



Ministerie van Defensie

Plein 4
MPC 58 B
Postbus 20701
2500 ES Den Haag
www.defensie.nl

> Retouradres Postbus 20701 2500 ES Den Haag

de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Plein 2
2511 CR Den Haag

Onze referentie

BS2018012411

*Bij beantwoording datum,
onze referentie en betreft
vermelden.*

Datum

Betreft Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Kerstens (PvdA) over
het bericht dat Defensie klagers nog altijd niet serieus neemt

Hierbij bied ik u de antwoorden op de schriftelijke vragen van het lid Kerstens
(PvdA) aan over het bericht dat Defensie klagers nog altijd niet serieus neemt
(ingezonden op 6 juni 2018, met kenmerk 2018Z10599).

Mede namens de staatssecretaris,

DE MINISTER VAN DEFENSIE

Drs. A. Th. B. Bijleveld-Schouten

Vragen van het lid Kerstens (PvdA) aan de minister van Defensie over het artikel 'Klagers door Defensie nog altijd niet serieus genomen' met kenmerk 2018Z10599 (ingezonden 6 juni 2018).

1

Heeft u kennisgenomen van het artikel 'Klagers door Defensie nog altijd niet serieus genomen'?

Ja.

2

Herkent en erkent u het in bedoeld artikel geschetste beeld dat Defensie, na alles wat er is gebeurd, nog steeds niet serieus en zorgvuldig met klachten van (voormalig) medewerkers omgaat? Zo nee, waarom niet?

3

Herkent en erkent u de in bedoeld artikel door de Veteranenombudsman verwoorde conclusie dat er na een eerder rapport van zijn hand uit 2016 "weinig is veranderd en Defensie op deze manier niet van zijn fouten leert"? Zo nee, waarom en/of op welke punten heeft de Veteranenombudsman het dan mis? Zo ja, welke verklaring heeft u daarvoor en op welke wijze waarborgt u dat dat nu wel gaat gebeuren? Garandeert u bijvoorbeeld dat de registratie van mondelinge klachten (waarop ook in 2016 al is aangedrongen) nu wel en op zo kort mogelijke termijn gaat plaatsvinden?

In 2016 heeft de Nationale Ombudsman in zijn rol als Veteranenombudsman uit eigen beweging onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling door Defensie. In zijn rapport van 14 december 2016 constateert hij dat er sprake is van problemen op het gebied van klachtherkenning, de voortvarende behandeling van klachten, het persoonlijk contact met de indieners van klachten en de registratie van klachten.

Naar aanleiding van dit rapport heeft Defensie maatregelen genomen om de klachtbehandeling te verbeteren. Zo is er sinds 1 januari 2018 een nieuw klachtenregistratiesysteem operationeel. Dit systeem maakt het mogelijk om de voortgang en termijn aangaande het behandelen van klachten beter te bewaken. Daarnaast is er een digitaal klachtenformulier beschikbaar gemaakt via internet en intranet dat het indienen van een klacht laagdrempeliger maakt. Omdat dit klachtenformulier (semi-)automatisch wordt overgenomen in het klachtenregistratiesysteem, wordt voorkomen dat klachten verloren raken. Ook organiseert Defensie regelmatig bijeenkomsten met de centrale en decentrale coördinatoren over de uitvoering van de klachtenregeling en het klachtenregistratiesysteem. Tijdens deze bijeenkomsten wordt er kennis uitgewisseld en worden problemen waar men tegen aanloopt, besproken. Tot slot heeft het bureau Nationale ombudsman in het najaar 2016 voor de coördinatoren een presentatie gehouden over klachtherkenning en in het voorjaar van 2018 een voorlichtingsbijeenkomst gehouden met het thema 'lastig klaaggedrag'.

Toen Defensie begon met de ontwikkeling van het nieuwe klachtenregistratiesysteem, is aan de Nationale Ombudsman gemeld dat zou worden gezien of ook mondelinge klachten geregistreerd konden worden in het nieuwe systeem. Echter, gedurende de ontwikkeling van het systeem is ervoor gekozen dit niet te doen. Elke medewerker van Defensie kan namelijk te maken

krijgen met een mondelinge klacht en zou toegang tot het systeem moeten hebben om deze te kunnen registreren. Er is echter juist bewust voor gekozen om de groep gebruikers van het klachtenregistratiesysteem zo klein mogelijk te houden om enerzijds te zorgen dat de gegevens alleen toegankelijk zijn voor diegenen die betrokken zijn bij een klacht en anderzijds om te voorkomen dat het registratiesysteem vervuild raakt. Zonder het systematisch en secuur invoeren van gegevens, kunnen immers geen betrouwbare klachtenoverzichten gemaakt worden. Daarom hebben slechts de Centrale en Decentrale klachtencoördinatoren toegang tot het systeem; deze mensen hebben een gedegen training gevolgd en hebben een handleiding ontvangen teneinde uniforme registratie te bevorderen. Een klachtbehandelaar krijgt steeds voor de duur van de klachtbehandeling toegang tot het registratiesysteem en wordt ondersteund door de Decentrale Klachtencoördinator.

Uiteraard kunnen mondelinge klachten wel (bij de commandant) worden ingediend. Mondelinge klachten worden op alle niveaus bij voorkeur zo laagdrempelig mogelijk afgedaan. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de mondelinge klacht, kan de klacht door de klager alsnog schriftelijk worden ingediend.

Ik erken dat ondanks de gezette stappen, de klachtbehandeling binnen Defensie nog verder kan worden verbeterd. Om een verdere verbetering mogelijk te maken, zal een externe partij worden gevraagd een evaluatie van de klachtbehandeling uit te voeren. Hierbij zullen de constatering van de Veteranenombudsman uiteraard meegenomen worden. Ook zal in deze evaluatie aandacht uitgaan naar de aanbevelingen over de meldingsbereidheid bij Defensie die zullen volgen uit het onderzoek van de commissie-Giebels (Kamerstuk 34 775 X, nr. 61).

4

Op welke wijze wordt gewaarborgd dat indieners van klachten een veilige omgeving ervaren en het indienen van klachten niet leidt tot ongewenste represailles?

Iedereen bij Defensie moet zich vrij voelen gedragingen en situaties te melden. Iedereen moet er ook op kunnen vertrouwen dat Defensie actie onderneemt bij meldingen en ingediende klachten. Dat melders hier nadien last van ondervinden is onacceptabel. De waarborgen voor indieners van klachten zijn vastgelegd in de Klachtenregeling Defensie en de Algemene wet bestuursrecht. Hierin is onder andere bepaald dat een indiener van een klacht die te goeder trouw is op geen enkele wijze in zijn positie mag worden benadeeld. Ook het feit dat in de Klachtenregeling is vastgelegd dat de indiener van een klacht de mogelijkheid heeft om bij ontevredenheid over de afdoening van de klacht, zich te wenden tot de Nationale ombudsman, is een belangrijke waarborg voor klagers. Medewerkers en oud-medewerkers van Defensie kunnen zich ook altijd wenden tot de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht (IGK). De IGK is onafhankelijk en kan bemiddelen als daar behoefte aan is.

Het verbeteren van de meldcultuur binnen Defensie krijgt in het plan van aanpak 'Een veilige Defensieorganisatie' veel aandacht. Hierin worden maatregelen genoemd die de meldingsbereidheid moeten vergroten. Zo komt er een grotere verantwoordelijkheid bij commandanten te liggen en zullen leidinggevenden op alle niveaus actief communiceren over onder andere meldingen. Ook wordt het systeem melden van voorvallen zo ingericht dat het de meldingsbereidheid

stimuleert, gebruiksvriendelijk is en (trend)analyse beter mogelijk maakt. Daarnaast komt er een campagne ter bevordering van de meldingsbereidheid en wordt de Gedragscode Defensie aangevuld, waarbij de meldingsbereidheid specifiek aandacht krijgt. Het Veiligheidscomité, waaraan ook de medezeggenschap deelneemt, maar ook de Directie Veiligheid zien in de toekomst toe op de uitvoering van bovenstaande maatregelen. Defensie heeft een uitgebreid systeem van nazorg voor medewerkers die ongewenst gedrag ervaren, bijvoorbeeld als gevolg van het doen van een melding. Zo heeft Defensie ongeveer 600 vertrouwenspersonen op de werkvloer, bedrijfsmaatschappelijk werkers en geestelijk verzorgers. Daarnaast loopt in dit kader het onderzoek van de commissie-Giebels naar de verbetering van het meldingssysteem (waaronder de afhandeling van meldingen), de meldingsbereidheid en de nazorg.

5

Wat doen gevolgtrekkingen als bovenbedoeld naar uw mening met het imago van Defensie richting de eigen (gewezen) medewerkers, alsook naar potentiële nieuwe medewerkers? Vindt u dat, onder meer gelet op de krapte op de arbeidsmarkt, een gewenste situatie? Hoe gaat u zorgen dat dat imago zowel in- als extern verbetert?

Uiteraard betreur ik deze negatieve berichtgeving. Echter, zoals ik hierboven heb benoemd werkt Defensie aan het verbeteren van de klachtafhandeling. De maatregelen uit het plan van aanpak 'Een veilige defensieomgeving' en de bevindingen van de Commissie-Giebels zullen bijdragen aan een verdere verbetering.