



Ministerie van Defensie

Klachtenregeling Defensie

Versie 20181001

Dit document is gepubliceerd door MP-bundels op het publicatie platform voor uitvoering (PUC).
Dit document is een afdruk van de originele versie die is te vinden op: http://puc.overheid.nl/doc/PUC_252828_10. Controleer altijd of u de actuele versie in handen hebt.

Geldend vanaf: 01-10-2018 tot en met [nog niet bekend].

Documentgegevens

Dit document is een afdruk van een originele publicatie op PUC Open Data.

Originele versie:

Citeertitel: Klachtenregeling Defensie

Permalink: http://puc.overheid.nl/doc/PUC_252828_10

Soort document:

Type: Wet- en regelgeving (NL) - Ministeriële regeling

Bron: Ministerie van Defensie

Versie en datums:

Versie: 20181001

Geldend vanaf: 01-10-2018 tot en met [nog niet bekend]

Laatste wijziging: 11-10-2018

Overige referentiedatums in het document: 01-10-2018

Publicatiegegevens:

Uitgever: Ministerie van Defensie

Kanaal: MP-bundels

Vorm: origineel PUC document

Referentienummer: PUC_252828_10

Overige referentienummers: jci1.3:c:BWBR0038198&g=2018-10-01, MP 10-002-2000

Toegankelijkheid: Intern

Publicatiedatum: 01-10-2018

Land: Nederland & Taal: nl

Verrijking gepubliceerd bij document:

Thema: MP 10-002 Regelingen van algemene aard

Doelgroep: Burger

Inhoudsopgave

Opschrift.....	4
Aanhef.....	5
Artikel 1. Begripsbepalingen.....	6
Artikel 2. Doel en reikwijdte.....	9
Artikel 3. Het indienen van een klacht.....	10
Artikel 4. Geen verplichting tot het behandelen van een klacht.....	11
Artikel 5. Behandeling van een mondelinge klacht.....	12
Artikel 6. Vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht.....	13
Artikel 7. Behandelaar van een schriftelijke klacht.....	14
Artikel 8. Coördinator vertrouwenspersoon (CVP) / vertrouwenspersoon (VP).....	15
Artikel 9. Klachtencoördinator (KC) en Decentraal Klachtencoördinatiepunt (DKP).....	16
Artikel 10. Actie bij ontvangst van een schriftelijke klacht.....	17
Artikel 11. Ontvangstbevestiging schriftelijke klacht.....	18
Artikel 12. Behandeling van een schriftelijke klacht.....	19
Artikel 13. Behandeling door een klachtadviesinstantie.....	20
Artikel 14. Behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag.....	21
Artikel 15. Termijnen voor behandeling.....	22
Artikel 16. Afdoening.....	23
Artikel 17. Rechtsbescherming.....	24
Artikel 18. Geheimhoudingsplicht.....	25
Artikel 19. Registratie, rapportage en verantwoording.....	26
Artikel 20. Hardheidsclausule.....	27
Artikel 21. Intrekking.....	28
Artikel 22. Inwerkingtreding.....	29
Artikel 23. Citeertitel.....	30
Slotformulier en ondertekening.....	31

Opschrift

Klachtenregeling Defensie

Aanhef

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. *aangeklaagde*:
functionaris tegen wie de klacht is gericht;
- d. *klacht*:
uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich heeft gedragen;
- e. *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 (seksuele) intimidatie, agressie, stalking, pesten, treiteren, discriminatie en/of kwaadspreken;
- f. *intimidatie*:
verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag waarbij:
 - onderwerping aan dit gedrag (expliciet of impliciet) gehanteerd wordt als voorwaarde of als basis voor beslissingen over de functionaris of;
 - onderwerping aan dit gedrag het werk, de prestatie of de positie van de functionaris redelijkerwijs aantast of heeft aangetast of;
 - dit gedrag de werkomgeving bedreigend, vijandig of onaangenaam maakt;
- g. *seksuele intimidatie*:
verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd;
- h. *agressie*:
psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen;
- i. *stalking*:
het, al dan niet door middel van communicatiemiddelen, bij voortduring bespieden, besluipen, achtervolgen of lastigvallen;
- j. *discriminatie*:
het ongeoorloofd onderscheid maken op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid of leeftijd;
- k. *pesten en/of treiteren*:
alle vormen van kwetsend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere functionarissen gericht tegen een (groep van) functionaris(sen) die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag;
- l. *kwaadspreken*:

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

m. *Systeem Melding Voorval (MVV):*

PeopleSoft applicatie voor het melden van voorvallen;

n. *Minister:*

Minister van Defensie;

o. *Secretaris-Generaal (SG):*

Secretaris-Generaal van Defensie;

p. *dienstonderdeel:*

onderdeel van het ministerie van Defensie als bedoeld in het [Algemeen mandaat, volmacht en machtigingsbesluit Defensie 2013](#);

q. *hoofd defensieonderdeel:*

degene die belast is met de leiding van een dienstonderdeel conform het [Algemeen mandaat, volmacht en machtigingsbesluit Defensie 2013](#);

r. *commandant:*

commandant als bedoeld in artikel 2 van de Regeling aanwijzing commandanten defensie;

s. *Vertrouwenspersoon (VP):*

hiertoe aangewezen functionaris die fungeert als eerste aanspreek- en opvangpunt voor functionarissen die menen met ongewenst gedrag te zijn geconfronteerd;

t. *Coördinator Vertrouwenspersoon (CVP):*

door het hoofd defensieonderdeel aangestelde functionaris tot wie functionarissen die menen met ongewenst gedrag te zijn geconfronteerd zich kunnen wenden voor advies en ondersteuning en die belast is met de (bege)leiding en ondersteuning van vertrouwenspersonen van dat onderdeel;

u. *Centrale Adviseur Integriteit Defensie (CAID):*

functionaris van de Centrale Organisatie Integriteit Defensie (COID) die de klachtbehandelaar adviseert over sociale integriteit;

v. *Centraal Klachtencoördinatiepunt (CKP):*

door de Minister ingericht centraal punt, voorzien van een postbus, waar eveneens, als alternatieve mogelijkheid, schriftelijke klachten kunnen worden ingediend indien geen gebruik kan worden gemaakt van een bij voorkeur rechtstreekse indiening bij de klachtbehandelaar of DKP;

w. *Decentraal Klachtencoördinatiepunt (DKP):*

binnen elk defensieonderdeel ingerichte instantie, belast met de coördinatie en registratie van schriftelijke klachten voorzien van een e-mailadres en postbus voor de ontvangst van schriftelijke klachten die niet rechtstreeks kunnen worden ingediend bij de klachtbehandelaar;

x. *Klachtencoördinator (KC):*

door het hoofd defensieonderdeel aangewezen ambtenaar, belast met het functioneren van het DKP;

y. *klachtbehandelaar:*

degene die op grond van artikel 7 van deze regeling is aangewezen als behandelaar van de klacht;

z. *klachtadviesinstantie:*

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

aa. *Commissie Ongewenst Gedrag:*

door de Minister ingestelde klachtadviesinstantie, die klachten inzake ongewenst gedrag behandelt en daarover adviseert.

Artikel 2. Doel en reikwijdte

- 1 Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan, dan wel een functionaris in de uitoefening van zijn functie zich heeft gedragen.
- 2 Een functionaris kan een klacht inzake ongewenst gedrag indienen over zelf ondervonden ongewenst gedrag van een andere functionaris, dat verband houdt met het verrichten van arbeid en dat ziet op seksuele intimidatie, intimidatie, agressie, stalking, pesten, treiteren, discriminatie en/of kwaadspreken.
- 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 gezondheidszorginstellingen Defensie](#);
 - 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 van een klacht

- 1 Een klager die een mondelinge klacht wil indienen, richt zich bij voorkeur tot de leidinggevende van aangeklaagde.
- 2 Een schriftelijke klacht wordt bij voorkeur rechtstreeks ingediend bij de klachtbehandelaar genoemd in artikel 7.
- 3 Bij twijfel over de juiste klachtbehandelaar kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij het DKP van het defensieonderdeel waar aangeklaagde werkzaam is dan wel bij het CKP.
- 4 Een schriftelijke klacht ingediend bij het CKP wordt direct doorgezonden naar het DKP van het defensieonderdeel waar de klacht betrekking op heeft.
- 5 Een functionaris die een schriftelijke klacht ontvangt waarvoor hij niet de aangewezen klachtbehandelaar is, zendt die klacht onverwijld door naar het DKP van het defensieonderdeel waar de klacht betrekking op heeft.
- 6 Met het indienen van een schriftelijke klacht wordt gelijk gesteld het door klager aan de klachtbehandelaar op elektronische wijze toezenden van de klacht, indien aan artikel 6, eerste lid, onder de aanhef en a. tot en met c. is voldaan.

Artikel 4. Geen verplichting tot het behandelen van een klacht

- 1 Geen verplichting tot behandeling van een 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 is of had kunnen worden. Dit laat onverlet de mogelijkheid een klacht in te dienen over de bewoordingen van de motivering van het besluit.
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - e. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 2 Geen verplichting tot behandeling bestaat, indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 3 Van het niet in behandeling nemen van een schriftelijke klacht, wordt klager door of namens de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. In de kennisgeving wordt klager de mogelijkheid voorgehouden om over het niet in behandeling nemen van de klacht te klagen bij de Nationale ombudsman.
- 4 In het geval er sprake is van een situatie als omschreven in het eerste lid, onder e kan er alleen tot behandeling van een klacht worden overgegaan, na toestemming van het Openbaar Ministerie, de KMar of de politie.
- 5 Indien de klachtadviesinstantie geconfronteerd wordt met een mogelijk strafbaar feit dan informeert deze onmiddellijk de klachtbehandelaar. Voor sommige ernstige strafbare feiten, ambtsmisdrijven of personen (commandanten) bestaat een aangifteplicht. Bij twijfel of er sprake is van een mogelijk strafbaar feit of dat er aangifteplicht bestaat, overlegt de klachtbehandelaar met een juridisch adviseur. Verdere behandeling van de klacht vindt plaats na toestemming als bedoeld in het vorige lid.

Artikel 5. Behandeling van een mondelinge klacht

- 1 Een mondeling ingediende klacht dient zorgvuldig en zo spoedig mogelijk te worden afgehandeld.
- 2 De door klager aangesproken functionaris als bedoeld in het eerste lid van artikel 3 informeert met redenen omkleed klager, indien de mondelinge klacht op grond van artikel 4 niet wordt behandeld.
- 3 De gedraging waarover wordt geklaagd, wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en de Gedragscode Defensie.
- 4 Zodra de behandeling van de mondelinge klacht heeft geleid tot genoegdoening van klager, kan met de behandeling worden gestopt.
- 5 Indien de behandeling van de mondelinge klacht niet leidt tot genoegdoening van klager, kan klager een schriftelijke klacht indienen.

Artikel 6. 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** Naast de formele vereisten van het eerste lid vermeldt klager zo concreet en nauwkeurig mogelijk wat de gedraging is, zo mogelijk waar en wanneer de gedraging heeft plaatsgevonden en de identiteit van aangeklaagde(n) evenals de eventuele getuigen, indien bekend.

- 3** Voor het op schrift stellen van een klacht inzake ongewenst gedrag kan klager zich laten bijstaan door de CVP van zijn defensieonderdeel.

Artikel 7. Behandelaar van een schriftelijke klacht

Schriftelijke klachten worden behandeld en afgedaan:

- indien het klachten over de SG betreft, door de Minister;
- indien het klachten over een hoofd defensieonderdeel betreft, door of namens de SG;
- indien het klachten over andere dan de hiervoor genoemde functionarissen betreft, door of namens de commandant van aangeklaagde;
- indien het klachten betreft welke zich niet richten tegen gedragingen van een specifiek persoon, door of namens het hoofd defensieonderdeel onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens klager valt.

Artikel 8. Coördinator vertrouwenspersoon (CVP) / vertrouwenspersoon (VP)

- 1** Een functionaris kan, onverminderd het recht om een klacht over ongewenst gedrag in te dienen, zich wenden tot een VP, waarbij kan worden gezien of op informele wijze een aanvaardbare oplossing kan worden gevonden.
- 2** De VP en de CVP hebben een intern verschoningsrecht en kunnen niet verplicht worden om vertrouwelijke informatie te geven aan anderen, ongeacht hun positie of rang, uitgezonderd aan opsporingsambtenaren in de uitoefening van hun functie.
- 3** Klager mag zich bij de indiening en behandeling van een klacht inzake ongewenst gedrag laten bijstaan door de (C)VP.

Artikel 9. Klachtencoördinator (KC) en Decentraal Klachtencoördinatiepunt (DKP)

- 1** De KC draagt zorg voor het registreren van de schriftelijke klacht en het verzamelen van gegevens voor rapportages als bedoeld in artikel 19.
- 2** De KC zendt een bij het DKP ontvangen schriftelijke klacht voor behandeling en afdoening door naar de klachtbehandelaar.
- 3** Bij een schriftelijke klacht inzake ongewenst gedrag wijst de KC klager op de mogelijkheid in contact te treden met een VP of CVP in geval dit nog niet is gebeurd.
- 4** De KC adviseert de klachtbehandelaar bij ontvangst van een schriftelijke klacht over het te volgen traject van klachtbehandeling.
- 5** Schriftelijke klachten die rechtstreeks zijn ingediend bij de klachtbehandelaar worden door diens zorg aangemeld bij het DKP ten behoeve van de taken zoals genoemd in het eerste lid.

Artikel 10. Actie bij ontvangst van een schriftelijke klacht

- 1 De klachtbehandelaar:
 - a. informeert ten behoeve van de registratie het DKP van zijn onderdeel over een rechtstreeks bij hem ingediende schriftelijke klacht;
 - b. registreert een klacht inzake ongewenst gedrag als voorval in het MVV;
 - c. bevestigt de ontvangst van de klacht conform artikel 11.

- 2 De klachtbehandelaar kan de klacht laten onderzoeken en zich laten adviseren door een klachtadviesinstantie, die hij daarvoor aanwijst. Indien de klachtbehandelaar een klachtadviesinstantie aanwijst, meldt de klachtbehandelaar dit schriftelijk aan klager en aangeklaagde.

- 3 In het geval een schriftelijke klacht inzake ongewenst gedrag is ingediend, is het raadzaam dat de klachtbehandelaar zich laat adviseren door de CAID over het te volgen traject. Indien de klachtbehandelaar een schriftelijke klacht inzake ongewenst gedrag, overeenkomstig het tweede lid, door een klachtadviesinstantie wil laten onderzoeken, kan hij uitsluitend de Commissie Ongewenst Gedrag daartoe aanwijzen. Een dergelijk onderzoek door de Commissie Ongewenst Gedrag is echter slechts mogelijk met instemming van klager.

- 4 De klachtbehandelaar informeert klager over zijn recht een dergelijke klacht te laten onderzoeken door de Commissie Ongewenst Gedrag. De klachtbehandelaar bespreekt met klager ook alternatieve mogelijkheden om de uiting van ongenoegen over ongewenst gedrag te behandelen, zoals mediation. De CVP of VP ondersteunt klager bij het maken van zijn keuze.

- 5 De klachtbehandelaar informeert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, klager over de mogelijkheden als genoemd in het vierde lid.

- 6 In het geval een schriftelijke klacht inzake ongewenst gedrag is ingediend, zendt de klachtbehandelaar nadat klager zijn keuze heeft gemaakt een afschrift van de klacht aan het hoofd defensieonderdeel en informeert deze over de wijze van behandeling van de klacht. Klager ontvangt hiervan een afschrift.

- 7 Het hoofd defensieonderdeel is bevoegd, in bijzondere gevallen en met redenen omkleed, de klachtbehandeling op zich te nemen wanneer de aard en de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.

Artikel 11. Ontvangstbevestiging schriftelijke klacht

- 1 Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, wordt door de klachtbehandelaar schriftelijk aan klager bevestigd, dat de klacht is ontvangen. De klachtbehandelaar vermeldt daarbij de te volgen procedure van klachtbehandeling en de eventuele aanwijzing van de klachtadviesinstantie.
- 2 Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 6, eerste lid, wordt klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen binnen een door de klachtbehandelaar gestelde redelijke termijn. Pas na het herstel van het verzuim vangt de termijn van behandeling als bedoeld in artikel 15 aan.

Artikel 12. Behandeling van een schriftelijke klacht

- 1 De behandeling van een klacht is niet openbaar.
- 2 Aangeklaagde wordt een afschrift van de schriftelijke klacht en van de op de zaak betrekking hebbende stukken toegezonden. Klager krijgt eveneens de op de zaak betrekking hebbende stukken toegezonden.
- 3 Klager en aangeklaagde worden gehoord. Degene die klager en aangeklaagde hoort, bepaalt of zij in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
- 4 Klager en aangeklaagde kunnen zich door een raadsman/-vrouw laten bijstaan. Kosten voor deze bijstand worden niet vergoed. Een ieder kan optreden als raadsman/-vrouw zolang dit optreden zich verhoudt tot zijn of haar functie en positie ten opzichte van klager en aangeklaagde.
- 5 Van het horen van klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 6 De behandelaar is bevoegd informatie in te winnen, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk is. Aangesproken functionarissen zijn gehouden de gevraagde informatie te verstrekken dan wel op andere wijze medewerking te verlenen, voor zover hun wettelijke geheimhoudingsplicht daardoor niet wordt geschonden.
- 7 Van elk horen wordt een verslag gemaakt. Klager en aangeklaagde hebben het recht om kennis te nemen van alle verslagen en te reageren op de afgelegde verklaringen.
- 8 De gedraging waarover wordt geklaagd, wordt getoetst aan de Gedragscode Defensie en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.
- 9 Indien de behandeling van de klacht voor afronding van het onderzoek heeft geleid tot genoegdoening van klager, kan met de behandeling worden gestopt. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan klager en aangeklaagde en bij een klacht inzake ongewenst gedrag geregistreerd in het MVV.

Artikel 13. Behandeling door een klachtadviesinstantie

In aanvulling op artikel 12 gelden bij een behandeling door een klachtadviesinstantie de navolgende bepalingen:

1. Een klachtadviesinstantie wordt door de klachtbehandelaar aangewezen. De klachtadviesinstantie bestaat uit een functionaris, of uit een commissie van drie of meer leden. In het eerste geval wordt deze bijgestaan door een secretaris.
2. Indien een klachtadviesinstantie wordt aangewezen dan draagt de klachtbehandelaar de bevoegdheid om de klacht te onderzoeken over aan de klachtadviesinstantie. De klachtbehandelaar blijft verantwoordelijk voor de afdoening van de klacht als bedoeld in artikel 16.
3. Van een klachtadviesinstantie kunnen geen deel uitmaken:
 - a. de klachtbehandelaar;
 - b. de KC;
 - c. de CVP en VP;
 - d. adviseurs van de COID;
 - e. de Inspecteur Generaal der Krijgsmacht, alsmede functionarissen uit diens staf;
 - f. functionarissen belast met opsporing van strafbare feiten;
 - g. 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;
 - h. personen van wie het lidmaatschap van de klachtadviesinstantie zou kunnen leiden tot schade aan de onpartijdigheid of de schijn kunnen opwekken van partijdigheid.
4. De klachtbehandelaar stelt de klachtadviesinstantie in staat de werkzaamheden te verrichten en verschafft daarvoor de nodige faciliteiten.
5. Een klachtadviesinstantie kan de klachtbehandelaar gemotiveerd adviseren de klacht niet in behandeling te nemen indien daartoe geen verplichting is op grond van artikel 4.
6. Een klachtadviesinstantie kan de klachtbehandelaar adviseren de klacht niet in behandeling te nemen indien niet voldaan is aan artikel 6, eerste lid. Dit geschiedt niet eerder dan nadat klager een redelijke termijn is gegund het verzuim te herstellen.
7. Alvorens een advies uit te brengen aan de klachtbehandelaar, stelt de klachtadviesinstantie klager en aangeklaagde in de gelegenheid om hun zienswijze ten aanzien van de bevindingen en het advies schriftelijk kenbaar te maken. Deze zienswijzen worden gevoegd bij het advies aan de klachtbehandelaar. Indien een zienswijze reden is het advies aan te passen, wordt dit schriftelijk medegedeeld aan klager, aangeklaagde en de klachtbehandelaar.
8. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven welke gedragingen volgens de klachtadviesinstantie vast zijn komen te staan. In het advies wordt tevens expliciet geadviseerd of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is of, indien gedragingen niet vastgesteld kunnen worden, om (gedeeltelijk) geen oordeel uit te spreken.
9. Bij het advies worden alle hoorverslagen en gebruikte informatie gevoegd.

Artikel 14. Behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag

- 1 De Commissie Ongewenst Gedrag is ingesteld met een afzonderlijk instellingsbesluit waarin de samenstelling, taken, bevoegdheden, beheer en administratieve aangelegenheden zijn geregeld.
- 2 In aanvulling op artikel 12 en 13 gelden voor de behandeling door de Commissie Ongewenst Gedrag de navolgende bepalingen:
 - a. De klachtbehandelaar verzendt de klacht, waarvoor hij de Commissie Ongewenst Gedrag heeft aangewezen, aan deze commissie. Tevens zendt hij een afschrift van de klacht aan de CVP van zijn defensieonderdeel en zijn CAID.
 - b. Naast de bijstand door een raadsman als bedoeld in artikel 12, vierde lid kan klager zich tijdens de behandeling van de klacht tevens laten ondersteunen of begeleiden door zijn VP of de CVP.
 - c. De Commissie Ongewenst Gedrag toetst de klacht aan de begripsbepalingen van artikel 1, onder e tot en met artikel 1, onder l.
 - d. De Commissie Ongewenst Gedrag adviseert in het geval aangeklaagde is aan te merken als bestuursorgaan ook over de behoorlijkheid van een door deze Commissie vastgestelde gedraging. Dit vindt slechts plaats in het geval dat de Commissie adviseert dat er geen sprake is van ongewenst gedrag als bedoeld in artikel 1, onder e van deze regeling. De behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en de Gedragscode Defensie gelden als uitgangspunt voor het oordeel over hetgeen is vastgesteld.

Artikel 15. Termijnen voor behandeling

- 1 De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht door de klachtbehandelaar afgedaan.
- 2 De klacht waarvoor een klachtadviesinstantie is aangewezen, wordt binnen tien weken na ontvangst van de schriftelijke klacht door de klachtbehandelaar afgedaan.
- 3 De afdoening kan voor ten hoogste vier weken door de klachtbehandelaar of de klachtadviesinstantie worden verdaagd.
- 4 In het geval dat er tijdens de behandeling een mogelijk strafbaar feit naar voren komt waarvan aangifte wordt gedaan, wordt de behandeling van de klacht opgeschort totdat is vernomen van het Openbaar Ministerie, de KMar of de politie dat er geen bezwaar bestaat tegen het verder behandelen van de klacht.
- 5 Indien de klachtbehandelaar advies van een klachtadviesinstantie heeft gevraagd verzendt hij de afdoeningbrief binnen twee weken na ontvangst van het advies. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd mits de gehele termijn van behandeling van de klacht daardoor niet meer dan veertien weken omvat.
- 6 In bijzondere gevallen, zoals bij mediation tussen klager en aangeklaagde, kan de klachtbehandelaar of de klachtadviesinstantie klager verzoeken om uitstel van de termijn van de behandeling.
- 7 In overmachtsituaties, bijvoorbeeld indien in het buitenland verblijvende personen, personen die op oefening zijn, varen of zijn uitgezonden, gehoord moeten worden, kan enige flexibiliteit in de genoemde termijnen, onder voorbehoud van voortvarendheid in afdoening, noodzakelijk zijn.
- 8 Van iedere verdaging of uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager, aangeklaagde en klachtbehandelaar.
- 9 Zolang klager die een schriftelijke klacht over ongewenst gedrag heeft ingediend geen besluit heeft genomen over de wijze van behandeling als bedoeld in artikel 10, vijfde lid, wordt de termijn van behandeling als opgeschort beschouwd. Klager maakt deze keuze binnen een redelijke termijn.

Artikel 16. Afdoening

- 1 In de afdoeningsbrief stelt de klachtbehandelaar klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de schriftelijke klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
- 2 In de afdoeningsbrief wordt expliciet opgenomen of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Indien gedragingen niet vastgesteld kunnen worden, wordt geen oordeel uitgesproken over de betreffende gedraging. De behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman en de Gedragscode Defensie gelden als uitgangspunt bij het oordeel over de vastgestelde gedragingen.
- 3 Indien er gebruik is gemaakt van een klachtadviesinstantie wordt een afwijking van het advies daarvan door de klachtbehandelaar gemotiveerd in de afdoeningsbrief.
- 4 De klachtbehandelaar informeert het DKP over de afdoening en zendt afschriften van de afdoeningsbrief aan het hoofd defensieonderdeel en de klachtadviesinstantie indien deze een advies heeft uitgebracht. Indien er sprake is van een klacht inzake ongewenst gedrag zendt hij tevens afschriften van de afdoeningsbrief aan de CVP en de CAID en registreert hij de afdoening in het MVV.
- 5 De afdoeningsbrief vermeldt dat, indien klager het niet eens is met de behandeling en/of afdoening van de klacht, hij 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 is eigenaar van het klachtbehandelingdossier en draagt zorg voor een deugdelijke opslag van het dossier. De klachtbehandelaar informeert de KC van zijn defensieonderdeel ten behoeve van de registratie van de afdoening van de klacht.

Artikel 17. Rechtsbescherming

- 1 Klager die ingevolge deze regeling te goeder trouw een klacht heeft ingediend, wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als gevolg hiervan.
- 2 De leden van een klachtadviesinstantie en andere personen die uit hoofde van hun functie betrokken zijn bij de indiening en/of behandeling van een klacht mogen op geen enkele wijze benadeeld worden als gevolg van het uitoefenen van hun taken.

Artikel 18. Geheimhoudingsplicht

Een ieder die ingevolge deze regeling op de hoogte is gebracht van feiten dan wel in het bezit is gekomen van documenten, is verplicht tot geheimhouding van deze feiten en documenten voor zover dit uit de aard van de zaak voortvloeit.

Artikel 19. Registratie, rapportage en verantwoording

- 1 Het hoofd defensieonderdeel laat de schriftelijk bij dat onderdeel ingediende klachten registreren. Indien een klacht uit meerdere klachtonderdelen bestaat, worden deze klachtonderdelen apart geregistreerd.
- 2 Het hoofd defensieonderdeel rapporteert de schriftelijke klachten conform de aanschrijving van de Management Rapportage.
- 3 De registratie en rapportage omvat ten minste:
 - a. een onderscheiding naar soort klacht conform artikel 1, onder d en e;
 - b. de gerealiseerde termijn van klachtbehandeling als bedoeld in artikel 15, alsmede een oordeel over de tijdigheid ervan (binnen of buiten de voorgeschreven termijn);
 - c. de afdoening van de klacht als bedoeld in het tweede lid van artikel 16;
- 4 Het hoofd defensieonderdeel rapporteert jaarlijks de geregistreerde schriftelijke klachten inzake ongewenst gedrag, gedifferentieerd naar de gedragingen als bedoeld in artikel 1, onder e tot en met l, aan de SG in het jaarverslag Integriteit. Daarbij vermeldt hij tevens het oordeel over de klacht.

Artikel 20. Hardheidsclausule

- 1 De Minister kan het gestelde in artikel 4, eerste lid, onder b buiten toepassing 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 21. Intrekking

De Klachtenregeling gedragingen Defensiepersoneel wordt ingetrokken.

Artikel 22. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2016

Artikel 23. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Defensie'.

Slotformulier en ondertekening

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

's-Gravenhage, 27 juni 2016

De
Minister

van Defensie,
J.A. Hennis-Plasschaert