

Klachtenprocedure OCW

Alle klachten die bij OCW binnenkomen, moeten behoorlijk worden behandeld. Bij mondelinge klachten zal er per geval moeten worden bekeken wat de beste aanpak is. De behandeling van schriftelijke klachten (klaagschriften) zal echter moeten voldoen aan de minimumvereisten van afdeling 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht. De Klachtregeling OCenW 1999 is een mandaatregeling. Hierin is aangegeven wie binnen OCW bevoegd zijn om klachten namens de minister af te doen. Hieronder worden eerst de belangrijkste stappen van de bij OCW inhoudelijk te volgen procedure bij de behandeling van klaagschriften weergegeven. Voor de volledige procedure kunt u de Algemene wet bestuursrecht raadplegen. Daarna volgt de tekst van de Klachtregeling OCenW 1999. Contactpersoon bij WJZ is mw. mr. M.P. (Pauline) van Haren.

I. Inhoudelijke procedure

1. Ontvangstbevestiging

De klager krijgt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van zijn klacht.

2. Inlichten van degene op wie de klacht betrekking heeft

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.

3. Horen

Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag opgemaakt.

4. Afdoening(stermijn)

Binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt hiervan een afschrift.

5. Verwijzing naar de Nationale ombudsman en de Tweede Kamer

De klager wordt erop gewezen dat hij zijn klacht hierna nog voor kan leggen aan de Nationale ombudsman of de Tweede Kamer. Hiervoor kan de volgende clausule worden gebruikt:
"Het is mogelijk hierna uw klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Een verzoek aan de Nationale ombudsman tot het instellen van een onderzoek kan worden verzonden naar Postbus 93122, 2509 AC, Den Haag. U kunt er ook voor kiezen een verzoekschrift in te dienen bij de Commissie voor de Verzoekschriften van de Tweede Kamer, Postbus 20018, 2500 EA, Den Haag."

II. Klachtregeling OCenW 1999

Regeling van 3 september 1999; WJZ/1999/36891; Staatscourant 1999, nr. 184

De secretaris-generaal van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen,

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. de Awb: de Algemene wet bestuursrecht,
2. functionaris: persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij het 3. ministerie, met inbegrip van in ieder geval uitzendkrachten, duaal studenten en gedetacheerden,
3. directie: directie als bedoeld in de Organisatie- en mandaatregeling OCenW, daaronder begrepen agentschappen, inspecties en diensten,
4. directeur: degene onder wiens directe verantwoordelijkheid een directie valt,
5. directeur-generaal: degene onder wie een directie ressorteert,
6. klachtbehandeling: onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 van de Awb,
7. klachtafdoening: de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, van de Awb,
8. klachtbehandelaar: degene die ingevolge artikel 4 de klacht in behandeling heeft genomen.

Artikel 2. Doel

Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 3. Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van de klachten, bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.

2. Deze regeling is niet van toepassing op de behandeling van klachten als voorzien in de OCenW-klachtenprocedure discriminatie en seksuele intimidatie 1995.

Artikel 4. Klachtbehandeling

1. Klachten worden behandeld door:
 - a. indien het klachten over functionarissen van een directie betreft: de desbetreffende directeur,
 - b. indien het klachten over een directeur betreft: de directeur-generaal, plaatsvervangend secretaris-generaal of secretaris-generaal onder wiens gezag de directeur staat,
 - c. indien het klachten over een directeur-generaal of de plaatsvervangend secretaris-generaal betreft: de secretaris-generaal,
 - d. indien het klachten over de secretaris-generaal betreft: de minister of staatssecretaris.
2. Klachten die geen specifieke personen betreffen, worden behandeld door de directeur van de directie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens de klager valt.

Artikel 5. Klachtafdoening

Een klacht wordt afgedaan door de klachtbehandelaar, tenzij de klacht naar aard of inhoud een zodanig gewicht heeft dat een andere functionaris deze behoort af te doen.

Artikel 6. Klachtregistratie

De directeuren van de directies dragen zorg voor de registratie van de klachten voor zover die betrekking hebben op hun directie. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het directieplan of jaarverslag van de betreffende directie.

Artikel 7. Intrekking

De regeling Klachtenprocedure OCenW 1996 wordt ingetrokken.

Artikel 8. Bekendmaking

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant en in Uitleg Gele Katern worden geplaatst.

Artikel 9. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin de regeling wordt geplaatst.

Artikel 10. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtregeling OCenW 1999.

De secretaris-generaal,
P.H. Holthuis

Toelichting

1. Aanleiding

Op 1 juli 1999 is de uniforme klachtregeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin een procedure wordt gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Na inwerkingtreding kunnen alle bestaande klachtregelingen van bestuursorganen vervallen, omdat de Awb in beginsel uitputtend is. De Klachtenprocedure OCenW 1996 wordt daarom ingetrokken.

De Awb-klachtregeling laat onverlet dat de intern-organisatorische uitwerking hiervan binnen OCenW moet worden vastgelegd. De onderhavige regeling ziet op de aanwijzing van de personen binnen het ministerie die klachten volgens de Awb-procedure gaan behandelen en afdoen alsmede op de registratie en publicatie van klachten.

De regeling geldt niet voor klachten over discriminatie en seksuele intimidatie. Voor deze typen klachten is een aparte procedure vastgesteld in de OCenW-klachtenprocedure discriminatie en seksuele intimidatie 1995.

2. Onderdelen van het ministerie waarop de regeling van toepassing is

a. Regeling van toepassing op het gehele ministerie

De regeling geldt voor het gehele ministerie, daaronder begrepen de bij het ministerie behorende agentschappen, inspecties en diensten. Dit betekent dat de in de regeling gebruikte benaming voor bepaalde functionarissen en onderdelen van het ministerie ruim geïnterpreteerd moet worden. Zo wordt bijvoorbeeld, zoals blijkt uit de begripsbepalingen, de term directie ook gebruikt voor een agentschap, inspectie of dienst. Voor de in deze regeling gebruikte lijn is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de Organisatie- en Mandaatregeling.

De hoofdregel is dat klachten per onderdeel van het ministerie worden behandeld. Daarom verdient het voor een vlotte afhandeling van klachten aanbeveling een klacht te sturen naar de directeur die verantwoordelijk is voor de persoon op wie of de zaak waarop de klacht betrekking heeft.

b. Inspectie van het onderwijs en Accountantsdienst

Klachten over de Inspectie en de Accountantsdienst, die hun werkzaamheden vanuit verschillende vestigingen uitoefenen, worden per sector respectievelijk per regio behandeld. De Inspectie kent een kantoor inspectieleiding en drie kantoren voor het toezicht op de verschillende onderwijssectoren. Het directieteam en enkele algemene diensten van de Accountantsdienst zijn ondergebracht bij het bestuursdepartement. De werkzaamheden zijn verder verdeeld over vier regiokantoren.

Voor deze regeling worden de hier genoemde verschillende kantoren van deze onderdelen van het ministerie aangemerkt als aparte directies. Dit betekent dat klachten over functionarissen die onder een van de kantoren voor de verschillende onderwijssectoren van de Inspectie dan wel voor een van de regiokantoren van de Accountantsdienst werkzaam zijn, in beginsel door het hoofd van dat kantoor behandeld zullen worden. Bij de Inspectie zal dit altijd een hoofdinspecteur zijn. Hoewel de Inspectie ook regiokantoren kent van waaruit het toezicht op alle sectoren van het onderwijs wordt uitgeoefend, worden deze kantoren hier niet als aparte directies beschouwd. Klachten over (functionarissen belast met) het toezicht op primair onderwijs worden dus afgehandeld door de hoofdinspecteur primair onderwijs, klachten over (functionarissen belast met) het toezicht op het voortgezet onderwijs door de hoofdinspecteur voortgezet onderwijs, enzovoort.

De inspecteur-generaal van het onderwijs en de directeur van de Accountantsdienst behandelen de klachten over de functionarissen waarover zij het directe gezag uitoefenen. Daarnaast behandelen zij klachten over het hoofd van een kantoor, zoals een directeur-generaal de klachten over een directeur van een directie behandelt.

Over de Inspectie is in de nota 'Variëteit en Waarborg' gesteld dat een verdere ontwikkeling van de reeds bestaande procedure voor het behandelen van klachten over individuele inspecteurs nodig is. Omdat de Inspectie daarbij gebonden blijft aan de bepalingen van de Awb, is er geen reden de Inspectie van deze regeling uit te zonderen, zodat ook in de toekomst klachten over de Inspectie behandeld zullen worden door de inspecteur-generaal en de hoofdinspecteurs. Het staat de Inspectie uiteraard vrij, met inachtneming van de Awb, de hier geschetste procedure verder aan te kleden. Deze regeling biedt daar ook de ruimte voor.

3. Klachten waarop de regeling van toepassing is

a. Klaagschriften

Deze regeling ziet op de behandeling van klaagschriften. Hieronder verstaat de Awb: een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager. De Awb geeft een ieder het recht om te klagen, zodat deze regeling geldt voor klachten van mensen van binnen en van buiten het ministerie. Verder moet een klaagschrift zijn ondertekend en bevatten: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

De Awb verplicht bestuursorganen deze klachten op een bepaalde wijze te behandelen. Zo dient de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging te krijgen, moet hij worden gehoord als hij dat wil, en in beginsel binnen zes weken in kennis worden gesteld van de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht. De klachten moeten voorts worden geregistreerd en gepubliceerd. Klachten zouden het beleid kunnen betreffen. Over de inhoud van een regeling kan uiteraard ook schriftelijk geklaagd worden, maar deze klachten hoeven niet als klaagschrift te worden behandeld, omdat er in dit geval geen sprake is van een gedraging. Klachten over te laat gepubliceerde of te ingewikkelde regelingen dienen wel overeenkomstig de regels van afdeling 9.2 van de Awb -die de procedure voor de behandeling van klaagschriften bevat- te worden afgedaan.

Het is niet verplicht een klacht te behandelen, als het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is of als deze betrekking heeft op een gedraging:

waarover reeds eerder een klacht is ingediend,
die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld,
die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter is onderworpen, of
waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt.

Als de klachtbehandelaar besluit de klacht om één van deze redenen niet in behandeling te nemen, dan dient hij de klager daarvan wel zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken op de hoogte te stellen.

b. Andere klachten

De Awb verplicht klagers niet hun klacht in de vorm van een klaagschrift in te dienen. Een ieder heeft het recht om te klagen. Bijvoorbeeld ook mondeling of over iets dat niet hemzelf betreft, maar een ander.

Alle klachten moeten behoorlijk worden afgehandeld. De Awb laat het bestuursorgaan vrij hieraan zelf invulling te geven. Het zal duidelijk zijn dat bij de behandeling van dit soort klachten in ieder geval de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht dienen te worden genomen.

Hoewel de onderhavige regeling alleen van toepassing is op klaagschriften, acht ik het van belang voor de consistentie van de interne klachtbehandeling dat andere klachten in ieder geval door dezelfde klachtbehandelaars die voor de behandeling van klaagschriften zijn aangewezen, worden behandeld. Zij hoeven daarbij dan echter niet de procedure van afdeling 9.2 van de Awb te volgen, althans voor zover dat voor een behoorlijke afhandeling van de klacht niet noodzakelijk is.

4. Publicatie van klachten

Bij publicatie van klachten geven de directeuren in ieder geval aan:

hoeveel klachten er dat jaar op hun directie betrekking hadden,
hoeveel er daarvan zijn behandeld,
de termijn waarbinnen de klachten zijn behandeld,
de aard van de klachten,
hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard, en
de conclusie van de Nationale Ombudsman wanneer een klacht - na ongegrondverklaring - aan deze is voorgelegd.

Deze gegevens worden in niet tot de persoon herleidbare vorm weergegeven.

Bij de Inspectie van het onderwijs en de Accountantsdienst worden de klachten per kantoor geregistreerd. Publicatie van de klachten vindt plaats in het jaarverslag. Daarbij blijft de onderverdeling van de klachten per sector respectievelijk per regio gehandhaafd.

De secretaris-generaal,
P.H. Holthuis

