



**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**

BS2018015221

**Afschrift aan**

de Voorzitter van de Eerste  
Kamer der Staten-Generaal  
Binnenhof 22  
2513 AA Den Haag

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

Datum

Betreft Reactie op notitie 'Terugblik op de klachtbehandeling door Defensie'  
van de Veteranenombudsman

Uw Kamer heeft in haar brief (Kenmerk 2018Z10617/2018D33949) verzocht om een reactie op de notitie van de Veteranenombudsman 'Terugblik op de klachtbehandeling door Defensie'. Deze notitie is aan de orde gekomen tijdens het notaoverleg Veteranen op 26 juni 2018. In deze brief reageren wij nader op de inhoud van de notitie.

In de notitie uit de Veteranenombudsman (VO) zijn zorgen over de klachtbehandeling bij Defensie. Specifiek gaat hij in op de klachtherkenning, de voortvarendheid waarmee klachten worden behandeld, het persoonlijke contact bij de behandeling van klachten en de registratie van klachten. De VO heeft daarbij gekeken naar de Klachtenregeling 2016 die Defensie, na de rapportbrief van de VO in december 2015, heeft ingevoerd.

Klachtherkenning

Naar aanleiding van de rapportbrief van de VO van december 2015, heeft Defensie één centraal en zeven decentrale klachtencoördinatiepunten ingericht onder meer ter bevordering van de klachtherkenning. Voor de werknemers van de (de-)centrale klachtencoördinatiepunten zijn, in samenwerking met de Nationale ombudsman, bijeenkomsten georganiseerd ter verbetering van de deskundigheid, de klachtherkenning en omgaan met 'lastig klaaggedrag'. Een complicerende factor is dat klachten, mogelijk door onbekendheid van de klachtenregeling, soms niet rechtstreeks bij een Klachtencoördinatiepunt worden ingediend, maar bij

andere functionarissen. Het hangt van de kennis van die functionaris af of hij de uiting herkent als een klacht of contact opneemt met een Klachten-coördinatiepunt. Dit aandachtspunt wordt meegenomen in de, tijdens het notaoverleg Veteranen toegezegde, externe evaluatie waarvan de resultaten voor het eind van het jaar aan de Kamer worden aangeboden.

#### Persoonlijk contact en voortvarendheid van afhandeling

De VO stelt in zijn notitie dat de klachtbehandeling binnen Defensie te formeel is en dat vooral wordt bekeken vanuit het eigen Defensieperspectief. De VO nuanceert deze stelling door aan te geven dat de klagers vaak de indruk hadden dat Defensie zich formeel opstelde. Daarnaast stelt hij dat Defensie de klachtbehandeling nog onvoldoende voortvarend oppakt. Hierdoor ontstaat volgens de VO de indruk dat Defensie onvoldoende stil staat bij het doel van klachtbehandeling, namelijk enerzijds de klager (op weg) helpen en anderzijds leren van klachten voor de toekomst.

Defensie wil dat de klachtenafhandeling dicht bij de bron wordt afgehandeld en ziet klachtafhandeling in eerste aanleg als onderdeel van de integrale verantwoordelijkheid van commandanten. Omdat commandanten doorgaans maar beperkt in aanraking komen met een formele klacht zijn zij veelal van goede wil maar minder ervaren. Gebrek aan ervaring uit zich soms ook in het onvoldoende bewaken van de voortgang. Defensie maakt daarom graag gebruik van het aanbod van de VO om workshops te geven aan functionarissen die betrokken zijn bij de klachtbehandeling om de aanpak te verbeteren. Tevens gaat Defensie, op advies van de VO, een bezoek brengen aan een aantal andere organisaties, waaronder Politie Midden Nederland, om kennis op te doen en te leren van de wijze waarop zij het klachtbehandelingsproces hebben ingericht.

#### Registratie van klachten

In zijn notitie benoemt de VO dat registratie van mondelinge klachten, binnen het huidige klachtenregistratiesysteem van Defensie, niet mogelijk is. In onze reactie op de vragen van het lid Kerstens (Kenmerk 2018D37406) hebben wij uitgelegd dat bij de ontwikkeling van het nieuwe klachtenregistratiesysteem niet is gekozen voor een applicatie die registratie van mondelinge klachten mogelijk maakt. Iedere medewerker van Defensie kan namelijk te maken krijgen met een mondelinge klacht en zou dan toegang tot het registratiesysteem moeten hebben. Er is daarom bewust voor gekozen de groep gebruikers van het systeem zo klein mogelijk te houden om enerzijds te zorgen dat de gegevens alleen toegankelijk zijn voor hen die betrokken zijn bij de afhandeling van 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 worden gemaakt. Slechts de centrale en decentrale klachten-coördinatoren hebben permanent toegang tot het systeem; zij hebben een gedegen training gevolgd en hebben een handleiding en instructie ontvangen ten behoeve van uniforme registratie. Zij bewaken het proces en wijzen de klacht toe aan een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar krijgt steeds voor de duur van de klachtbehandeling toegang tot het registratiesysteem en wordt ondersteund door de decentrale klachtencoördinator.

### Afsluiting

Defensie neemt de problemen rondom klachtbehandeling zeer serieus en heeft sinds de rapportbrief van de VO van 15 december 2016 stappen gezet om de klachtbehandeling te verbeteren. In de brief naar aanleiding van de vragen van het lid Kerstens (Kenmerk 2018D37406) is de Kamer geïnformeerd over de maatregelen die Defensie reeds heeft genomen.

Dit jaar zullen wij, mede gezien de recente notitie van de VO, de geplande evaluatie van de ingevoerde klachtenregeling uitbreiden met de aandachtspunten die door de Nationale ombudsman zijn genoemd. Tevens zullen de relevante uitkomsten van het onderzoek van de commissie Giebels hierbij worden betrokken. Deze evaluatie zal worden uitgevoerd door een externe onderzoeker. Wij hebben uw Kamer reeds toegezegd dat zij de resultaten van deze externe evaluatie van het proces van de behandeling van klachten, inclusief plan van aanpak, uiterlijk eind 2018 aan de Kamer zal aanbieden.

Tot slot sluiten wij ons aan bij de woorden van de VO dat zijn terugblik geen eindpunt is, maar juist een startpunt om met elkaar in gesprek te blijven over professionele klachtbehandeling. Een eerste aanzet is daartoe al gedaan in ons gesprek met de VO dat op 3 juli jl. naar aanleiding van de notitie heeft plaatsgevonden.

*DE MINISTER VAN DEFENSIE*

*DE STAATSSECRETARIS  
VAN DEFENSIE*

Drs. A.Th.B. Bijleveld-Schouten

Drs. B. Visser