



veteranen ombudsman

Rapport

Een onderzoek naar een klacht over de klachtbehandeling door het Ministerie van Defensie

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Veteranenombudsman de klacht over het Ministerie van Defensie gegrond.

Wat is de klacht?

Verzoeker maakte deel uit van het bestuur van de Contactvereniging Postactieven (CPGA) Duitsland. In het verleden kon hij aanspraak maken op een permanente toegangspas tot de Air Base Ramstein, zodat hij als vereniging activiteiten kon organiseren op de Airbase. Voor het verkrijgen van deze toegangspassen gold de "HQ AIRCOM Directive 40-02" (verder te noemen de Directive). In 2017 heeft de Senior National Representative (SNR), kolonel X, de uitgegeven passen geblokkeerd en geen nieuwe passen meer uitgegeven. Dit betekende in het kort dat het onmogelijk werd voor de leden van zijn vereniging om nog een permanente toegangspas te bemachtigen.

Verzoeker was het (onder meer) niet eens met het intrekken van de passen en heeft hierover een klacht ingediend bij het Ministerie van Defensie (verder te noemen Defensie). Deze klacht zag mede op gedragingen van kolonel X die verantwoordelijk was voor het postactieven beleid in Duitsland.

Op 1 december 2017 handelde Defensie de klacht af. De klacht over het intrekken van de passen verklaarde Defensie ongegrond. Inhoudelijke behandeling van de klacht over de gedragingen van kolonel X had volgens Defensie weinig toegevoegde waarde, nu kolonel X sinds 1 september 2017 geen SNR meer is en per 1 december 2017 met functioneel leeftijdsontslag (FLO) is. Omdat verzoeker het daar niet mee eens was nam hij contact op met de Veteranenombudsman en legde op 19 juli 2018 de volgende klacht voor:

Verzoeker klaagt erover dat het Ministerie van Defensie zijn klacht over kolonel X niet in behandeling heeft genomen.

Onderzoek door de Veteranenombudsman

Naar aanleiding van de klacht van verzoeker is de Veteranenombudsman op 26 maart 2019 een onderzoek gestart naar de klachtbehandeling en heeft hij de minister van Defensie gevraagd om een standpunt met betrekking tot de klacht.

Standpunt van Defensie

Op 29 april 2019 heeft Defensie gereageerd op de brief van de Veteranenombudsman van 26 maart 2019. De klachtbehandelaar gaf aan dat voor hem bij de behandeling van de klacht het herstel van de relatie met de CPGA centraal stond. Vanuit deze visie droeg het geven van een oordeel over de vermeende gedragingen van kolonel X, die inmiddels de functie van SNR niet meer bekleedde, niet bij aan het vinden van een oplossing voor het door de CPGA geuite ongenoegen met betrekking tot de verandering van het toegangspassenbeleid. Defensie onderschrijft het belang van relatieherstel dat klachtbehandeling enerzijds beoogd. Anderzijds erkent Defensie ook dat klachtafhandeling een middel kan zijn om een gedraging van een functionaris te beoordelen aan de hand van de Klachtenregeling Defensie en de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman. Bij beide doelen van klachtbehandeling is van belang dat de gekozen wijze van klachtbehandeling aansluit bij de doelen en verwachtingen van de klager. Er is aan de wens van verzoeker om een oordeel te krijgen over de vermeende gedragingen van kolonel X door Defensie voorbij gegaan. Toch heeft Defensie begrip voor het feit dat de klachtbehandelaar er destijds voor heeft gekozen om de klacht van verzoeker over kolonel X niet inhoudelijk te behandelen, nu kolonel X niet langer werkzaam was als SNR. Volgens Defensie heeft de klachtbehandelaar blijk gegeven van een pragmatische oplossing waarbij de CGPA-leden, in lijn met het toegangspassenbeleid, door middel van bezoekerspassen toegang tot de vliegbasis Ramstein kunnen blijven behouden. Gezien het tijdsverloop acht Defensie het niet opportuun om de gedragingen van kolonel X alsnog inhoudelijk te onderzoeken.

Standpunt verzoeker

Verzoeker handhaaft zijn standpunt en blijft van mening dat Defensie de klacht over kolonel X inhoudelijk had moeten beoordelen.

Wat is het oordeel van de Veteranenombudsman?

De Nationale ombudsman heeft een Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling ontwikkeld (Nationale ombudsman, 2018/005, 19 maart 2018). In deze visie worden de verschillende stappen van klachtbehandeling beschreven. In deze zaak kijken we in het bijzonder naar het verkennen van het probleem en het oplossen van het probleem.

In de ogen van de Veteranenombudsman is in de eerste fase van de klachtbehandeling onvoldoende door Defensie verkend welke belangen er bij verzoeker speelden. In deze fase is de diagnose en analyse van de klacht en het perspectief van de burger belangrijk. Alleen als de overheid de kern van de klacht vindt is een passende oplossing mogelijk. Daarom moet de overheid aan het begin van de klachtbehandeling verkennen welke belangen spelen bij de burger/veteraan. In dit geval was de focus van Defensie vooral gericht op de oplossing van de klacht, namelijk de kwestie rond de intrekking van de toegangspassen. Zo heeft de klachtbehandelaar aan verzoeker voorgesteld de leden van de CGPA door middel van bezoekerspassen toegang tot vliegbasis Ramstein te geven. Aan de wens van verzoeker om een oordeel te krijgen over de gedragingen van kolonel X is voorbij gegaan.

In de ogen van de Veteranenombudsman had de verkenning van de belangen van verzoeker bij behandeling van de klacht over kolonel X **naast** het zoeken naar een oplossing van de klacht kunnen plaatsvinden.

Bovendien volgt uit de wet (artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht) dat als de arbeidsrechtelijke verhouding op het moment van klachtafhandeling niet meer bestaat, dit het ministerie niet ontslaat van de plicht een klacht over die medewerker te behandelen.

Door de klacht niet in behandeling te nemen heeft Defensie gehandeld in strijd met de Ombudsvisie Professionele Klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Defensie is gegrond.

Met instemming heeft de Veteranenombudsman gedurende het onderzoek vernomen dat Defensie verzoeker alsnog uit zal nodigen voor een (bemiddelings)gesprek.

Aanbeveling

De Veteranenombudsman beveelt het Ministerie van Defensie aan alle klachten over medewerkers, ook als zij niet meer in dienst zijn, waarbij het gaat om handelingen die vallen onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Defensie conform de geldende wet- en regelgeving in behandeling te nemen.

De Veteranenombudsman,



Reinier van Zutphen