



Klachtenregeling Huis voor Klokkenluiders

Doelstelling van het klachtrecht

Het Huis voor Klokkenluiders vindt het van groot belang om op zorgvuldige wijze om te gaan met de personen die contact hebben met het Huis. Dat contact kan plaatsvinden in het kader van voorlichting, een adviesaanvraag over en/of een onderzoek naar een vermoeden van een misstand en/of een bejegeningsonderzoek. Het kan hierbij voorkomen dat er aanmerkingen zijn op de handelwijze van het Huis voor Klokkenluiders. Daarom is deze klachtenregeling opgesteld. De doelstelling van deze regeling is tweeledig. Enerzijds is het doel om de klachten van genoemde personen naar ieders tevredenheid op te lossen. Anderzijds is het doel om van de klacht te leren en zo nodig wijzigingen in het interne beleid van het Huis aan te brengen.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het Huis voor Klokkenluiders zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het Huis voor Klokkenluiders.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het Huis voor Klokkenluiders, wordt aangemerkt als een gedraging van het Huis voor Klokkenluiders.
3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure op eigen kosten door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen. Het Huis voor Klokkenluiders kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. Het Huis voor Klokkenluiders kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Die persoon en degene voor wie hij optreedt, worden van de weigering onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.
5. Het vierde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.
6. Geen klacht is mogelijk tegen beslissingen van de afdeling Advies die betrekking hebben op de uitvoering van de wettelijke taak zoals beschreven in paragraaf 3 van Hoofdstuk 2 van de Wet Huis voor klokkenluiders, waaronder onder meer:
 - de beslissing om iemand al dan niet aan te merken als een melder van een vermoeden van een misstand en diens gevolg al dan niet een adviesaanvraag in behandeling te nemen.
7. Geen klacht is mogelijk tegen beslissingen van de afdeling Onderzoek die betrekking hebben op de uitvoering van de wettelijke taak en beslissingen zoals beschreven in paragraaf 4, 5 en 7 van Hoofdstuk 2 van de Wet Huis voor klokkenluiders, waaronder onder meer:
 - de beslissing ter zake van het al dan niet instellen van een onderzoek;
 - de wijze waarop de afdeling Onderzoek een onderzoek uitvoert;
 - het gebruik en de inzet van onderzoeksbevoegdheden;
 - de beslissing om een (of meer) perso(n)en al dan niet te horen;
 - het al of niet opdragen van onderzoek aan (een) (externe) deskundige(n);
 - de beslissing om een onderzoek (voortijdig) te beëindigen;
 - de beslissing om wel of geen inzage in stukken (inclusief verstrekking daarvan) te verschaffen als de beslissing daartoe voorbehouden is aan de afdeling Onderzoek;

- de inhoud van een rapport waaronder ook de conclusies en aanbevelingen zoals opgenomen in een rapport;
- de beslissing om al dan niet een onderzoek in te stellen naar de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van aanbevelingen die in een eerder onderzoek zijn gedaan en de wijze waarop dat (eventueel) gebeurt;
- beslissingen om wel of geen gevolg te geven aan verzoeken als deze de integriteit, de objectiviteit en/of onafhankelijkheid van een onderzoek aantasten.

Artikel 2

Het Huis voor Klokkenluiders draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over zijn gedragingen.

Hoofdstuk 2 De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 3

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 4 tot en met 12 van toepassing.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de indiener;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d) degene(n) tegen wie de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4

1. In iedere fase van de klachtenbehandeling kan het Huis voor Klokkenluiders nagaan of de klacht in der minne kan worden geschikt.
2. Zodra het Huis voor Klokkenluiders naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk, met uitzondering van artikel 12.
3. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door het Huis voor Klokkenluiders.

Artikel 5

1. Het Huis voor Klokkenluiders bevestigt schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.
2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
 - d) de procedure van hoor en wederhoor;
 - e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

Artikel 6

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. De algemeen secretaris / directeur van het Huis voor Klokkenluiders behandelt klachten over de medewerkers van het bureau van het Huis voor Klokkenluiders.
3. De voorzitter van het Huis voor Klokkenluiders behandelt klachten over de algemeen secretaris / directeur en de leden van het Huis voor Klokkenluiders.

4. De plaatsvervangend voorzitter van het Huis voor Klokkenluiders behandelt klachten over de voorzitter van het Huis voor Klokkenluiders.

Artikel 7

1. Het Huis voor Klokkenluiders is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is afgedaan;
 - b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 5:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
 - d) waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 5:1, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan instellen, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep had kunnen instellen;
 - e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kan of had kunnen worden onderworpen is of,
 - f) zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het Huis voor Klokkenluiders is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9

1. Het Huis voor Klokkenluiders stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a) de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b) de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of,
 - c) de klager niet binnen de door het Huis voor Klokkenluiders gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10

1. Het Huis voor Klokkenluiders handelt de klacht af binnen zes weken of – indien hoofdstuk 3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het Huis voor Klokkenluiders kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 11

Het Huis voor Klokkenluiders stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

Artikel 12

1. Indien de uitkomst van de interne klachtprocedure, als bedoeld in artikel 11, voor de klager niet aanvaardbaar is, laat hij dit aan het Huis voor Klokkenuiders weten.
2. De klager kan zich in gevallen als bedoeld in het eerste lid wenden tot de Nationale ombudsman binnen de in artikel 9:24 Algemene wet bestuursrecht gestelde termijn.

Artikel 13

Het Huis voor Klokkenuiders draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Hoofdstuk 3 Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure

Artikel 14

De in dit hoofdstuk geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op hoofdstuk 2 gevolgd indien dat bij besluit door het Huis voor Klokkenuiders is bepaald.

Artikel 15

1. Het Huis voor Klokkenuiders kan, indien het dit noodzakelijk acht, een klachtadviespersoon of klachtadviescommissie belasten met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. Het Huis voor Klokkenuiders kan deze klachtadviespersoon of klachtadviescommissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 16

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 5, wordt vermeld dat een klachtadviespersoon of klachtadviescommissie over de klacht zal adviseren. Het Huis voor Klokkenuiders informeert tevens degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 15 bedoelde klachtadviespersoon of klachtadviescommissie.
3. De klachtadviespersoon of klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 9, tweede lid.
4. De klachtadviespersoon of klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan het Huis voor Klokkenuiders. Het rapport bevat een verslag van het horen.

Artikel 17

Indien de conclusies van het Huis voor Klokkenuiders afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving bedoeld in artikel 11.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 18

Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door het Huis voor Klokkenuiders. Op reeds ingediende klachten blijft de op de datum van indiening geldende klachtenregeling van toepassing.

Artikel 19

Deze regeling treedt in werking met ingang van juli 2017 en wordt gepubliceerd op www.huisvoorklokkenluiders.nl.

Utrecht, juli 2017

P. Loven

Voorzitter Huis voor Klokkenluiders