



Ministerie van Justitie en Veiligheid

**Model Interne Klachtenregeling
Ongewenste Omgangsvormen
binnen het
ministerie van Justitie en
Veiligheid**

[naam organisatieonderdeel]

Datum
Update van VenJ
naar JenV

juli 2017
november 2017

Colofon

Afzendgegevens

Bureau Secretaris-Generaal

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Contactpersonen

T.M. Rinkel, Centrale Coördinator Integriteit
T 06 51 30 46 56

E.C. Brommet, Senior Beleidsadviseur Integriteit
T 06-13 57 81 37

Inhoud

Colofon 3

1 Inleiding 7

2 Indienen van een klacht 9

2.1 Waar kun je in eerste instantie met je klacht terecht? 9

2.2 Bij wie dien ik mijn klacht in? 9

2.3 Waarover kan ik een klacht indienen? 9

2.4 Hoe dien ik een klacht in? 9

2.5 Wie behandelt mijn klacht? 10

2.6 Hoe behandelt het bevoegd gezag mijn klacht? 10

2.7 Informele afhandeling door het bevoegd gezag 10

2.8 Formele afhandeling door het bevoegd gezag 11

3 Uit welke stappen bestaat de schriftelijke klachtenprocedure? 12

3.1 Indienen schriftelijke klacht 12

3.2 Ontvangstbevestiging 12

3.3 Hoorzitting 12

3.4 Hoe wordt de klacht afgehandeld? 13

3.5 Met welke termijnen moet ik rekening houden? 13

4 De Interne Klachtenadviescommissie 14

4.1 Wat is de samenstelling van de Interne Klachtenadviescommissie? 14

4.2 Klachtdossier 14

4.3 Registratie 14

4.4 Hoe bereik ik de Interne Klachtenadviescommissie van

[Naam organisatieonderdeel...]? 14

5 Toelichting voor het bevoegd gezag op het Model Interne Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen binnen het ministerie van Justitie en Veiligheid 15

5.1 Bejegeningsklachten op grond van hoofdstuk 9 Algemene Wet Bestuursrecht 15

5.2 De huidige praktijk 15

5.3 Bejegeningsklacht als handelingsperspectief 15

5.4 Een nieuw model voor een Interne Klachtenregeling 16

5.5 Gevolgen voor het bevoegd gezag 17

1 Inleiding

[Naam organisatieonderdeel] wil dat alle medewerkers, zowel intern als extern, in een prettige en veilige werkomgeving werken.

Als deze omgeving door gedragingen (ongewenste omgangsvormen) van (externe) collega's of leidinggevenden negatief wordt beïnvloed, is het belangrijk om dit met hen bespreekbaar te maken. Wanneer je hier niet uitkomt, zijn er verschillende mogelijkheden om dit binnen de organisatie aan te kaarten, onder meer door een formele klacht bij het bevoegd gezag in te dienen.

Goed werkgeverschap vereist dat actief wordt gereageerd op een dergelijke klacht. *[Naam organisatieonderdeel]* wil dat een melding naar behoren wordt behandeld. De afhandeling van een klacht is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag.

[PM specifieke regeling voor zover de klacht zich richt tegen het bevoegd gezag zelf].

Eventueel kun je je klacht ook indienen bij de Interne Klachtenadviescommissie van *[Naam organisatieonderdeel]*. Ook dan blijft het bevoegd gezag verantwoordelijk voor de beslissing die naar aanleiding van de klacht moet worden genomen.

Deze interne regeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de daarin gestelde eisen.

In deze regeling wordt onder ongewenste omgangsvormen verstaan: direct of indirect onderscheid in de arbeidssituatie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

2 Indienen van een klacht

2.1 Waar kun je in eerste instantie met je klacht terecht?

Als je een klacht hebt, kun je die in eerste instantie bespreken met:

- de vertrouwenspersoon binnen je organisatie ¹;
- je leidinggevende of diens leidinggevende;
- het bedrijfsmaatschappelijk werk.

Op basis van dit gesprek kun je dan besluiten of en zo ja bij wie je een klacht indient.

2.2 Bij wie dien ik mijn klacht in?

Klachten kunnen worden ingediend bij:

- het bevoegd gezag; of
- de vaste Interne Klachtenadviescommissie van (...).

[Alternatief (als er geen vaste Interne Klachtenadviescommissie is): Klachten kunnen worden ingediend bij het bevoegd gezag.]

2.3 Waarover kan ik een klacht indienen?

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handeling of nalaten van een handeling door (een medewerker van) *[Naam organisatieonderdeel]*. Beoordeeld zal worden of (een medewerker van) *[Naam organisatieonderdeel]* zich (on)behoorlijk heeft gedragen.

In een aantal gevallen, dat in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht is omschreven, is het bevoegd gezag niet verplicht om de klacht te behandelen. De Awb noemt als voorbeelden gedragingen waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt of beroep had kunnen worden ingesteld of gedragingen die langer dan een jaar geleden voor de indiening van de klacht hebben plaats gevonden. Voor medewerkers van het ministerie van Justitie en Veiligheid is deze termijn op drie jaar vastgesteld.

2.4 Hoe dien ik een klacht in?

Bij het bevoegd gezag kun je een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Wanneer je een klacht wilt indienen bij de vaste Interne Klachtenadviescommissie moet je dat altijd schriftelijk doen. Klachten via email worden ook aangemerkt als een schriftelijke klacht.

¹ In principe beschikken alle organisatieonderdelen van JenV over één of meer Vertrouwenspersoon/personen Integriteit en Ongewenste Omgangsvormen (VP). Hun contactgegevens zijn binnen deze organisatieonderdelen bekend gemaakt. Mocht deze VP toch ontbreken, dan beschikt JenV over één landelijk Vertrouwenspersoon Integriteit en Ongewenste Omgangsvormen. Vanaf 1 juli 2016 is dat Sandra de Vries-Teerink die onder het emailadres s.w.de.vries@minvenj.nl bereikbaar is.

2.5 Wie behandelt mijn klacht?

Dit hangt af van bij wie je je klacht hebt ingediend, het bevoegd gezag of de vaste Interne Klachtenadviescommissie.

In het eerste geval behandelt het bevoegd gezag de klacht zelf of wijst daarvoor een klachtbehandelaar aan.

*[Alternatief als er geen vaste Interne Klachtenadviescommissie is]:
Ook kan het bevoegd gezag de behandeling opdragen aan een speciaal daarvoor ingestelde (ad-hoc) Interne Klachtenadviescommissie.]*

In het tweede geval behandelt de vaste Interne Klachtenadviescommissie de klacht en adviseert daarover het bevoegd gezag.

In al deze situaties neemt het bevoegd gezag de beslissing ².

2.6 Hoe behandelt het bevoegd gezag mijn klacht?

Wanneer je je klacht bij het bevoegd gezag hebt ingediend, zijn er twee manieren, waarop je klacht kan worden behandeld: informeel of formeel. Het bevoegd gezag moet zowel mondelinge als schriftelijke klachten zorgvuldig en behoorlijk afhandelen. Wat dat precies inhoudt, kan van geval tot geval verschillen. Uiteraard wordt de beklagde over de klacht geïnformeerd en krijgt hij/zij gelegenheid om zijn/haar zienswijze op de klacht te geven.

2.7 Informele afhandeling door het bevoegd gezag

Het geven van opheldering of aanbieden van verontschuldigungen door een beklagde is soms al een voldoende reactie.

Ook een driegesprek met de klager en beklagde en een leidinggevende als gespreksbegeleider, kan mogelijk de situatie verhelderen en een oplossing bieden.

Een andere optie, wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een probleem tussen medewerker en leidinggevende, is de inzet van een mediator.

De hier genoemde vormen van afhandeling hebben de voorkeur. Hiermee wordt immers verdere escalatie van de situatie voorkomen. Dat kan bijdragen aan het herstel van de werkrelatie tussen de betrokkenen.

Wanneer de situatie naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Het bevoegd gezag bevestigt dit schriftelijk.

² Het kan zijn dat je, bijvoorbeeld door middel van detachering of een andere plaats van tewerkstelling, bij een ander organisatieonderdeel werkt of in je werkzaamheden met dat organisatieonderdeel contact hebt en een bejegeningklacht hebt tegen een medewerker van dat organisatieonderdeel. In een dergelijk geval wordt de klachtbehandeling overgedragen aan het bevoegd gezag van het ontvangende organisatieonderdeel (door je eigen bevoegd gezag). Je eigen bevoegd gezag bewaakt in dat geval dat de klacht naar behoren wordt behandeld en dat de uitkomst naar jou teruggekoppeld wordt.

2.8 Formele afhandeling door het bevoegd gezag

Wanneer de klacht zich niet leent om op informele wijze te worden behandeld, of wanneer de ongewenste situatie niet naar tevredenheid is opgelost, wordt (alsnog) een onderzoek gestart in opdracht van het bevoegd gezag. In geval van een mondelinge klacht wordt de klager verzocht zijn/haar klacht alsnog op schrift te stellen.

Het onderzoek bestaat uit het verzamelen van informatie, het opvragen van stukken, het informeren van betrokken partijen en het aanleggen van een dossier.

3 Uit welke stappen bestaat de schriftelijke klachtenprocedure?

3.1 Indienen schriftelijke klacht

Je dient een schriftelijke klacht in bij het bevoegd gezag of de vaste Interne Klachtenadviescommissie.

*[Alternatief (als er geen vaste Interne Klachtenadviescommissie is):
Je dient een schriftelijke klacht in bij het bevoegd gezag.]*

Deze schriftelijke klacht bevat de volgende informatie:

- naam en adres;
- de datum, waarop je de klacht indient;
- een omschrijving van de handeling, de gedraging of het nalaten, waarop de klacht betrekking heeft;
- het tijdstip of de periode, waarin deze heeft of hebben plaatsgevonden;
- de naam van de beklagde(n);
- een overzicht van de stappen die al zijn ondernomen;
- (eventueel) documenten als bijlage(n).

3.2 Ontvangstbevestiging

Je ontvangt een ontvangstbevestiging met een beschrijving van het verloop van de procedure en de naam van een contactpersoon. Daarbij wordt ook vermeld of de klacht zal worden behandeld door een klachtbehandelaar, de vaste Interne Klachtenadviescommissie (of een *ad-hoc Interne Klachtenadviescommissie*).

Ook de beklagde wordt geïnformeerd. Het is voor de beklagde belangrijk te weten dat er een klacht over hem/haar is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. Hij/zij krijgt gelegenheid om zijn/haar schriftelijke zienswijze op de klacht te geven.

3.3 Hoorzitting

Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld om in een hoorzitting hun verhaal te doen. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Als het bevoegd gezag zich een duidelijker beeld wil vormen van de situatie waarover wordt geklaagd, heeft het de mogelijkheid om getuigen te (laten) horen. Daarvan wordt of worden verslag(en) gemaakt. Deze worden, tenzij zwaarwichtige redenen dat verhinderen, aan de klager en de beklagde ter beschikking gesteld.

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Wanneer het bevoegd gezag de klacht zelf behandelt, kan het een ad-hoc-hoorcommissie instellen, die tot taak heeft om betrokkenen te horen. Deze commissie brengt over zijn bevindingen verslag uit aan het bevoegd gezag. Als de klacht door een Klachtenadviescommissie wordt behandeld, zal deze ook de hoorzitting houden.

Tijdens de hoorzitting kunnen vragen worden gesteld en kan informatie worden uitgewisseld en getoetst. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld te reageren op elkaars standpunten. Omdat de standpunten onderling sterk kunnen verschillen, is het aan het bevoegd gezag de vaste Interne Klachtenadviescommissie (*of de ad-hoc Interne Klachtenadviescommissie of de ad-hoc-hoorcommissie*) om te beoordelen of klager en beklagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Aan klager kan de mogelijkheid worden geboden om apart te worden gehoord. Op basis van het dossier wordt ingeschat op welke wijze het beste kan worden gehoord. Zowel de klager als de beklagde kan zich door een derde laten bijstaan. Van de hoorzitting wordt een zakelijk verslag gemaakt, dat aan klager en beklagde ter kennisgeving wordt toegezonden.

3.4 Hoe wordt de klacht afgehandeld?

- De bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daar eventueel aan worden verbonden, worden na de afsluiting van het onderzoek schriftelijk zowel aan de klager als aan de beklagde toegezonden.
- Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan.
- Als de klacht is behandeld door de vaste Interne Klachtenadviescommissie (*of de ad-hoc Interne Klachtenadviescommissie*) adviseert deze tevens het bevoegd gezag. De Klachtenadviescommissie zal het advies aan het bevoegd gezag voegen bij de schriftelijke onderzoeksbevindingen.
- Op grond van de bevindingen uit het onderzoek en het advies zal het bevoegd gezag zich een oordeel moeten vormen over de gang van zaken, daaraan conclusies verbinden en door middel van een schriftelijke "kennisgeving" van de afdoening van de klacht de klacht afhandelen. Het bevoegd gezag dient – indien van toepassing - te motiveren waar en waarom van het advies van de Klachtenadviescommissie wordt afgeweken.
- Omdat je tegen de genoemde kennisgeving niet in bezwaar of beroep kunt gaan, staat daarin dat je eventueel bij de Nationale Ombudsman een klacht kunt indienen en binnen welke termijn dat moet gebeuren.

3.5 Met welke termijnen moet ik rekening houden?

- Binnen zes weken krijgen jij en de beklagde schriftelijk bericht van het bevoegd gezag, de kennisgeving, naar aanleiding van het onderzoek en de hoorzitting, en de conclusies die het bevoegd gezag daaraan verbindt.
- Bij inschakeling van een vaste Interne Klachtenadviescommissie of een ad-hoc Interne Klachtenadviescommissie bedraagt de termijn tien weken.
- Deze termijnen zullen in de praktijk niet altijd haalbaar zijn. Vandaar de mogelijkheid de afhandeling met vier weken te verlengen. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen als er onvoldoende informatie beschikbaar is om de klacht te kunnen afhandelen.
- Partijen worden schriftelijk op de hoogte gesteld van de termijnoverschrijding.

4 De Interne Klachtenadviescommissie

4.1 Wat is de samenstelling van de Interne Klachtenadviescommissie?

De commissie bestaat uit een vaste voorzitter en minimaal twee leden en wordt ondersteund door een secretaris. De leden hebben plaatsvervangers.

Bij de samenstelling van de vaste Interne Klachtenadviescommissie neemt het bevoegd gezag de volgende criteria in acht:

- voldoende functionele, persoonlijke en/of fysieke afstand tot potentiële klagers en beklagden, zodat leden van de commissie objectief en onafhankelijk de klacht, klager en beklagde behandelen;
- onafhankelijke taakopvatting;
- zelfstandige oordeelsvorming;
- de leden van de commissie zijn zoveel als mogelijk een afspiegeling van het personeelsbestand van het betrokken organisatieonderdeel.

*[Alternatief (als er geen vaste Interne Klachtenadviescommissie is):
De (ad-hoc) Interne Klachtenadviescommissie heeft een voorzitter, een secretaris en minimaal twee leden. Voor de selectie gelden dezelfde criteria als voor de vaste Interne Klachtenadviescommissie.]*

4.2 Klachtdossier

Ter bescherming van je privacy worden alle documenten betreffende de klacht in een apart klachtdossier opgeborgen. Als er bij de behandeling gebruik wordt gemaakt van digitale uitwisseling, wordt deze adequaat beveiligd. De klachtdossiers van bejegeningssklachten worden in afzonderlijke fysieke en digitale archieven bewaard. Deze archieven berusten onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag. Bij de dossiervorming en de archivering, alsmede bij de toegang tot de dossiers en archieven, worden de desbetreffende wettelijke bepalingen in acht genomen.

4.3 Registratie

Het bevoegd gezag draagt zorg voor de wettelijk verplichte registratie van het aantal en de aard van de ingediende klachten en de wijze waarop deze informeel of formeel worden afgedaan.

[Hiervoor zal een landelijk format beschikbaar komen dat zal aansluiten op de registratie van de VP's].

4.4 Hoe bereik ik de vaste Interne Klachtenadviescommissie van [Naam organisatieonderdeel...]?

Het emailadres van de vaste Interne Klachtenadviescommissie is:

[PM].

5 Toelichting voor het bevoegd gezag op het Model Interne Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen binnen het ministerie van Justitie en Veiligheid

5.1 **Bejegeningklachten op grond van hoofdstuk 9 Algemene Wet Bestuursrecht**

Hoofdstuk 9, artikel 3, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) geeft eenieder het recht om schriftelijk of mondeling een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of zijn medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen. Het begrip eenieder omvat zowel burgers die een beroep doen op het bestuursorgaan als medewerkers die bij deze organisatie werkzaam zijn. Hoofdstuk 9 van de Awb biedt hiermee medewerkers, de Vertrouwenspersonen (VP's) die hen adviseren en het bevoegd gezag derhalve een concreet handelingsperspectief bij klachten over ongewenste omgangsvormen.

5.2 **De huidige praktijk**

Binnen het kader van hoofdstuk 9 Awb is in 2008 een model Klachtenregeling voor het toenmalige ministerie van Justitie vastgesteld.

Een inventarisatie bij zeven organisatieonderdelen levert een divers beeld op voor wat betreft de vaststelling en publicatie van een eigen klachtenregeling, al dan niet op basis van dit model.

De meeste van deze organisatieonderdelen hebben klachtenregelingen vastgesteld die zich richten op het behandelen van klachten van burgers. De hoofdpunten daarvan zijn doorgaans op de website van dit organisatieonderdeel gepubliceerd. De IND en het CJIB hebben daarnaast klachtenregelingen opgesteld, die specifiek zijn gericht op het behandelen van bejegeningklachten van medewerkers.

Het is niet bekend in hoeverre er bij de organisatieonderdelen gericht met de medewerkers wordt gecommuniceerd over de mogelijkheid om in het geval van ongewenste omgangsvormen een bejegeningklacht bij het bevoegd gezag in te dienen. Het is evenmin bekend in hoeverre de VP's in een dergelijke situatie het indienen van een formele klacht als handelingsperspectief aan de medewerker voorleggen. Voor zover daarover gegevens konden worden verstrekt, is het aantal bejegeningklachten van medewerkers bij de zeven genoemde organisatieonderdelen de afgelopen twee jaren beperkt gebleven.

5.3 **Bejegeningklacht als handelingsperspectief**

Om een aantal redenen verdient de mogelijkheid tot het indienen van de bejegeningklacht een plaats in het handelingsrepertoire van de medewerker en de VP.

Zo kan de mogelijkheid van het indienen van een formele klacht een gezonde druk op betrokkenen leggen om langs informele weg tot een oplossing van het probleem te komen. Zelfs van het binnen de organisatie expliciet communiceren over de klachtmogelijkheid blijkt bij de IND al een preventieve werking uit te gaan.

Ook kan deze optie bijvoorbeeld worden ingezet, wanneer er tussen (een) medewerker(s) en de organisatie geen enkele vorm van vertrouwen meer is.

Een andere reden kan zijn dat de in de Awb genoemde termijn moet worden veilig gesteld. Op grond van de Awb hoeft het bevoegd gezag namelijk een klacht die betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden niet te behandelen.

5.4 Een nieuw model voor een Interne Klachtenregeling

De Modelregeling uit 2008 is niet toegesneden op het behandelen van bejegeningklachten door het bevoegd gezag van medewerkers over collega's en leidinggevenden en heeft daarmee voor die categorie klachten onvoldoende toegevoegde waarde. Daarom is een nieuw model voor interne klachtenregelingen binnen JenV opgesteld.

Hierbij is dankbaar gebruik gemaakt van de regeling die de IND in augustus 2015 heeft vastgesteld. Deze regeling neemt de informatiebehoefte van de medewerker als vertrekpunt, maar geeft ook het bevoegd gezag informatie over de inrichting van het proces.

Het nieuwe model kan inhoudelijk als volgt worden toegelicht:

- evenals het model uit 2008 is het model 2017 opgesteld binnen het kader van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en vormt dit daarvan een uitwerking;
- het model schetst voor zowel het bevoegd gezag als de medewerkers een helder beeld van het proces dat volgt op het indienen van een bejegeningklacht;
- het model is op een voor de medewerkers toegankelijke wijze geredigeerd;
- het bevoegd gezag kan voor de klachtbehandeling een keuze maken uit het zelf behandelen van de klacht of het opdragen van de klachtbehandeling aan een klachtbehandelaar, een vaste Interne Klachtenadviescommissie of een ad-hoc Interne Klachtenadviescommissie;
[Deze laatste optie is in het model cursief als alternatief opgenomen];
- uit een oogpunt van continuïteit en kwaliteit verdient het instellen van een vaste Interne Klachtenadviescommissie de voorkeur;
- wanneer één van de leden van de Klachtenadviescommissie(s) op voordracht van de medezeggenschap wordt benoemd, zal dat het draagvlak en de legitimiteit van hun werkzaamheden versterken.
- voor het samenstellen van een ad-hoc Interne Klachtenadviescommissie zou eventueel een beroep kunnen worden gedaan op een nog te vormen landelijk netwerk van voorzitters en leden;
- de informele afdoening heeft tijdens de klachtprocedure een duidelijke plaats, waarbij wordt onderstreept dat deze de voorkeur verdient;

- de mogelijkheid van het horen van getuigen is onderdeel van het model;
- het model bevat een aantal zorgvuldigheidsbepalingen (ontvangst-bevestigingen e.d.).

5.5 Gevolgen voor het bevoegd gezag

Voor het bevoegd gezag vloeien uit dit model de volgende consequenties voort:

- het eventueel instellen van een vaste Interne Klachtenadviescommissie;
- het op ruime schaal communiceren over de klachtenregeling binnen het desbetreffende organisatieonderdeel;
- het treffen van een regeling voor de dossiervorming en de archivering;
- het organiseren van een adequate registratie van de indiening en afhandeling van bejegeningklachten.