

# 'Kennnis van klachtrecht nodig'

Van onze correspondent

DEN HAAG/KRALENDIJK • Klachten worden serieus genomen door de justitiële keten in Caribisch Nederland. Toch zijn er knelpunten en kleven er risico's aan de manier waarop de klachten worden afgehandeld. Vooral op het gebied van de voorlichting en de termijn waarop de afhandeling plaatsvindt zijn er tekortkomingen.

Dat is de conclusie van een onderzoek door de Raad voor de Rechtshandhaving in samenwerking met de Nationale ombudsman. Er worden elf aanbevelingen gedaan voor verbeteringen.

Het onderzoeksrapport wordt vandaag gepubliceerd. Burgers zijn onvoldoende op de hoogte

## Rapport over klachtbehandeling BES vandaag gepubliceerd

van de mogelijkheden die het klachtrecht biedt. Er is te weinig actieve voorlichting over klachten en beroepsmogelijkheden. De ombudsman heeft samen met het College voor de Rechten van de Mens daarom gepleit voor een laagdrempelige rechtshulpvoorziening in Caribisch Nederland. Wel constateren de onderzoekers dat verschillende organisaties bezig zijn met de ontwikkeling van informatiemateriaal.

Klachtbehandeling is belangrijk in het streven naar goed governance en is daarom belangrijk voor de betrokken instanties, stelt de Raad. Klachten kunnen zwakke punten in de organisatie blootleggen. Dat wordt onvoldoende ingezien, er worden bijvoorbeeld door de politie (KPCN) en de gevangenis (JICN) geen analyses gemaakt van ontvangen klachten.

Voor de ombudsman geldt bovendien dat de behandeling van klachten door de overheid belangrijk is voor het vertrouwen van de burger in de overheid. „Uit mijn werk in Caribisch Nederland is gebleken dat klachtbehandeling op de eilanden verbetering behoeft”, schrijft ombudsman Reinier van Zutphen in het rapport.

Meestal gaat het diensthoofd van de betreffende instelling in gesprek met de klagende burger, aldus het rapport. De Raad juicht dit informele proces toe vanwege de persoonlijke aanpak en heeft geen aanwijzingen dat hiervan misbruik wordt gemaakt door klachten onterecht buiten het formele traject te houden. „Bovendien past deze aanpak ook goed bij de cultuur van de BES-eilanden. Door de kleinschaligheid kennen mensen elkaar vaak en ligt een formele

procedure niet direct voor hand.”

Een risico bij de informele afhandeling is dat de klachten niet goed worden vastgelegd. Een tweede risico is de kans op willekeur. Dat kan inhouden dat beslissingen niet worden vastgelegd en niet te controleren zijn. Daarom bevelen de Raad en de ombudsman aan de burger altijd achteraf te vragen of hij tevreden is over de afhandeling en zo niet alsnog het formele traject te starten. Ook moet de klager altijd een 'afloopbericht' krijgen. „Op die manier is het proces transparant en kunnen er geen misverstanden ontstaan.”

Het grootste probleem is de termijn waarop klachten worden afgehandeld. Voor de gevangenis, waar geen informeel traject bestaat, moet de Beklagcommissie binnen twee weken uitspraak doen, maar dat wordt zelden gehaald. Het is ook niet realistisch, stelt de Raad, om alle voorgeschreven stappen binnen twee weken te doorlopen. Voor de commissie uitspraak doet moet de JICN-directie in een verweerschrift reageren.

De wettelijke termijn volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is zes weken, voor KPCN en Koninklijke Marechaussee tien weken. Wordt er een klacht-

adviescommissie ingesteld dan wordt de termijn met vier weken verlengd en die kan nog eens met vier weken worden verdaagd. Als de klager ermee instemt kan er opnieuw met vier weken worden verdaagd. In de praktijk benutten de organisaties deze mogelijkheden tot verlenging niet.

De Nationale ombudsman is bij Awb-klachten de beroepsinstantie. Voor de gevangenis is er geen beroep mogelijk tegen uitspraken van de Beklagcommissie. Dat is een tekortkoming, vinden de Raad en de ombudsman. Net als voor Europees Nederland moet beroep in Caribisch Nederland mogelijk worden. Daar heeft ook het College voor de Rechten van de Mens eerder dit jaar voor gepleit. Dat er op Curaçao, Aruba en Sint Maarten ook geen beroep mogelijk is, is hun eigen verantwoordelijkheid, vinden de onderzoekers. Over KPCN merken de onderzoekers ook op dat veel dossiers niet compleet zijn en dat er geen vervanger is voor de klachtencoördinator, die daardoor een kwetsbare positie heeft. Ook wordt het wettelijk voorschrift niet gevolgd dat bij de behandeling van klachten over politieambtenaren en militairen een officier van justitie plus de gezaghebber betrokken moeten worden.