



veteranen ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De Minister van Defensie
Mevrouw drs. A. Bijleveld-Schouten
Postbus 20701
2500 ES DEN HAAG

Geachte mevrouw Bijleveld,

Met mijn brief *'Terugblik op de klachtbehandeling door Defensie'* van 5 juni 2018 (verder: de Terugblik) heb ik u laten weten een periodieke monitor in te stellen naar de klachtbehandeling door Defensie, omdat ik mij onverminderd zorgen blijf maken over de wijze waarop Defensie met klachten omgaat. Hierbij wil ik u informeren over de resultaten van de eerste klachtenmonitor.

Klachtenmonitor

De Veteranenombudsman vat 'klacht' op in de breedste zin van het woord. De monitor richt zich daarom op iedere uiting van ongenoegen, waaronder signalen, meldingen en klachten. De monitor geeft op structurele wijze inzicht in hoe Defensie omgaat met de behandeling van klachten en meldingen binnen haar organisatie. Het biedt daarmee ook een kader om de opvolging van onze aanbevelingen en effecten van verbetermaatregelen te toetsen.

Zeven basiseisen voor professionele klachtbehandeling

In 2018 heeft de Nationale ombudsman de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' gepubliceerd. Deze visie is in samenwerking met klachtenbehandelaars van verschillende overheidsorganisaties opgesteld. Hierin zijn randvoorwaarden en uitgangspunten beschreven voor het professioneel omgaan met klachten binnen overheidsorganisaties. Op basis van de Ombudsvisie zijn zeven basiseisen voor professionele klachtbehandeling geformuleerd. Deze basiseisen vormen het uitgangspunt voor de klachtenmonitor.

Aanpak

Voor de monitor is een analyse gemaakt van de verschillende processen en procedures rond klachten en meldingen. Op basis van de basiseisen is een vragenlijst opgesteld waar Defensie schriftelijk op heeft gereageerd. Ook zijn jaarverslagen en interne aanwijzingen opgevraagd. Medewerkers van mij hebben met functionarissen bij Defensie gesproken om een completer beeld te krijgen van de schriftelijke antwoorden en de context te duiden. Ook zijn bevindingen en conclusies uit de rapport(en) van de Commissie Giebels, de interne evaluatie Klachtbehandeling Defensie en van de Veteranenombudsman bij het onderzoek betrokken.

Uitkomsten monitor

De Klachtenregeling Defensie uit 2016 geeft helder weer via welk traject klachten en meldingen ongewenst gedrag behandeld dienen ten worden. De positie van klager en melder maar ook de taak van de klachtbehandelaar en klachtencommissie is duidelijk omschreven. Toch constateren wij een discrepantie tussen de Klachtenregeling en hoe is de praktijk wordt omgegaan met uitingen van ongenoegen. Te vaak nog worden klachten bekeken vanuit het perspectief van de organisatie. Door gebrekkige registratie blijft een onbekend deel van de klachten en meldingen buiten het gezichtsveld van het centrale klachten coördinatiepunt van Defensie. Complicerende

Pagina 1

Datum

2 november 2020

Onderwerp

Aanbieding klachtenmonitor Defensie

Ons nummer

202002584

Bijlage(n)

1

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl/
veteranen



veteranen ombudsman

factor daarbij is dat (interne) organisatieonderdelen actief zijn op het gebied van klachten en meldingen, maar formeel geen rol hebben in de Klachtenregeling Defensie. Dit leidt in de praktijk tot een oneigenlijke wijze van behandeling van klachten. Mede hierdoor is een overzicht van klachten en meldingen onvolledig. Een degelijke analyse van het klachtenbeeld en sturen op de voortgang van klachten is daardoor niet mogelijk. Defensie geeft aan dat er gewerkt wordt aan verbetermaatregelen die ook zijn voortgekomen uit de interne evaluatie van de klachtenregeling. Op dit moment is niet bekend wat deze verbetermaatregelen zijn en wanneer deze worden geïmplementeerd.

Pagina 2

Ons nummer
202002584

Deze conclusies staan niet op zichzelf. Zij zijn in lijn met de constatering die de ombudsman eerder deed en in lijn met het in 2018 gepresenteerde rapport 'Onderzoek naar een sociaal veilige werkomgeving bij Defensie' van de commissie Giebels. De analyse laat zien dat er op alle zeven basiseisen verbeteringen nodig zijn.

Noodzakelijke verandering inzetten

Inmiddels zijn er vier jaren verstreken sinds mijn eerste rapport over de klachtbehandeling bij Defensie. Ondanks de aanbevelingen van de commissie Giebels, de interne evaluatie en mijn rapporten is er weinig veranderd. Behandeling van klachten en meldingen krijgt organisatie breed nog te weinig aandacht en een echte 'eigenaar' met doorzettingsmacht voor de nodige veranderingen lijkt te ontbreken. Het is noodzakelijk dat de leiding van het ministerie van Defensie onvoorwaardelijk kiest voor professionele klachtbehandeling om de burger op weg te helpen en als continue impuls tot leren.

Vervolg

Met deze monitor ligt er een beknopte nulmeting van het klachtenproces bij Defensie. De resultaten geven duidelijke verbeterpunten aan. Ik vertrouw erop dat Defensie deze punten de komende periode zal oppakken en dat bij de volgende monitor de verbeteringen zichtbaar zijn. Ik ben voornemens om in 2022 de monitor opnieuw uit te voeren.

Een afschrift van deze brief en de monitor heb ik gezonden aan de Vaste Kamercommissie van Defensie van beide Kamers der Staten-Generaal.

Met vriendelijke groet,
De Nationale ombudsman,
tevens Veteranenombudsman,

Reinier van Zutphen