

een functionaris van de COID die de klachtbehandelaar adviseert over integriteit;

z. *Meldpunt Integriteit Defensie (MID)*:

een door de minister ingericht centraal meldpunt waar meldingen kunnen worden gedaan over vermoedens van misstanden en integriteitsschendingen, waaronder ongewenst gedrag, en waar schriftelijke klachten kunnen worden ingediend;

aa. *Servicepunt Integriteit Defensie (SID)*:

onderdeel van de COID dat belast is met de ontvangst van meldingen en schriftelijke klachten die zijn ontvangen via het MID of leidinggevenden en dat de centrale registratie en doorgeleiding naar een adviseur meldpunt verzorgt;

bb. *centrale klachtencoördinator (CKC)*:

de functionaris die belast is met de algemene monitoring van het procesverloop in de klachtbehandeling;

cc. *decentrale klachtencoördinator (DKC)*:

door het hoofd defensieonderdeel aangewezen ambtenaar die voor dat defensieonderdeel belast is met de advisering over de procedure van klachtbehandeling en de coördinatie, voortgangsbewaking en administratieve verwerking van de afdoening van schriftelijke klachten;

dd. *klachtbehandelaar*:

degene die op grond van artikel 9 van deze regeling is aangewezen als behandelaar van de klacht;

ee. *klachtadviesinstantie (KAI)*:

een functionaris of een commissie die door de klachtbehandelaar is aangewezen om een klacht te onderzoeken en hem daarover te adviseren;

ff. *Commissie Ongewenst Gedrag (COG)*:

de door de minister ingestelde permanente klachtadviesinstantie die schriftelijke klachten over ongewenst gedrag, als bedoeld onder g., onderzoekt en daarover de klachtbehandelaar adviseert.

Artikel 2. Doel en reikwijdte

1. Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een functionaris in de uitoefening van zijn functie zich jegens hem of een ander heeft gedragen.



2. Alleen een functionaris kan een klacht over ongewenst gedrag indienen.
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 gezondheidszorg Defensie 2016;
 - d. het Reglement klachtenbehandeling inspectie militaire gezondheidszorg;
 - e. het Protocol behandeling klachten van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten;
 - f. de Klachtenregeling MIVD.

Artikel 3. Het indienen en het in behandeling nemen van een klacht

1. De klager die een mondelinge klacht wil indienen richt zich tot de direct leidinggevende van beklaagde.
2. De klager die een schriftelijke klacht wil indienen richt deze aan het MID of aan de direct leidinggevende van beklaagde.
3. Het indienen van een mondelinge of een schriftelijke klacht geschiedt op individuele basis.
4. Indien de direct leidinggevende van beklaagde of een andere functionaris dan de direct leidinggevende van beklaagde een schriftelijke klacht ontvangt, zendt deze de klacht onverwijld door naar het SID.
5. Het MID zendt een aldaar ingediende schriftelijke klacht zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen door naar het SID.
6. Het SID zorgt ervoor dat er zo spoedig mogelijk een initieel gesprek van klager met een adviseur meldpunt plaatsvindt.
7. In het geval van een klacht over ongewenst gedrag attendeert het SID of het MID klager op de mogelijkheid zich door een CVP te laten bijstaan.
8. De adviseur meldpunt bespreekt met klager en diens eventuele raadsman en/of vertrouwenspersoon welke wijze van behandeling mogelijk is, gezien de aard van de situatie en de wensen van klager. Daarbij wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan:
 - a. de mogelijkheid om de aangelegenheid met behulp van mediation of een andere wijze van alternatieve geschillenbeslechting op te lossen;
 - b. de procedures van een klacht op basis van deze regeling, een melding van een vermoeden van een integriteitschending of een melding van een vermoeden van een misstand.
9. De adviseur meldpunt kan, indien daar aanleiding voor is, klager verzoeken om binnen een bepaalde termijn een beslissing te nemen over de wijze van behandeling. De adviseur meldpunt bevestigt deze beslissing schriftelijk aan klager.
10. Indien klager kiest voor behandeling van de klacht op basis van deze regeling, wordt de klacht aangeboden aan de betreffende DKC.
11. Indien de schriftelijke klacht zich richt jegens meerdere functionarissen uit onderscheiden defensieonderdelen, wordt de klacht na overleg met de CKC doorgezonden naar de DKC van het defensieonderdeel waarbinnen de meeste beklaagden zijn gesitueerd.
12. Met het indienen van een schriftelijke klacht wordt gelijk gesteld het door klager op elektronische wijze toezenden van de klacht, indien aan artikel 8, eerste lid, is voldaan.

Artikel 4. Geen verplichting tot het behandelen van de klacht

1. Geen verplichting tot behandeling van de 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 had kunnen worden. Dit laat onverlet de mogelijkheid

- een klacht in te dienen over de bewoordingen van de motivering van een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb;
- d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit; of
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
2. Geen verplichting tot behandeling bestaat, indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 5. Samenloop van de klacht met andere procedures

1. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waar een persoonsgericht onderzoek als bedoeld in de SG Aanwijzing 989 naar uitgevoerd wordt dan wel tijdens de behandeling van de klacht wordt aangevangen, stemt de klachtbehandelaar met de opdrachtgever van het persoonsgericht onderzoek af. Indien laatstgenoemde van oordeel is dat het persoonsgericht onderzoek voorrang dient te genieten wordt de klachtbehandeling aangehouden tot het persoonsgericht onderzoek ten aanzien van die gedraging is beëindigd respectievelijk afgerond. Bij de afstemming kan worden vastgesteld dat de voorrang van het persoonsgericht onderzoek wordt beperkt tot die te onderzoeken elementen waarvoor dat redelijkerwijs noodzakelijk is en dat de klachtbehandeling voor het overige doorgang kan vinden.
2. Indien de klachtbehandelaar respectievelijk de klachtadviesinstantie bij aanvang van of tijdens de klachtbehandeling constateert dat de klacht betrekking heeft op een gedraging die mogelijk is aan te merken als een strafbaar feit, wordt de klachtbehandeling ten aanzien van die gedraging aangehouden. De klachtbehandelaar dient vervolgens na te gaan of de Koninklijke Marechaussee al door middel van een melding en/of aangifte in kennis is gesteld van de betreffende gedraging, respectievelijk of dat alsnog dient te geschieden. De klachtbehandelaar wint waar nodig advies in bij de afdeling Juridische Zaken van het defensieonderdeel. Vervolgens neemt de klachtbehandelaar contact op met de Verbindingsofficier Krijgsmacht bij het Arrondissementsparket Oost-Nederland van het Openbaar Ministerie te Arnhem voor de nadere afstemming, zoals voorgeschreven in het 'Afstemmingsprotocol tussen het Openbaar Ministerie en het Ministerie van Defensie over de samenloop van onderzoeken'. Bij die afstemming kan worden vastgesteld dat de voorrang van het strafrechtelijk onderzoek respectievelijk de vervolging wordt beperkt tot die elementen waarvoor dat redelijkerwijs noodzakelijk is en dat de klachtbehandeling voor het overige doorgang kan vinden.

Artikel 6. Verplichting tot medewerking bij de behandeling van een klacht

Alle medewerkers van Defensie en andere personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de minister zijn verplicht medewerking te verlenen aan de behandeling van de klacht, waaronder het naar waarheid verklaren en het verschaffen van (schriftelijke) informatie, voor zover hun wettelijke of intern verschoningsrecht dan wel geheimhoudingsplicht daardoor niet wordt geschonden.

Artikel 7. Behandeling van een mondelinge klacht

1. Een mondeling ingediende klacht dient zorgvuldig en zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, te worden afgehandeld.
2. De leidinggevende als bedoeld in artikel 3, eerste lid, informeert klager met redenen omkleed, bij voorkeur schriftelijk, indien de mondelinge klacht op grond van artikel 4 niet wordt behandeld of op grond van artikel 5 wordt aangehouden. De leidinggevende informeert beklagde wanneer de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.
3. De gedraging waarover wordt geklaagd, wordt getoetst aan de in de 'Behoorlijkheidswijzer' van de Nationale ombudsman beschreven normen van behoorlijk overheidsoptreden en aan de toepasselijke bepalingen van de Gedragscode en de Gedragsregels Defensie.
4. Indien klager aan de leidinggevende, als bedoeld in artikel 3, eerste lid, kenbaar heeft gemaakt dat naar tevredenheid aan de mondelinge klacht tegemoet is gekomen, vervalt daarmee de verplichting tot het verder behandelen van die klacht. De leidinggevende bevestigt aan klager schriftelijk dat de klacht niet verder wordt behandeld, tenzij de klager daar geen prijs op stelt.
5. Indien een mondelinge klacht niet naar tevredenheid van klager is afgedaan is deze bevoegd alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 8. 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. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten van het vorige lid, stelt de adviseur meldpunt klager in de gelegenheid dit verzuim binnen een termijn van veertien kalenderdagen te herstellen. Op verzoek van klager kan deze termijn met een door de adviseur meldpunt te bepalen redelijke termijn worden verlengd. De termijn van behandeling als bedoeld in artikel 17 vangt aan na herstel van het verzuim.
3. De omschrijving van de gedraging als bedoeld in lid 1, onder c., dient zo concreet en nauwkeurig mogelijk te zijn, waaronder begrepen waar en wanneer deze gedraging heeft plaatsgevonden, de identiteit van beklaagde(n), respectievelijk de functiebenaming van het beklaagde bestuursorgaan, en de identiteit van eventuele getuigen.

Artikel 9. Behandelaar van een schriftelijke klacht

1. Schriftelijke klachten worden behandeld en afgedaan:
 - indien het klachten over de SG betreft, door de minister;
 - indien het klachten over de Commandant der Strijdkrachten betreft, door de SG;
 - indien het klachten over een ander hoofd defensieonderdeel dan de SG betreft, door de Commandant der Strijdkrachten;
 - indien het klachten over andere dan de hiervoor genoemde functionarissen betreft, door of namens de commandant van beklaagde. Het hoofd defensieonderdeel van de beklaagde(n) is in bijzondere gevallen bevoegd zelf zorg te dragen voor de klachtbehandeling wanneer de aard en de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. In een dergelijk geval stelt het hoofd defensieonderdeel klager en beklaagde daarvan gemotiveerd in kennis.
2. In het geval in de klacht geen specifieke functionaris of specifiek bestuursorgaan is geduid, wordt deze afgedaan door of namens het hoofd defensieonderdeel onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens klager valt.

Artikel 10. Coördinator vertrouwenspersonen (CVP) / vertrouwenspersoon (VP)

1. De functionaris die overweegt een klacht in te dienen kan zich wenden tot een CVP of VP.
2. Klager en beklaagde kunnen zich bij de indiening en behandeling van een klacht inzake ongewenst gedrag kosteloos laten bijstaan door een CVP. Een CVP staat niet zowel klager als beklaagde in eenzelfde klachtprocedure bij.
3. De CVP en VP hebben een intern verschoningsrecht en kunnen daarom niet verplicht worden vertrouwelijke informatie over zaken die aan hen zijn voorgelegd in hun rol als vertrouwenspersoon te verstrekken aan andere functionarissen, ongeacht hun positie of rang. Het intern verschoningsrecht is niet van toepassing in het geval van een (vermeend) strafbaar feit.

Artikel 11. Centrale klachtencoördinator (CKC)

1. De CKC is verantwoordelijk voor:
 - a. de algemene monitoring van het procesverloop in de klachtbehandeling, in overleg met de decentrale klachtencoördinatoren;
 - b. de coördinatie van de klachtbehandeling indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op gedragingen van meerdere functionarissen die werkzaam zijn bij verschillende defensieonderdelen;
 - c. het signaleren van knelpunten inzake de klachtbehandeling en de registratie van schriftelijke klachten.
2. De CKC bevordert en bewaakt de adequate registratie van schriftelijke klachten in het registratiesysteem.

Artikel 12. Decentrale klachtencoördinator (DKC)

1. De DKC zendt een ontvangen schriftelijke klacht voor behandeling en afdoening onverwijld door naar de klachtbehandelaar.

2. De DKC adviseert de klachtbehandelaar over de procedure van klachtbehandeling.
3. De DKC bewaakt de voortgang van de behandeling en afdoening van de schriftelijke klacht.
4. Na afronding van de klachtbehandeling draagt de DKC zorg voor de administratieve verwerking van de afdoening in het registratiesysteem.
5. De DKC draagt zorg voor het verzamelen van gegevens voor rapportages als bedoeld in artikel 22.

Artikel 13. Voorgeschreven handelingen na ontvangst van een schriftelijke klacht

1. Het MID of SID bevestigt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, de ontvangst van de klacht schriftelijk aan klager.
2. De klachtbehandelaar wint advies in bij de DKC over het te volgen traject van klachtbehandeling.
3. De klachtbehandelaar informeert klager schriftelijk en met redenen omkleed indien de klacht op grond van artikel 4 niet wordt behandeld of op grond van artikel 5 wordt aangehouden. De klachtbehandelaar informeert beklagde wanneer de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.
4. De klachtbehandelaar informeert klager, zo enigszins mogelijk in persoon, wanneer de klacht in behandeling wordt genomen.
5. De klachtbehandelaar informeert beklagde zo spoedig mogelijk, en zo enigszins mogelijk in persoon, dat een klacht is ingediend en verstrekt aan beklagde een afschrift van het klaagschrift. Het klaagschrift kan (gedeeltelijk) worden geanonimiseerd indien het dienstbelang of de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een betrokkene dat vergt, dit ter beoordeling van de klachtbehandelaar.
6. Indien de klacht betrekking heeft op een andere gedraging dan ongewenst gedrag kan de klachtbehandelaar de klacht laten onderzoeken en zich laten adviseren door een klachtadviesinstantie, als bedoeld in artikel 1, onder ee., en artikel 15. De klachtbehandelaar besluit daarover binnen een week na de ontvangst van de klacht en informeert klager en beklagde hierover schriftelijk.
7. Indien de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag is de klachtbehandelaar verplicht de klacht te laten onderzoeken en zich te laten adviseren door de COG, als bedoeld in artikel 1, onder ff., en artikel 16. De klachtbehandelaar besluit daarover binnen een week na de ontvangst van de klacht en informeert klager en beklagde hierover schriftelijk.
8. In het geval van een klacht over ongewenst gedrag zendt de klachtbehandelaar een geanonimiseerd afschrift van de klacht aan het hoofd defensieonderdeel.

Artikel 14. Behandeling van een schriftelijke klacht

1. De behandeling van een schriftelijke klacht is niet openbaar.
2. Een schriftelijk ingediende klacht dient zorgvuldig en zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht te worden afgehandeld.
3. Klager en beklagde worden gehoord, tenzij er dringende redenen zijn om daarvan af te zien. Klager en beklagde worden niet in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij degene die hoort van oordeel is dat daar aanleiding voor is.
4. Van het horen van klager kan ook worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. klager niet binnen een door de klachtbehandelaar gestelde redelijke termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Klager en beklagde kunnen zich door een raadsman of een andere externe adviseur laten bijstaan. Kosten voor deze bijstand worden niet vergoed. Eenieder kan optreden als raadsman zolang dit optreden zich verhoudt tot diens functie en positie ten opzichte van klager en beklagde, dit ter beoordeling van de klachtbehandelaar respectievelijk de klachtadviesinstantie.

6. De klachtbehandelaar is bevoegd informatie in te winnen die voor de klachtbehandeling noodzakelijk is.
7. De SG beslist in het geval een functionaris zonder wettelijk of intern verschoningsrecht geen (volledige) medewerking aan de klachtbehandeling verleent, met als reden dat deze functionaris veronderstelt dat daarmee zijn plicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens zou worden geschonden.
8. Van het horen wordt een zakelijk verslag gemaakt. Degene die is gehoord wordt zo spoedig mogelijk in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van het verslag en daarop te reageren.
9. Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld te reageren op de in het kader van het onderzoek op hen betrekking hebbende afgelegde verklaringen.
10. De gedraging waarover wordt geklaagd, wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en de toepasselijke bepalingen van de Gedragscode en de Gedragsregels Defensie.
11. Indien klager vóór afronding van het onderzoek met een schriftelijke verklaring te kennen geeft dat naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet is gekomen, kan de behandeling worden beëindigd. De klachtbehandelaar informeert klager en beklaagde hierover schriftelijk en gemotiveerd. In aanvulling daarop informeert de klachtbehandelaar beklaagde daarover zo enigszins mogelijk ook in persoon. De DKC registreert de beëindiging van de klachtbehandeling in het registratiesysteem.

Artikel 15. Behandeling door een klachtadviesinstantie, niet zijnde de Commissie Ongewenst Gedrag

In aanvulling op artikel 14 gelden bij een behandeling door een klachtadviesinstantie de navolgende bepalingen:

1. De klachtbehandelaar stelt de klachtadviesinstantie in. De klachtadviesinstantie bestaat uit één persoon of uit een commissie van drie of meer leden. In alle gevallen kan een klachtadviesinstantie worden bijgestaan door een secretaris, die tevens lid kan zijn van de commissie.
2. Indien de klacht betrekking heeft op gedragingen van meerdere functionarissen die werkzaam zijn bij verschillende defensieonderdelen, stelt de klachtbehandelaar van het defensieonderdeel waarbinnen de meeste beklagden zijn gesitueerd een klachtadviesinstantie in. Deze klachtadviesinstantie brengt advies uit aan de onderscheiden klachtbehandelaars per defensieonderdeel.
3. De klachtadviesinstantie oefent de bevoegdheden van de klachtbehandelaar uit, als bedoeld in artikel 14. De klachtbehandelaar blijft verantwoordelijk voor de afdoening van de klacht, als bedoeld in artikel 18.
4. Van een klachtadviesinstantie kunnen geen deel uitmaken:
 - a. de klachtbehandelaar;
 - b. de CKC;
 - c. de DKC;
 - d. de CVP en VP;
 - e. de adviseur meldpunt;
 - f. de adviseur integriteit;
 - g. de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht, alsmede functionarissen uit diens staf;
 - h. functionarissen belast met opsporing van strafbare feiten;
 - i. 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;
 - j. personen die in een zodanige persoonlijke of functionele relatie tot klager en/of beklaagde staan of hebben gestaan dat zij niet als onpartijdig kunnen worden beschouwd, dit ter beoordeling van de klachtbehandelaar.
5. De klachtbehandelaar stelt de klachtadviesinstantie in staat de werkzaamheden te verrichten en verschaft daarvoor de nodige faciliteiten.
6. Op een klachtadviesinstantie is het protocol 'Klachtbehandeling door een klachtadviesinstantie' van toepassing. Het protocol wordt door de klachtadviesinstantie toegezonden aan klager, beklaagde en, in voorkomend geval, andere te horen personen.
7. Een klachtadviesinstantie kan de klachtbehandelaar gemotiveerd adviseren de klacht niet in behandeling te nemen, met inachtneming van artikel 4.
8. Een klachtadviesinstantie kan de klachtbehandelaar adviseren de klacht niet in behandeling te nemen indien niet voldaan is aan artikel 8, eerste lid, en klager het verzuim niet heeft hersteld, nadat klager daartoe in de gelegenheid is gesteld.
9. Alvorens een definitief advies uit te brengen aan de klachtbehandelaar, stelt de klachtadviesinstantie klager en beklaagde in de gelegenheid hun zienswijze ten aanzien van de bevindingen en het concept advies binnen een termijn van twee weken schriftelijk kenbaar te maken. Deze zienswijzen worden gevoegd bij het definitieve advies aan de klachtbehandelaar. Indien een zienswijze reden is

het concept advies aan te passen, informeert de klachtadviesinstantie klager en beklaagde hierover schriftelijk.

10. De klachtadviesinstantie motiveert in het advies welke gedragingen naar haar oordeel zijn komen vast te staan en motiveert voorts welke onderdelen van de klacht voor (al dan niet gedeeltelijke) gegrond- of ongegrondverklaring in aanmerking komen. Indien gedragingen niet vastgesteld kunnen worden adviseert de klachtadviesinstantie om ten aanzien daarvan geen oordeel uit te spreken.
11. Bij het advies worden alle hoorverslagen, reacties daarop, zienswijzen en overige stukken waar in het advies naar wordt verwezen, gevoegd.

Artikel 16. Behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag (COG)

1. De COG wordt gevormd door een niet bij het Ministerie van Defensie aangestelde persoon als voorzitter en twee of meer leden, waarvan er tenminste één bij het Ministerie van Defensie werkzaam is. Bij ministerieel besluit worden nadere aanwijzingen over samenstelling, functie-eisen, opleiding en administratieve aangelegenheden geregeld.
2. In aanvulling op artikelen 14 en 15 geldt voor de behandeling door de COG dat deze commissie beoordeelt of de gedraging waarover wordt geklaagd is aan te merken als ongewenst gedrag als bedoeld in artikel 1, onder g. tot en met o.
3. Op de COG is het protocol 'Klachtbehandeling door een COG' van toepassing. Het protocol wordt door de COG toegezonden aan klager, beklaagde en, in voorkomend geval, andere te horen personen.

Artikel 17. Termijnen voor behandeling van een schriftelijke klacht

1. De klachtbehandelaar doet de klacht binnen zes weken na ontvangst daarvan af. Indien de klachtbehandelaar voor de behandeling van de klacht een klachtadviesinstantie als bedoeld in de artikelen 15 of 16 heeft aangewezen, doet de klachtbehandelaar de klacht binnen tien weken af.
2. De termijn voor behandeling wordt opgeschort:
 - a. zolang klager die een klacht heeft ingediend geen beslissing heeft genomen over de wijze van klachtbehandeling, als bedoeld in artikel 3, achtste en negende lid;
 - b. in het geval van tussentijdse mediation tussen klager en beklaagde of een andere wijze van alternatieve geschillenbeslechting;
 - c. in het geval van een aanhouding van de behandeling als bedoeld in artikel 5.
3. De termijn voor de klachtbehandeling kan voorts worden opgeschort indien dwingende omstandigheden, zoals de feitelijke niet-beschikbaarheid van te horen personen, aan de klachtbehandeling in de weg staan. De opschorting blijft beperkt tot de duur van de hiervoor bedoelde omstandigheden.
4. De afdoening kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd door de klachtbehandelaar of de klachtadviesinstantie, indien deze de klacht in behandeling heeft.
5. Indien de klachtbehandelaar advies van een klachtadviesinstantie heeft ingewonnen verzendt de klachtbehandelaar de afdoeningsbrief binnen twee weken na ontvangst van het advies. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, mits de gehele termijn van behandeling van de klacht daardoor niet meer dan veertien weken omvat.
6. Verdere opschorting van de afdoening is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
7. De klachtbehandelaar of de klachtadviesinstantie, indien deze de klacht in behandeling heeft, informeert klager en beklaagde tijdig, schriftelijk en gemotiveerd over een verdaging, verlenging of een opschorting als bedoeld in de vorige leden.

Artikel 18. Afdoening van een schriftelijke klacht

1. De klachtbehandelaar betreft de adviseur integriteit bij de afdoening van de klacht.
2. In de afdoeningsbrief informeert de klachtbehandelaar klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek, over het oordeel daarover en over de eventuele conclusies die de klachtbehandelaar aan de klachtbehandeling verbindt. De klachtbehandelaar verklaart de klacht daarbij (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond. Over gedragingen die niet vastgesteld kunnen worden, wordt geen oordeel uitgesproken. De klachtbehandelaar licht het

oordeel en de eventuele conclusies mondeling toe indien klager en/of beklagde daarom verzoekt.

3. Indien de klachtbehandelaar zich heeft laten adviseren door een klachtadviesinstantie als bedoeld in de artikelen 15 of 16 wordt het advies als bijlage bij de afdoeningsbrief gevoegd.
4. De klachtbehandelaar is bevoegd af te wijken van het advies van een klachtadviesinstantie. In dat geval dient de klachtbehandelaar die afwijking in de afdoeningsbrief aan klager en beklagde te motiveren.
5. De klachtbehandelaar informeert klager in de afdoeningsbrief dat klager, indien deze het niet eens is met de behandeling en/of afdoening van de klacht, 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 zendt een afschrift van de afdoeningsbrief aan de DKC, de CVP en, indien deze in de procedure betrokken is geweest, de klachtadviesinstantie.

Artikel 19. (Na)zorg

De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor (na)zorg voor klager, beklagde en overige bij de klachtbehandeling betrokken personen. In voorkomend geval vindt hierover afstemming plaats met de commandant van betrokkenen.

Artikel 20. Waarborg tegen benadeling

Een klager die ingevolge deze regeling te goeder trouw een klacht heeft ingediend, wordt op geen enkele wijze in zijn rechtspositie benadeeld voor het feit dat deze een klacht heeft ingediend. Deze waarborg geldt ook voor de getuige die te goeder trouw een verklaring heeft afgelegd.

Artikel 21. Vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens en overige informatie

1. Een ieder die in het kader van de behandeling van een klacht ingevolge deze regeling op de hoogte is gebracht van persoonsgegevens, feiten en documenten, dient vertrouwelijk met deze informatie om te gaan en is verplicht tot geheimhouding daarvan, voor zover dat uit de aard van de zaak voortvloeit. Deze verplichting verzet zich niet tegen het bespreken van de klacht met een raadsman, vertrouwenspersoon of een naaste betrekking. Gerubriceerde informatie mag alleen met daartoe gerechtigden worden gedeeld.
2. Tijdens de behandeling van een klacht worden uitsluitend die persoonsgegevens verzameld en verwerkt die noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig behandelen en afdoen van de klacht.

Artikel 22. Registratie, rapportage en verantwoording van schriftelijke klachten

1. Het SID registreert de klachten in het registratiesysteem.
2. De DKC zendt het hoofd defensieonderdeel halfjaarlijks een overzicht van de afgedane klachten, inclusief afschriften van de afdoeningsbrieven.
3. Het hoofd defensieonderdeel rapporteert over de klachten conform de aanschrijving voor de Management Rapportage.
4. De registratie en rapportage omvat ten minste:
 - a. het totaal aantal in behandeling genomen klachten;
 - b. een onderscheid naar klachten over ongewenst gedrag en overige klachten;
 - c. de gerealiseerde termijn van klachtbehandeling als bedoeld in artikel 17, alsmede een oordeel over de tijdigheid van de afdoening (binnen of buiten de voorgeschreven termijn);
 - d. de (geanonimiseerde) inhoud van de afdoening van de klacht als bedoeld in artikel 18, tweede lid;
 - e. de door het hoofd defensieonderdeel onderkende leerpunten uit klachten die van belang zijn voor de organisatie.
5. De Directie Juridische Zaken rapporteert jaarlijks de geregistreerde klachten over ongewenst gedrag, gedifferentieerd naar de gedragingen als bedoeld in artikel 1, onder h. tot en met o., aan de SG, ten behoeve van het 'Jaarverslag Integriteit Defensie'. Daarbij wordt tevens het (geanonimiseerde) oordeel over de klacht vermeld.



Artikel 23. Hardheidsclausule

1. De minister en het hoofd defensieonderdeel zijn bevoegd het gestelde in artikel 4, eerste lid, onder b., buiten toepassing te 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 24. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 augustus 2026.

Artikel 25. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Defensie'.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst en tevens worden opgenomen in de serie Ministeriële Publicaties.

's-Gravenhage, 28 mei 2026

*De Minister van Defensie,
D. Yesilgöz-Zegerius*

TOELICHTING

I. INLEIDING

Defensie hecht er grote waarde aan dat medewerkers zich in de uitoefening van hun functie professioneel, fatsoenlijk en respectvol gedragen ten opzichte van elkaar en tegenover personen die niet tot de defensieorganisatie behoren. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin iemand te maken krijgt met een defensiemedewerker die zich in zijn of haar ogen 'niet behoorlijk' of ongewenst gedraagt. Het is dan mogelijk om een klacht in te dienen. Het indienen van een klacht houdt niet bij voorbaat in dat sprake is van 'niet behoorlijk' of ongewenst gedrag. Dat komt pas vast te staan nadat een klacht is onderzocht. Tot die tijd is er sprake van vermeend 'niet behoorlijk' of ongewenst gedrag.

Iedere ingediende klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld volgens de Klachtenregeling Defensie (hierna: KRD). De KRD is een ministeriële regeling die de procedures beschrijft voor het indienen, behandelen en afdoen van klachten bij Defensie.

In deze toelichting op de KRD wordt de interne klachtenprocedure zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk beschreven. Daardoor is het voor iedereen die overweegt een klacht in te dienen of betrokken is bij een klachtenprocedure duidelijk hoe de klachtenprocedure bij Defensie eruit ziet. Om de KRD nog toegankelijker te maken is er ook een online leermodule in de Open Defence Academy beschikbaar.

Bij twijfel over de uitleg van de klachtenprocedure is de KRD doorslaggevend, niet de toelichting.

Juridische basis

De juridische basis van de KRD is gelegen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Arbeidsomstandighedenwet. In hoofdstuk 9 van de Awb is de procedure van behandeling van klachten door een bestuursorgaan beschreven. De Awb stelt minimumeisen aan de wijze waarop klachten moeten worden behandeld. De Minister van Defensie (hierna: de minister) heeft de KRD vastgesteld ter uitvoering van hoofdstuk 9 van de Awb. In de KRD zijn in aanvulling op de minimumeisen een aantal extra voorschriften voor de klachtbehandeling bij Defensie opgenomen om een zorgvuldige behandeling van klachten te garanderen en om de positie van klagers en beklagden voldoende te waarborgen. Naast de Awb is ook de Arbeidsomstandighedenwet van belang. Op grond van artikel 3 van deze wet is de werkgever verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving en moet hij werknemers beschermen tegen ongewenst gedrag. De KRD bevat daarom bepalingen over meerdere vormen van ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, discriminatie en pesten.

Gedragscode en Gedragsregels Defensie

Tijdens de klachtbehandeling bij Defensie moet de gedraging waarover wordt geklaagd worden getoetst aan de (toepasselijke bepalingen van de) Gedragscode en de Gedragsregels Defensie. In de Gedragscode staan de vier basiswaarden omschreven hoe we bij Defensie met elkaar, anderen, middelen en bevoegdheden omgaan. De basiswaarden, ook wel de vier V's genoemd, zijn: 'verbondenheid', 'veiligheid', 'vertrouwen' en 'verantwoordelijkheid'. Deze gelden voor iedereen, op de werkvloer, op uitzending, op de kazerne en in de top van de organisatie. Door de basiswaarden te benoemen is duidelijk waar Defensie voor staat, wat defensiemedewerkers van elkaar mogen verwachten en wat anderen van Defensie mogen verwachten. Om de basiswaarden in de dagelijkse praktijk concreet te maken is in de Gedragsregels Defensie een samenvatting opgenomen van de meest voorkomende regels die gelden voor iedereen die bij Defensie werkt. De opsomming is niet limitatief.

Behoorlijkheidswijzer en Ombudsvisie Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is de hoogste instantie op het gebied van de afdoening van klachten, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb. In de 'Behoorlijkheidswijzer' heeft de Nationale ombudsman behoorlijkheidsnormen voor overheidsorganen vastgesteld. Deze normen gelden als 'gedragsnormen'. Wanneer een overheidsorgaan in strijd met een behoorlijkheidsnorm heeft gehandeld merkt de Nationale ombudsman dat aan als 'niet behoorlijk' (dus niet: 'onbehoorlijk'). Bij de behandeling van een klacht door Defensie wordt de gedraging waarover wordt geklaagd getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en wordt dezelfde 'beoordelingskwalificatie' gebruikt. Ook past Defensie bij de interne behandeling van klachten de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' van de Nationale ombudsman toe. In de Ombudsvisie worden handvatten gegeven voor klachtbehandeling door overheidsinstanties.

Hieronder volgt een artikelsgewijze toelichting op de KRD.



II. ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In artikel 1 zijn de begripsbepalingen opgenomen van de begrippen die in de KRD worden gebruikt. Voor de omschrijving van de begrippen is aansluiting gezocht bij de Awb en de Arbeidsomstandighedenwet.

Artikel 2 Doel en reikwijdte

In dit artikel zijn het doel en de reikwijdte van de KRD beschreven.

De KRD is van toepassing op klachten die gaan over:

niet behoorlijk gedrag van een bestuursorgaan¹ en/of persoon die ten tijde van dat gedrag werkzaam was onder verantwoordelijkheid van de minister; en

ongewenst gedrag van een persoon gericht tegen een ander persoon, waarbij beide personen ten tijde van dat gedrag werkzaam waren onder verantwoordelijkheid van de minister.

Klachten over niet behoorlijk gedrag kunnen worden ingediend door zowel personen die niet bij Defensie werkzaam zijn als defensiemedewerkers en andere personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de minister, waaronder stagiaires en gedetacheerd en ingehuurd personeel. Het moet gaan om niet behoorlijk gedrag dat in de uitoefening van de functie heeft plaatsgevonden.

Degene die de klacht indient hoeft het gedrag niet zelf te (hebben) ervaren.

Klachten over ongewenst gedrag zijn klachten over specifieke niet behoorlijke gedragingen. Het moet dan concreet gaan om intimidatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld, stalking, pesten, treiteren, discriminatie en/of kwaadspreken. Daarbij moet er sprake zijn van een situatie waarin een functionaris het ongewenste gedrag heeft geuit of vertoond ten opzichte van een andere functionaris. Degene die de klacht indient moet het ongewenste gedrag zelf (hebben) ervaren. Ook hierbij moet het gaan om een ongewenste gedraging in de uitoefening van de functie.

'Onbetamelijk' gedrag van defensiemedewerkers in de privésfeer valt dus buiten het toepassingsgebied van de KRD. Indien degene die het gedrag heeft ondervonden meent dat Defensie als werkgever hierover moet worden geïnformeerd kan deze een melding doen. De meldprocedure is beschreven in de Aanwijzing DGB/DV-006 'Integriteit bij Defensie'. Het bevoegd gezag kan dergelijk gedrag in bepaalde omstandigheden voor militairen als 'wangedrag' (zie artikel 39, tweede lid, onder I, van het Amar) of voor burgerambtenaren als plichtsverzuim (zie artikel 99, tweede lid van het Bard) aanmerken. In dat geval kan dat voor het bevoegd gezag aanleiding zijn een rechtspositionele maatregel te nemen.

Voor bepaalde concrete situaties is een andere (klachten)regeling dan de KRD van toepassing. Die staan genoemd in artikel 2, derde lid. Indien één van die regelingen op de situatie van toepassing is moet die specifieke regeling worden toegepast. Het is dan niet mogelijk een klacht op grond van de KRD in te dienen.

INDIENEN, REGISTRATIE EN ROUTING

Artikel 3 Het indienen en in behandeling nemen van een klacht

Veel klachten worden in eerste instantie mondeling ingediend. Een klager² dient zich met een mondelinge klacht te wenden tot de direct leidinggevende van degene tegen wie de klacht is gericht (hierna: de beklagde). De klager hoeft daarbij niet expliciet aan te geven dat het om een 'klacht' gaat. Ook wanneer iemand in een persoonlijk gesprek met de direct leidinggevende van de beklagde zijn of haar ongenoegen uit over een gedraging van de beklagde, is er sprake van een mondelinge klacht. Dat geldt ook wanneer het ongenoegen wordt geuit in een telefoongesprek of videogesprek.

Schriftelijke klachten moeten worden ingediend bij het Meldpunt Integriteit Defensie (MID)³ of bij de direct leidinggevende van de beklagde. Het MID is telefonisch bereikbaar tussen 08:00 uur en 17:00 uur (+31 70 376 59 15 of via +31 88 950 05 00, optie 4) en per e-mail

(meldpunt.integriteit.defensie@mindef.nl). Om het indienen van schriftelijke klachten zo laagdrempelig mogelijk te houden, kunnen ze behalve op papier ook worden ingediend per e-mail of via het digitale klachtenformulier op internet en intranet. Bij het indienen van een schriftelijke klacht moet worden voldaan aan een aantal vereisten. Zo moet het klaagschrift worden ondertekend door de klager en bevat het ten minste:

¹ Onder 'bestuursorgaan' wordt verstaan een bewindspersoon of hogere commandant.

² Onder de woorden 'klager' en 'hij' in de Klachtenregeling Defensie en toelichting worden ook 'klaagster' en 'zij' begrepen.

³ Het MID is belegd bij een externe organisatie om meldingen en klachten zo onafhankelijk en professioneel mogelijk in ontvangst te nemen.

de naam en het adres van de klager;

de dagtekening;

een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd.⁴

Zowel mondelinge als schriftelijke klachten moeten op individuele basis worden ingediend. Een klacht kan dus niet door meerdere personen gezamenlijk worden ingediend. Wel kunnen meerdere personen – elk met een individueel / afzonderlijk klaagschrift – over één en dezelfde gedraging van iemand klagen. De reden voor het per persoon indienen van een klacht is dat iedereen een bepaalde gedraging doorgaans op zijn eigen manier ervaart. Ook lopen de gevolgen van één en dezelfde gedraging voor verschillende ‘ontvangers’ vrijwel altijd (sterk) uiteen, vanwege de voor elke persoon specifieke (o.m. functionele) omstandigheden. In één klacht kan wel over meerdere personen worden geklaagd. Het MID moet schriftelijke klachten die daar zijn ingediend zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen doorzetten naar het Servicepunt Integriteit Defensie (SID). Schriftelijke klachten die zijn ingediend bij de direct leidinggevende van de beklagde, of abusievelijk bij een andere defensiemedewerker, moeten direct worden doorgezonden naar het SID. Het SID is per e-mail bereikbaar (servicepunt.integriteit.defensie@mindef.nl). Het SID registreert alle klachten in het registratiesysteem voor meldingen van vermoedens van integriteitsschendingen, misstanden en klachten (registratiesysteem), ongeacht waar een klacht is ingediend. Daarmee wordt zeker gesteld dat alle klachten adequaat en centraal geregistreerd worden. Ook bevordert dat een snelle behandeling en afdoening van klachten (zie artikel 17 voor de termijnen voor afdoening).

Het SID stuurt de klacht vervolgens direct door naar een adviseur meldpunt van het defensieonderdeel waar de beklagde werkzaam is. Die adviseur neemt aansluitend contact op met de klager om te bespreken wat de klager wil en welke wijze van behandeling mogelijk is. Uitgangspunt daarbij is dat de klager uiteindelijk bepaalt op welke wijze de klacht in behandeling wordt genomen.

De adviseur meldpunt gaat tijdens het gesprek met de klager ook in op de mogelijkheid om de klacht zonder formele behandeling tot een voor de klager aanvaardbare oplossing te brengen, ook wel ‘alternatieve geschillenbeslechting’ genoemd. Bij het zoeken naar zo’n oplossing zullen meerdere mogelijkheden worden besproken. Daarbij kan worden gedacht aan mediation, conflictbemiddeling door het Coördinatiecentrum Expertise Arbeidsomstandigheden en Gezondheid, of een gesprek met de leidinggevende of een bedrijfsmaatschappelijk werker. Het doel van deze mogelijkheden is om zo een gesprek tussen de klager en de beklagde tot stand te brengen en zo tot een oplossing van de klacht te komen.

Wanneer met de klager wordt gesproken over alternatieve geschillenbeslechting is het gewenst dat de klager wordt bijgestaan door zijn vertrouwenspersoon of raadsman, of een andere externe adviseur, als hij die heeft. De klager kan zich tijdens de behandeling van een klacht over ongewenst gedrag laten bijstaan door een coördinator vertrouwenspersonen (CVP). Dat is kosteloos. Bijstand door een advocaat / professionele raadsman komt voor eigen rekening. Het gesprek dat de adviseur meldpunt met de klager heeft mag er niet toe leiden dat de klager zich onder druk gezet voelt om af te zien van een formele behandeling van de klacht. Indien de klager kiest voor een alternatieve geschillenbeslechting moet de adviseur meldpunt vervolgens nagaan of ook de beklagde zich daarin kan vinden. De medewerking van de beklagde daaraan kan namelijk niet verplicht worden. Deze kan er dus voor kiezen dat de klacht op de formele manier wordt behandeld.

Wanneer de klager na overleg met de adviseur meldpunt er (toch) voor kiest de klacht volgens de KRD te laten behandelen om een formeel oordeel te krijgen, stuurt de adviseur meldpunt de klacht door naar de decentrale klachtencoördinator (DKC) van het defensieonderdeel waar de beklagde werkzaam is. Indien een klacht betrekking heeft op meerdere beklagden is dat de DKC van het defensieonderdeel waar de meeste beklagden werkzaam zijn. De centrale klachtencoördinator (CKC) coördineert dan de klachtbehandeling.

In de Aanwijzing DGB/DV-006 ‘Integriteit bij Defensie’ is de procedure voor het indienen en registreren van meldingen en klachten beknopt beschreven. Zie hoofdstuk 4.2 en Bijlage A.

SOMS HOEFT EEN KLACHT (NOG) NIET BEHANDELD TE WORDEN

Artikel 4 Geen verplichting tot het behandelen van de klacht

Hiervóór is al de situatie besproken wanneer de klacht moet worden behandeld volgens één van de zes specifieke (klachten)regelingen zoals genoemd in artikel 2, derde lid. Artikel 4 noemt de redenen op grond waarvan de klachtbehandelaar *kan* besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als er al eerder schriftelijk over de betreffende gedraging is geklaagd en die klacht volgens de KRD is afgehandeld. Daarmee wordt voorkomen dat ‘herhaalde klachten’ opnieuw moeten worden onderzocht. Op dit beginsel gelden wel twee uitzonderingen:

wanneer degene die al eerder over dezelfde gedraging heeft geklaagd bij zijn ‘nieuwe klacht’ relevante

⁴ Zie artikel 8, eerste lid, van de KRD.

nieuwe feiten aandraagt die ten tijde van het indienen van de eerdere klacht niet bij hem bekend waren of bekend konden zijn;
wanneer de klager relevante nieuwe feiten aandraagt die bij de eerdere klachtbehandeling niet zijn meegewogen.

Ook een klacht die later dan één jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd wordt ingediend, hoeft niet te worden behandeld. De termijn van één jaar is gebaseerd op de Awb en de Wet Nationale ombudsman. Deze termijn wordt gehanteerd omdat een goed onderzoek naar gebeurtenissen die langer geleden hebben plaatsgevonden vaak lastig uit te voeren is. Herinneringen vervagen in de loop der tijd. Toch kan de klachtbehandelaar redenen hebben zo'n klacht *wel* in behandeling te nemen. Hij houdt daarbij rekening met een eventuele uitdrukkelijke wens daartoe van de klager of de beklaagde en met de ernst / zwaarte van de gedraging waar de klacht over gaat, of de latere effecten daarvan. Soms heeft een gedraging pas later een merkbaar effect of kon de klager als gevolg van psychische problemen de klacht niet eerder indienen. Verder kan er voor Defensie als organisatie een specifiek belang zijn om een laat ingediende klacht toch te behandelen. De klager heeft op grond van de hardheidsclausule van artikel 23 de mogelijkheid te verzoeken een uitzondering te maken op de termijn van één jaar.

Indien een klacht ziet op een (rechtspositioneel) besluit of een handeling waartegen de klager bezwaar heeft gemaakt of kon maken, of beroep bij de rechter kon instellen of heeft ingesteld en/of waarin de rechter uitspraak heeft gedaan, is er geen verplichting de klacht te behandelen. De reden is dat de klachtenprocedure niet is bedoeld om in de plaats te treden van de normale bezwaar- en beroepsprocedures of om deze over te doen. Wel kan een klacht worden ingediend over de bewoordingen van de motivering van een besluit, in de zin van artikel 1:3 Awb. Deze mogelijkheid is opgenomen voor de situatie dat iemand geen bezwaarschrift als bedoeld in de Awb wil indienen tegen het besluit, maar zich (bijvoorbeeld) gegriefd of onheus bejegend voelt over de in het besluit gekozen bewoordingen. Verder bestaat er geen verplichting tot behandeling van een klacht, indien naar het oordeel van de klachtbehandelaar sprake is van een te gering belang van de klager of van een te gering gewicht van de gedraging waar de klacht over gaat. Alvorens de klachtbehandelaar op grond hiervan besluit een klacht niet te behandelen, is het goed dat deze persoonlijk contact opneemt met de klager. Tijdens dat contact kan de klachtbehandelaar vaststellen waarover de klager zich concreet wenst te beklagen en of de beslissing om de klacht niet te behandelen inderdaad de juiste is.

Als de klachtbehandelaar besluit een klacht niet in behandeling te nemen moet hij de klager daar zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na de dag waarop de klacht is ingediend, schriftelijk over informeren. Daarbij moet de klachtbehandelaar de redenen voor zijn besluit goed en begrijpelijk uitleggen. Indien mogelijk informeert de klachtbehandelaar de klager ook in persoon, met name wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen vanwege onvoldoende belang van de klager dan wel het geringe gewicht van de betreffende gedraging. Zie ook artikel 7, tweede lid, en artikel 13, derde lid.

Artikel 5 Samenloop van de klacht met andere procedures

Wanneer er een persoonsgericht onderzoek als bedoeld in SG Aanwijzing 989 'Interne onderzoeken Defensie' is of wordt gestart naar een gedraging waar een klacht over gaat, moeten de klachtbehandelaar en de opdrachtgever van het onderzoek bespreken of de behandeling van de klacht moet worden aangehouden totdat het onderzoek is afgerond, of dat de behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk kan doorgaan. De opdrachtgever van het persoonsgericht onderzoek heeft daarbij de beslissende stem.

De behandeling van een klacht over een gedraging die mogelijk is aan te merken als een strafbaar feit, of waarnaar al een justitieel onderzoek of vervolging is ingesteld, moet worden aangehouden. Indien de klachtbehandelaar vermoedt dat de gedraging waarover wordt geklaagd mogelijk een strafbaar feit is, moet hij advies inwinnen bij de juridische afdeling van zijn defensieonderdeel.

Een klacht over een gedraging die is aan te merken als een strafbaar feit en waarnaar een justitieel onderzoek is ingesteld, kan alleen (deels) in behandeling worden genomen nadat de betrokken officier van justitie daarmee heeft ingestemd.

VERPLICHTE MEDEWERKING KLACHTBEHANDELING

Artikel 6 Verplichting tot medewerking bij de behandeling van een klacht

De klachtbehandelaar (of indien van toepassing: de klachtadviesinstantie) is bevoegd alle informatie in te winnen die voor de klachtbehandeling noodzakelijk is. Alle defensiemedewerkers en andere personen die ten tijde van de behandeling van de klacht werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de minister, zoals stagiaires en inhuurkrachten, zijn verplicht gevraagde informatie te verstrekken of om op andere wijze medewerking te verlenen aan het onderzoek naar de klacht. Niet meewerken aan de klachtbehandeling kan in voorkomend geval als plichtsverzuim worden aangemerkt en eventueel leiden tot een rechtspositionele maatregel.

Niet bij Defensie werkzame personen kunnen niet verplicht worden mee te werken aan de behandeling van een klacht.

Personen met een wettelijk of intern verschoningsrecht dan wel geheimhoudingsplicht kunnen op grond daarvan evenmin verplicht worden medewerking te verlenen aan de klachtbehandeling. Nadere informatie hierover kan worden ingewonnen bij de afdeling Juridische Zaken van ieder defensieonderdeel.

BEHANDELING MONDELINGE KLACHT

Artikel 7 Behandeling van een mondelinge klacht

Na ontvangst van een mondelinge klacht moet de klachtbehandelaar in overleg met de klager bezien of de klacht informeel kan worden afgedaan. Daarbij kan worden gedacht aan een goed gesprek of mediation (alternatieve geschillenbeslechting). Indien de klager daar niet voor open staat en een formeel oordeel wil over het verweten gedrag, dan moet de klacht volgens de KRD worden behandeld. Als besloten wordt een mondelinge klacht niet te behandelen op grond van artikel 4, of indien de klacht wordt aangehouden op grond van artikel 5, moet de klachtbehandelaar de klager daarover – bij voorkeur schriftelijk – informeren, onder vermelding van de reden.

Mondelinge klachten moeten behoorlijk en voortvarend – uiterlijk binnen zes weken na de dag waarop de klacht is ingediend – worden afgedaan.

De gedraging waarop de klacht ziet moet worden getoetst aan de eerder besproken behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en aan de (toepasselijke bepalingen van de) Gedragscode en Gedragsregels Defensie. Ook wanneer de klacht ziet op ongewenst gedrag, moet de klacht worden getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.

Het is mogelijk dat de klager tijdens de behandeling van de mondelinge klacht kenbaar maakt dat naar zijn tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen. Er bestaat dan geen verplichting meer om de klacht verder te behandelen. De klachtbehandelaar moet dat schriftelijk aan de klager bevestigen, tenzij de klager daar geen prijs op stelt.

Indien de afdoening van een mondelinge klacht niet tot genoegdoening van de klager leidt, heeft de klager de mogelijkheid dezelfde klacht schriftelijk in te dienen. De klacht wordt dan behandeld volgens de procedures die voor schriftelijk ingediende klachten gelden. Zie met name artikel 13 en volgende. De klachtbehandelaar kan de klager op deze mogelijkheid wijzen.

VORMVEREISTEN SCHRIFTELIJKE KLACHT

Artikel 8 Vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht

Een schriftelijke klacht moet voldoen aan een aantal wettelijke vereisten. Het gaat concreet om de naam en het adres van de klager, de omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en de ondertekening van het klaagschrift.

Klachten die via e-mail worden ontvangen worden ook aangemerkt als 'schriftelijke klachten', maar behoeven niet te worden voorzien van een (natte) handtekening. Indien de documentvorm dat toelaat kan een elektronische handtekening worden geplaatst, maar dat is niet verplicht. Degene die met de ontvangst of de behandeling van de klacht belast is heeft de bevoegdheid de identiteit van de verzender van het bericht te verifiëren.

Wanneer de klacht niet aan deze vereisten voldoet stelt de adviseur meldpunt de klager in de gelegenheid om dat te herstellen. De klager heeft daar twee weken de tijd voor, tenzij de adviseur meldpunt de termijn om dringende redenen verlengt.

Indien de klager dat niet doet wordt de schriftelijke klacht niet in behandeling genomen. De klachtbehandelaar verklaart de klacht dan 'niet-ontvankelijk' en informeert de klager daarover schriftelijk, onder vermelding van de reden.

De klager moet de gedraging waar de klacht over gaat zo concreet en nauwkeurig mogelijk beschrijven. Ook moet hij relevante feiten en omstandigheden in het klaagschrift (of in een bijlage) beschrijven. Dat is van belang voor een goede en voortvarende behandeling en afdoening van de klacht. Waar nodig zal de klachtbehandelaar (of indien van toepassing: de klachtadviesinstantie) de klacht in een oriënterend gesprek of tijdens de eerste hoorzitting nader concretiseren. De klachtbehandelaar zal een klacht niet-ontvankelijk moeten verklaren indien deze onvoldoende concreet blijft voor wat betreft de beschrijving van de gedraging en/of het aan de beklaagde gemaakte verwijt. De klachtbehandelaar informeert de klager daarover schriftelijk, onder vermelding van de reden.

KLACHTBEHANDELAAR SCHRIFTELIJKE KLACHT

Artikel 9 Behandelaar van een schriftelijke klacht

De eindverantwoordelijkheid voor de behandeling van schriftelijke klachten berust bij de minister als werkgever. Vanzelfsprekend worden klachten niet behandeld door de minister, maar door degenen die

in artikel 9 zijn aangewezen als klachtbehandelaar. Alleen klachten over de secretaris-generaal worden door de minister behandeld.

Zorgvuldige klachtbehandeling vereist dat de klachtbehandelaar niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Ook mag een klachtbehandelaar niet een te nauwe (persoonlijke of functionele) band met een van de partijen hebben. Als dat wel het geval is moet de leidinggevende van deze klachtbehandelaar de behandeling van de klacht op zich nemen.

In het geval de klacht wel voldoende concreet is qua beschrijving van de gedraging, maar er geen specifieke functionaris of specifiek bestuursorgaan is genoemd, wordt deze afgedaan door of namens het hoofd defensieonderdeel onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging ten aanzien van de klager valt.

BETROKKEN FUNCTIONARISSEN

Artikel 10 Coordinator vertrouwenspersonen (CVP) / vertrouwenspersoon (VP)

Binnen ieder defensieonderdeel is een netwerk van vertrouwenspersonen ingericht dat wordt gecoördineerd door de CVP van dat onderdeel. Defensiemedewerkers en andere personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de minister kunnen zich wenden tot een CVP of een vertrouwenspersoon (VP) wanneer zij overwegen een klacht in te dienen. De CVP of VP kan op zowel persoonlijk als praktisch vlak ondersteuning bieden, bijvoorbeeld wat betreft het aanspreken van een ander op diens gedrag en daarmee het bespreekbaar maken daarvan.

Wanneer de klager of de beklaagde dat wenst kan de CVP van diens defensieonderdeel, of indien gewenst de CVP van een ander onderdeel, hem of haar ondersteunen bij de indiening en/of behandeling van een klacht over ongewenst gedrag. Zo kan een CVP de klager ondersteunen bij het formuleren van een klacht en het opstellen van een klaagschrift. De klager kan zich gelijktijdig laten bijstaan door een raadsman of een andere externe adviseur, zoals bedoeld in artikel 14, vijfde lid. Om een belangentegenstelling te voorkomen kan een CVP niet zowel de klager als de beklaagde in dezelfde klachtprocedure bijstaan.

De CVP en VP hebben vanwege de aard van hun functie een intern verschoningsrecht. Dit betekent dat ze niet verplicht kunnen worden om aan anderen vertrouwelijke informatie te verstrekken over zaken die aan hen zijn voorgelegd in hun rol als vertrouwenspersoon. Op dit intern verschoningsrecht kan geen beroep worden gedaan wanneer opsporingsambtenaren in de uitoefening van hun functie aan de CVP en VP vragen stellen of om informatie verzoeken.

Na afdoening van een klacht kan de CVP de klager of de beklaagde ook nog ondersteunen, bijvoorbeeld bij het formuleren van wensen ten aanzien van een veilige werkomgeving.

Artikel 11 Centrale klachtencoördinator (CKC)

De CKC vervult een monitorende en coördinerende rol bij de behandeling van klachten, in overleg met de decentrale klachtencoördinatoren bij de defensieonderdelen. Ook coördineert de CKC de klachtbehandeling indien een schriftelijke klacht gericht is tegen meerdere beklaagden die werkzaam zijn bij verschillende defensieonderdelen (zie artikel 3, elfde lid).

Daarnaast signaleert de CKC eventuele knelpunten inzake de klachtbehandeling en de registratie van schriftelijke klachten en doet waar nodig suggesties ter verbetering daarvan.

Artikel 12 Decentrale klachtencoördinator (DKC)

Bij elk defensieonderdeel is minimaal één DKC aangewezen. Die DKC is verantwoordelijk voor de doorgeleiding, coördinatie, voortgangsbewaking en administratieve verwerking van de afdoening van schriftelijke klachten binnen het eigen defensieonderdeel.

De DKC behandelt zelf geen klachten, maar vervult een coördinerende en ondersteunende rol ten behoeve van een juiste en voortvarende klachtbehandeling.

Ten eerste is de DKC verantwoordelijk voor het doorzenden van een schriftelijke klacht die via het SID aan de DKC is toegezonden voor behandeling binnen het betreffende defensieonderdeel (zie artikel 3, tiende lid). De klacht moet door de DKC voortvarend worden doorgezonden naar degene die in artikel 9 is aangewezen als klachtbehandelaar.

Vervolgens vervult de DKC een belangrijke rol door het bewaken van de voortgang van de behandeling en afdoening van de klacht. Na afdoening van de klacht is de DKC verantwoordelijk voor een zorgvuldige archivering in het registratiesysteem.

De DKC draagt ook zorg voor het verzamelen van gegevens voor rapportages als beschreven in artikel 22.



HANDELINGEN NA ONTVANGST SCHRIFTELIJKE KLACHT

Artikel 13 Voorgescreven handelingen na ontvangst van een schriftelijke klacht

Het MID of SID – afhankelijk van waar de schriftelijke klacht is ontvangen (zie artikel 3) – zorgt er voor dat de ontvangst van het klaagschrift binnen vijf werkdagen schriftelijk aan de klager wordt bevestigd. In de schriftelijke ontvangstbevestiging moet de datum van ontvangst van het klaagschrift worden vermeld, omdat die van belang is voor de afdoeningstermijn.

Nadat de klachtbehandelaar via de DKC de klacht heeft ontvangen, wint hij advies in bij de DKC over de te volgen procedure van klachtbehandeling. Daarbij wordt rekening gehouden met de wensen en intenties van de klager. Bij de afweging of aan de wensen van de klager tegemoet kan worden gekomen dient ook rekening te worden gehouden met de positie van de beklaagde, die in de gelegenheid moet zijn om een verweer tegen de klacht te voeren.

De klachtbehandelaar informeert de klager dat hij de klacht in behandeling neemt. Het is zeer gewenst dat hij de klager – zo enigszins mogelijk – in persoon informeert.

De klachtbehandelaar informeert vervolgens de beklaagde zo spoedig mogelijk over het feit dat er een klacht tegen hem is ingediend en wat die klacht inhoudt. Het is zeer gewenst dat de klachtbehandelaar ook dat gesprek – zo enigszins mogelijk – in persoon voert. Voor de beklaagde moet voldoende duidelijk zijn wat hem verweten wordt, zodat hij zich daar in een naderhand plaatsvindende hoorzitting goed tegen kan verweren. De klachtbehandelaar moet in dit gesprek aan de beklaagde uitleggen hoe het vervolgproces eruit zal zien, voor zover bekend op dat moment.

De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de beklaagde een afschrift van het klaagschrift ontvangt, inclusief de eventueel daarbij meegezonden stukken. De toezending van de stukken moet tijdig plaatsvinden, voordat de beklaagde wordt gehoord (zie artikel 14). De beklaagde kan zich zo goed op de hoorzitting voorbereiden. De klachtbehandelaar kan delen van het klaagschrift anonimiseren of onleesbaar maken, indien het dienstbelang of de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een betrokkene dat vergt. De toezendplicht geldt niet als de klachtbehandelaar heeft besloten een klacht met toepassing van artikel 4 of 5 niet in behandeling te nemen.

Wanneer de klachtbehandelaar een klacht over niet behoorlijk gedrag vanwege bijvoorbeeld de aard of omvang niet zelf wenst te onderzoeken, kan hij besluiten dat door een klachtadviesinstantie te laten doen. Die klachtadviesinstantie staat beschreven in artikel 15. De klachtbehandelaar moet het besluit daartoe binnen een week nadat hij de klacht heeft ontvangen nemen en de klager en de beklaagde daarover (in ieder geval) schriftelijk informeren.

Indien de klacht ziet op ongewenst gedrag, zoals beschreven in artikel 1, onder g (en volgende), is de klachtbehandelaar verplicht de klacht te laten onderzoeken en zich te laten adviseren door de Commissie Ongewenst Gedrag (COG). Die commissie staat beschreven in artikel 16. Ook wanneer de klacht uit meerdere elementen bestaat die deels wel en deels niet betrekking hebben op ongewenst gedrag, is de klachtbehandelaar verplicht de COG in te schakelen. De COG neemt dan de gehele klacht in behandeling. De klachtbehandelaar moet de klager en de beklaagde (in ieder geval) schriftelijk informeren dat de klacht voor behandeling wordt overgedragen aan de COG.

Wanneer er sprake is van een klacht over ongewenst gedrag moet de klachtbehandelaar het hoofd defensieonderdeel informeren, door middel van het toezenden van een geanonimiseerd afschrift van de klacht.

BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHT

Artikel 14 Behandeling van een schriftelijke klacht

Termijn

Een klacht moet worden afgehandeld binnen zes weken na de dag waarop de klacht is ingediend. Indien de behandeling van de klacht is overgedragen aan een klachtadviesinstantie bedraagt de termijn tien weken. De afdoening kan voor maximaal vier weken worden uitgesteld (verdaagd). Zie verder artikel 17 voor de termijnen.

Horen van klager, beklaagde en andere personen

Verplicht onderdeel van het onderzoek naar de klacht is het (in een hoorzitting) horen van de klager en de beklaagde. Het horen dient verschillende doelen, waaronder verduidelijking van de klacht, het verkrijgen van zoveel mogelijk informatie over de klacht en de gedraging waarop de klacht ziet (waarheidsvinding), en het herstel van geschonden vertrouwen. Belangrijk aspect van het horen is dat de klager en de beklaagde de mogelijkheid krijgen hun kant van het verhaal te vertellen.

De klager en de beklaagde worden in principe apart van elkaar gehoord, tenzij de klachtbehandelaar het wenselijk acht dat ze in elkaars aanwezigheid worden gehoord vanwege bijvoorbeeld de aard van de klacht. De klager en de beklaagde worden in ieder geval wel altijd in de gelegenheid gesteld zich bij het horen van de wederpartij te laten vertegenwoordigen door hun raadsman of vertrouwenspersoon.

Indien de klager een klacht tegen meerdere personen heeft ingediend, kunnen de raadsman of vertrouwenspersoon van een beklagde alleen bij dat deel van de hoorzitting met de klager aanwezig zijn waarin de klacht over de beklagde die zij vertegenwoordigen behandeld wordt.

Er zijn drie gronden om van het horen van de klager af te zien. Zo hoeft de klager niet te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is. Daarvan is bijvoorbeeld sprake wanneer de gedraging waarover wordt geklaagd niet kan zijn verricht door de beklagde, omdat hij met verlof was op het moment dat de betreffende gedraging heeft plaatsgevonden. Ook kan van het horen van de klager worden afgezien wanneer hij kenbaar heeft gemaakt geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of als hij niet binnen een gestelde redelijke termijn heeft verklaard dat hij gehoord wil worden.

Een beklagde wordt altijd gehoord, tenzij er dringende redenen zijn om daarvan af te zien. Die beoordeling is aan de klachtbehandelaar of aan de klachtadviesinstantie indien die onderzoek doet naar de klacht.

Ook getuigen en deskundigen kunnen worden gehoord.

De medewerking aan het onderzoek door personen die niet onder verantwoordelijkheid van de minister vallen vindt plaats op basis van vrijwilligheid.

In verband met een zorgvuldige procedure moet van iedere hoorzitting een zakelijk verslag worden gemaakt. Degene die gehoord is moet vervolgens zo snel mogelijk in de gelegenheid worden gesteld op het verslag te reageren. Opmerkingen worden bij het verslag gevoegd.

De klager en de beklagde moeten in staat worden gesteld om te reageren op verklaringen die in het kader van het onderzoek zijn afgelegd en op hen betrekking hebben. Informatie die tot personen herleidbaar is kan in die verklaringen worden geanonimiseerd of onleesbaar worden gemaakt, indien bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een betrokkene dat vergt.

Ondersteuning van klager en beklagde

De klager en de beklagde kunnen zich (kosteloos) laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Ook kunnen ze zich op eigen kosten laten bijstaan door een raadsman of andere externe adviseur.⁵

Iedereen kan optreden als raadsman of externe adviseur, zolang dit optreden zich verhoudt tot diens functie en positie ten opzichte van de klager en de beklagde. Een ongewenste rolvermenging moet worden voorkomen. Zo is het niet wenselijk dat een direct leidinggevende van de klager optreedt als diens raadsman. Ook kan de positie ten opzichte van de klachtbehandelaar reden zijn om niet op te treden als raadsman. Een raadsman kan niet tevens als getuige optreden.

Wanneer de klachtbehandelaar de beklagde informeert over de ontvangst van de klacht (zie artikel 13), kan hij de beklagde wijzen op de mogelijkheid zich tijdens de procedure van klachtbehandeling te laten bijstaan.

Ondersteuning klachtbehandelaar

Afhankelijk van de situatie kan de klachtbehandelaar zich bij de klachtbehandeling laten ondersteunen en adviseren door collega's van zijn defensieonderdeel, bijvoorbeeld door een adviseur integriteit, jurist en P&O-adviseur. Zo kan de adviseur integriteit adviseren over de wijze waarop kan worden omgegaan met eventuele onrust op de werkvloer of over eventuele communicatie over de klacht. De jurist kan om advies worden gevraagd over de eventuele samenloop met andere klachtenprocedures of met bezwaar- en beroepsprocedures. En de P&O-adviseur kan een rol spelen als het gaat om het overwegen van (tijdelijke) maatregelen ten aanzien van betrokken medewerkers, zoals bijvoorbeeld tewerkstelling op een andere locatie of het laten uitvoeren van andere werkzaamheden.

Geheimhoudingsplicht

Gelet op het personeelsvertrouwelijke karakter van de procedure van klachtbehandeling geldt een geheimhoudingsplicht. Vanzelfsprekend staat het betrokkenen wel vrij om op ieder gewenst moment met hun raadsman, CVP en familieleden te overleggen.

Toetsing aan Gedragscode en Gedragsregels Defensie en behoorlijkheidsnormen

De gedraging waarop de klacht ziet moet worden getoetst aan de (toepasselijke bepalingen van de) Gedragscode en Gedragsregels Defensie en aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Die behoorlijkheidsnormen zijn in de 'Behoorlijkheidswijzer' opgenomen. Ook wanneer een klacht ziet op ongewenst gedrag, moet de klacht worden getoetst aan de behoorlijkheidsnormen.

⁵ Hiermee wordt uitgedrukt dat Defensie niet de kosten van een professionele (doorgaans juridische) raadsman of een andere externe adviseur vergoedt, tenzij de situatie voldoet aan de criteria genoemd in de 'Regeling tegemoetkoming kosten rechtskundige hulp'.

Beëindiging klachtbehandeling

Het is uiteraard mogelijk dat de klager tijdens de behandeling van de schriftelijke klacht kenbaar maakt dat naar diens tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen. De klachtbehandeling kan dan worden beëindigd. De klachtbehandelaar moet de klager en de beklagde daar schriftelijk en gemotiveerd over informeren. Indien mogelijk wordt de beklagde ook in persoon geïnformeerd.

Artikel 15 Behandeling door een klachtadviesinstantie, niet zijnde de Commissie

Ongewenst Gedrag

De klachtbehandelaar kan ervoor kiezen een klacht niet zelf te onderzoeken, maar om dat over te laten aan een klachtadviesinstantie. De klachtadviesinstantie als bedoeld in artikel 15 kan op verzoek van de klachtbehandelaar onderzoek doen naar en adviseren over een klacht die ziet op niet behoorlijk gedrag. Klachten over ongewenst gedrag moeten onderzocht worden door de COG, een ervaren en specifiek op die klachten toegesneden permanente klachtadviesinstantie (zie artikel 16 en hierna). Het proces van klachtbehandeling als beschreven in artikel 14 is ook van toepassing op klachtadviesinstanties.

In het protocol 'Klachtbehandeling door een Klachtadviesinstantie – niet zijnde de Commissie Ongewenst Gedrag' zijn de taak, samenstelling en bevoegdheden van een klachtadviesinstantie beschreven. Ook bevat het protocol aanvullende informatie over het proces van klachtbehandeling. Nadat het onderzoek is afgerond en de bevindingen en het gemotiveerde advies in een concept adviesrapport zijn vastgelegd, wordt het concept adviesrapport (inclusief bijlagen) met de klager en de beklagde gedeeld. Zij hebben de gelegenheid om hun zienswijze ten aanzien van de bevindingen en het concept advies aan de klachtadviesinstantie kenbaar te maken. Het definitieve advies wordt uiteindelijk met de eventuele zienswijzen aan de klachtbehandelaar aangeboden ter afdoening van de klacht.

Artikel 16 Behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag (COG)

Wanneer er sprake is van een klacht over ongewenst gedrag en de klager wenst dat deze klacht volgens de KRD wordt onderzocht en afgedaan, dan is de klachtbehandelaar verplicht de klacht te laten onderzoeken door de COG. Hierbij is er geen sprake van keuzevrijheid voor de klachtbehandelaar, de klager en de beklagde, omdat het bij een klacht over ongewenst gedrag gaat om een inbreuk op de veiligheid en gezondheid van een defensiemedewerker. De minister heeft in zijn rol als werkgever voor dit type klachten een speciale verantwoordelijkheid, die tot uitdrukking is gebracht in het instellen van een aparte permanente klachtadviesinstantie.

De COG volgt het proces van klachtbehandeling als beschreven in artikel 14 en artikel 15, voor zover van toepassing. Op grond van de artikelen 14, tiende lid, en 16, tweede lid, moet de gedraging waarop de klacht ziet worden getoetst aan de begripsbepalingen van 'ongewenst gedrag' en daarnaast aan de (toepasselijke bepalingen van de) Gedragscode en Gedragsregels Defensie en aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Die behoorlijkheidsnormen zijn opgenomen in de 'Behoorlijkheidswijzer'.

Bij aanvang van de behandeling van de klacht verkent de COG met de klager de mogelijkheid om toch op informele wijze tot een oplossing van de klacht te komen (alternatieve geschillenbeslechting).

Indien de klager daar niet voor open staat of wanneer inmiddels gebleken is dat die benadering niet tot het gewenste resultaat (heeft) (ge)leid(t) en de klager bij zijn klacht persisteert, neemt de COG de klacht formeel in onderzoek.

In het protocol 'Klachtbehandeling door een Commissie Ongewenst Gedrag' zijn de taak, samenstelling en bevoegdheden van de COG beschreven. Ook bevat het protocol aanvullende informatie over het proces van klachtbehandeling.

Nadat het onderzoek is afgerond en de bevindingen en het gemotiveerde advies in een concept adviesrapport zijn vastgelegd, wordt het concept adviesrapport (inclusief bijlagen) met de klager en de beklagde gedeeld. Zij hebben de gelegenheid om hun zienswijze ten aanzien van de bevindingen en het concept advies aan de COG kenbaar te maken. Het definitieve advies van de COG wordt uiteindelijk met de eventuele zienswijzen aan de klachtbehandelaar aangeboden ter afdoening van de klacht.

TERMIJNEN BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHT

Artikel 17 Termijnen voor behandeling van een schriftelijke klacht

Wanneer een schriftelijke klacht in behandeling wordt genomen, moet deze worden afgedaan binnen de termijnen die in dit artikel zijn opgenomen. Dit zijn wettelijke termijnen die voortvloeien uit artikel 9:11 Awb.

De datum van ontvangst van een klacht is bepalend voor de aanvang van de termijn. Klachten moeten in beginsel worden afgedaan binnen zes weken na de dag waarop de klacht is

ingediend. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verdaagd in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een gecompliceerde klacht of wanneer er meerdere beklaagden zijn. Het standaard verdagen van de termijn is niet toegestaan.

Indien de klachtbehandelaar een klachtadviesinstantie heeft ingeschakeld bedraagt de termijn waarbinnen de klacht moet worden afgedaan tien weken. Deze termijn kan ook met vier weken worden verdaagd.

Wanneer de klachtbehandelaar of klachtadviesinstantie gebruik maakt van de in dit artikel geboden mogelijkheden om de termijn van klachtafdoening te verdagen, verlengen of op te schorten, is vereist dat de klager en de beklagde daar tijdig, schriftelijk én gemotiveerd over worden geïnformeerd.

In situaties van overmacht, bijvoorbeeld wanneer in het buitenland verblijvende personen wettelijk of noodzakelijkerwijs moeten worden gehoord voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, is enige flexibiliteit in de termijnen noodzakelijk. Er moet desondanks wel worden gestreefd naar een zo voortvarend mogelijke afdoening van de klacht.

AFDOENING SCHRIFTELIJKE KLACHT EN VERVOLG

Artikel 18 Afdoening van een schriftelijke klacht

Nadat het onderzoek naar een klacht is afgerond informeert de klachtbehandelaar de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek. Per klachtelement wordt aangegeven of de klachtbehandelaar het gegrond of ongegrond acht, of dat eventueel geen oordeel kan worden gegeven. De klachtbehandelaar verzendt daarvoor een afdoeningsbrief aan de klager en een afdoeningsbrief aan de beklagde.

Onder 'bevindingen' wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het onderzoek naar de klacht zijn vast komen te staan.

In het tweede lid van dit artikel wordt gesproken over 'eventuele conclusies', omdat de bevindingen niet altijd tot bepaalde conclusies hoeven te leiden. Met name als een klacht ongegrond wordt geacht blijven conclusies meestal uit. Als sprake is van een gegronde klacht moet de klachtbehandelaar overwegen om maatregelen te nemen die passend zijn gelet op de aard van de gedraging waarop de klacht ziet. Dat kunnen rechtspositionele maatregelen zijn of andere maatregelen, zoals compenserende maatregelen of excuses. De klachtbehandelaar kan zich daarbij laten adviseren door een adviseur integriteit of de juridische afdeling van het betreffende defensieonderdeel.

De klachtbehandelaar moet zich onthouden van het geven van een oordeel indien niet of onvoldoende aannemelijk is geworden dat de gedraging waarop de klacht ziet feitelijk heeft plaatsgevonden. Daarvan kan sprake zijn wanneer niet meer is vast te stellen wat er precies is gebeurd of gezegd, zoals bij bejegeningssklachten het geval kan zijn.

Als een klachtadviesinstantie als bedoeld in artikel 15 of artikel 16 de klacht heeft onderzocht en de klachtbehandelaar besluit om af te wijken van de conclusies van de klachtadviesinstantie, dan moet de klachtbehandelaar die afwijking in de afdoeningsbrieven met redenen motiveren. Deze motiveringsplicht, zoals opgenomen in het vierde lid, vloeit voort uit artikel 9:16 Awb. Het advies van de klachtadviesinstantie moet als bijlage aan de afdoeningsbrieven worden toegevoegd.

In de afdoeningsbrief aan de klager moet worden vermeld dat de klager de mogelijkheid heeft zich te wenden tot de Nationale ombudsman indien hij het niet eens is met de behandeling en/of afdoening van de klacht. Indien de klager van die mogelijkheid gebruik wil maken, moet hij dat doen binnen één jaar na afdoening van de klacht.

De beklagde kan zich in het algemeen niet rechtstreeks wenden tot de Nationale ombudsman over de uitkomst van de klachtbehandeling, omdat de Awb de gedraging van een beklagde aanmerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is. In een eventuele procedure bij de Nationale ombudsman zijn dus in principe alleen de klager en het bestuursorgaan partij. Wanneer een beklagde zich uitsluitend wenst te beklagen omdat hij van mening is dat hij in het proces van klachtbehandeling niet behoorlijk is bejegend kan hij zich wel rechtstreeks wenden tot de Nationale ombudsman.

De beklagde kan zich overigens te allen tijde tot de leidinggevende van de klachtbehandelaar wenden of een klacht ingevolge de KRD indienen wanneer hij vindt dat hij niet correct bejegend is tijdens de klachtbehandeling of wanneer hij het niet eens is met de wijze waarop de klachtbehandelaar de klacht heeft afgedaan.

Artikel 19 (Na)zorg

Goed werkgeverschap brengt met zich mee dat tijdens de behandeling van een klacht en na afdoening daarvan, indien nodig, (na)zorg wordt geboden aan de klager, de beklagde en overige bij de klachtbehandeling betrokken personen.

Indien de klachtenprocedure bij het betreffende onderdeel of de diensteneheid onrust heeft veroorzaakt, kan het gewenst zijn dat de klachtbehandelaar de uitkomst van een klachtenprocedure op gepaste wijze bij het onderdeel (of bij delen van het personeel van het onderdeel) bekend maakt, met inachtneming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Een goede maatvoering is daarbij

belangrijk. Voor een dergelijke bekendmaking kan aanleiding zijn, zowel in het geval de klacht gegrond is verklaard als in het geval de klacht ongegrond is verklaard. In het laatste geval kan een bekendmaking van belang zijn ten behoeve van de 'rehabilitatie' van een beklagde, over wie mogelijk (naar is gebleken, ten onrechte) negatieve geruchten de ronde hebben gedaan.

Doorgaans is het na de afdoening van een klacht nodig dat zorg aan de klager en/of de beklagde wordt besteed. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor het initiëren daarvan. Een mogelijkheid is het instellen van een nazorgtraject waarin onder meer vertrouwelijk met alle betrokkenen wordt gesproken over de uitkomst van de klachtenprocedure en de eventuele gevolgen die zij en de directe werkomgeving daarvan ondervinden en waarvoor vervolgens ondersteuning moet worden geboden. De adviseur integriteit kan de klachtbehandelaar adviseren over de wijze waarop de nazorg (het beste) kan worden vormgegeven.

Artikel 20 Waarborg tegen benadeling

De basis voor een goed functionerende procedure van klachtbehandeling is dat een ieder zich vrij voelt een klacht in te dienen en dat een klager die te goeder trouw een klacht heeft ingediend niet wordt benadeeld in zijn (rechts)positie of de uitoefening van zijn functie. Dat geldt ook voor een getuige die een verklaring heeft afgelegd.

Er is onder meer sprake van nadelige gevolgen voor de rechtspositie van de klager (of een getuige) wanneer aan hem ontslag wordt verleend anders dan op eigen verzoek, eenzijdig een functiewijziging wordt opgelegd, de klager een ordemaatregel opgelegd krijgt of kansen op het maken van promotie worden ontnomen.

Het is belangrijk dat aandacht wordt besteed aan mogelijke repercussies uit de directe werkomgeving van de klager die het gevolg kunnen zijn van het indienen van een klacht. Daarbij gaat het niet alleen om rechtsbescherming, maar ook om veiligheid waarop de Arbeidsomstandighedenwet ziet. Zo nodig moeten leidinggevenden maatregelen nemen zodat een veilige werkomgeving voor de klager wordt gewaarborgd. Ook de adviseur integriteit kan hierin een rol vervullen, bijvoorbeeld wat betreft het normaliseren van verhoudingen op de werkvloer.

OMGANG MET PERSOONSGEGEVENS EN OVERIGE INFORMATIE

Artikel 21 Vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens en overige informatie

Persoonsgegevens worden uitsluitend verzameld indien dat noodzakelijk is voor het zorgvuldig behandelen van een klacht. Alle personen die zijn betrokken bij de behandeling van een klacht dienen vertrouwelijk om te gaan met persoonsgegevens en met feiten en documenten waarmee ze tijdens de klachtbehandeling bekend zijn geworden. Daarnaast zijn ze verplicht tot geheimhouding daarvan indien de klacht en omstandigheden daarom vragen. De klachtbehandelaar (of indien van toepassing: de klachtadviesinstantie) moet ze daarop wijzen. De geheimhoudingsplicht is evenwel niet absoluut. Zo geldt de geheimhoudingsplicht niet tegenover opsporingsambtenaren in de uitoefening van hun functie wanneer er mogelijk sprake is van een strafbaar feit.

REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

Artikel 22 Registratie, rapportage en verantwoording van schriftelijke klachten

De plicht voor Defensie om jaarlijks te rapporteren over klachten vloeit voort uit artikel 9:12a Awb. De registratieplicht betreft uitsluitend schriftelijk ingediende klachten, inbegrepen klachten die niet voldoen aan de ontvankelijkheidsvereisten van artikel 4.

Het doel van registratie is het versterken van het leerproces en het versterken van de transparantie en controle op Defensie. Ook kan het registreren van klachten verder bijdragen aan een evaluatie van de klachtbehandeling.

De Awb verlangt geen letterlijke en integrale publicatie van klachten. Klachten kunnen geanonimiseerd worden gepubliceerd op de wijze zoals aangegeven in het derde lid van dit artikel.

HARDHEIDSCLAUSULE

Artikel 23 Hardheidsclausule

Wanneer iemand een klacht indient die ziet op een gedraging die meer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden en de klachtbehandelaar besluit op die grond om de klacht niet te behandelen (zie artikel 4, eerste lid, onder b), dan kan de klager de minister of het hoofd defensieonderdeel gemotiveerd verzoeken de hardheidsclausule van artikel 23 toe te passen.