

F10
RAP

F10
RAP

E 1981-183

F10
A5
216
Y7

"RAPPORT VAN DE WERKGROEP KLACHTRECHT
VAN DE STUURGROEP DEMOCRATISCH EN
DOELMATIG FUNCTIONEREN GESUBSIDIEERDE
INSTELLINGEN".

Boekmansichting-Bibliotheek
Herengracht 415 - 1017 BP Amsterdam
Tel.: 243736/243737/243733/243739

paragraaf 1.

INLEIDING.

In het Definitief Regeringsstandpunt inzake het democratisch en doelmatig functioneren van gesubsidieerde instellingen (TK. 1980-81, 15360, nrs. 18 en 19) is paragraaf 8 gewijd aan de individuele rechtsbescherming van de cliënt. Daar wordt uitgesproken dat de Regering op dit terrein, naast het regelen van de rechtspositie van de cliënten, veel waarde hecht aan de door de Commissie Van der Burg aanbevolen introductie of nadere regeling van een gewaarborgde klachtenbehandeling. De Regering is van mening dat dit onderwerp wettelijk moet worden geregeld.

De nadere studie die dit vereist is in handen gegeven van de Stuurgroep Democratisch en Doelmatig Functioneren gesubsidieerde instellingen (DDF), die hiervoor de Werkgroep "Klachtrecht" heeft ingesteld.
(1).

De Werkgroep "Klachtrecht" biedt hierbij zijn rapportage aan de Stuurgroep DDF aan. In deze rapportage wordt de probleemstelling uitgewerkt en worden voorstellen op hoofdpunten voor de verdere uitwerking gepresenteerd. Conform het gestelde in het Regeringsstandpunt en in de opdracht van de Werkgroep betreffen deze voorstellen een algemene regeling van het klachtrecht voor cliënten van gesubsidieerde instellingen.

./ (1) Zie voor opdracht en samenstelling van deze Werkgroep bijlage 1.

Paragraaf 2.

ONTWIKKELINGEN.

Veelvuldig is geconstateerd dat aan de rechtspositie van cliënten van instellingen nog wel het één en ander mankeerde en zijn daartoe de nodige initiatieven ontwikkeld.

Daarom is de Werkgroep eerst nagegaan wat er in ontwikkeling is. Bij dat onderzoek is het de Werkgroep duidelijk geworden dat klacht-recht en rechtspositie van cliënten begrippen zijn die wel te onderscheiden zijn, maar die niet gescheiden van elkaar kunnen worden behandeld. Gezien haar opdracht heeft de Werkgroep zich echter gericht op het ontwikkelen van aanzetten voor een regeling van het klachtrecht. Op diverse plaatsen in deze rapportage wordt echter gewezen op de samenhang tussen klachtrecht en rechtspositie.

De ontwikkelingen op dit terrein zijn sterk geïnitieerd vanuit de positie van mensen in de penitentiaire inrichtingen en in psychiatrische ziekenhuizen. De aandacht richtte zich vooral op de rechtspositie van gedetineerden, patiënten in psychiatrische ziekenhuizen en minderjarigen in rijksinrichtingen. Dat is logisch verklaarbaar. Immers de "afhankelijkheidspositie" van cliënten, zoals dat later door de Commissie Van der Burg is genoemd, is daar het grootst. Over de positie van deze cliënten zijn een aantal rapporten en artikelen geschreven, die hebben bijgedragen tot de meningsvorming op dit terrein en het op gang brengen van de wetgevingsmachinerie. Deze ontwikkeling is nog lang niet afgesloten. In dit verband kan worden gewezen op het bij de Tweede Kamer aanhangig zijnde ontwerp van Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ) en de vraag naar een vergelijkbare regeling ten aanzien van vrijwillig opgenomen patiënten.

De ontwikkeling is niet beperkt gebleven tot de bovengenoemde terreinen. Er heeft een duidelijke uitstraling plaatsgevonden naar andere terreinen van welzijnszorg. (2). Het rapport van de Commissie Van der Burg heeft deze draad opgepakt door als onderdeel van het algemene democratiseringsproces van instellingen ook de nodige aandacht te schenken aan de relatie tussen de individuele cliënt en (de medewerker van) de instelling. In dat rapport wordt gepleit voor een intro-

./ (2) Zie voor een overzicht van de gebruikte literatuur bijlage 2.

ductie of nadere regeling van een gewaarborgde klachtenbehandeling. Deze aanbeveling is in het voorlopig en definitief Regeringsstandpunt inzake de democratisering van instellingen overgenomen en heeft geleid tot de in paragraaf 1 weergegeven uitspraak van de Regering en de opdracht tot uitwerking daarvan aan de Stuurgroep DDF.

Ook op het terrein van het onderwijs zijn een aantal klachtregelingen tot stand gekomen. De Wet op het Wetenschappelijk Onderwijs, de Wet Universitaire Bestuurshervorming, de Machtigingswet inschrijving studenten en zeker ook het voorontwerp van Wet op het wetenschappelijk onderwijs 1981 kunnen hier genoemd worden. Het ontwerp van Wet op het Hoger Beroepsonderwijs kent een algemeen klachtrecht voor studenten.

Op het justitiële terrein mag nog worden gewezen op de klachtmogelijkheid in de Beginselenwet Gevangeniswezen en de klachtenprocedures die mogelijk worden gemaakt in de ontwerp Politiewet.

Ook kan in dit verband de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen worden genoemd, die voorziet in een klachtenprocedure bij (vermeend) ongelijk behandelen. (3).

Van de zijde van het parlement is een toenemende aandacht voor de rechtspositie en het klachtrecht van cliënten te constateren. Dit uit zich met name in de vragen om op het terrein van de volksgezondheid met spoed met regelingen te komen. De motie-Dees (27-03-1980), waarin op korte termijn om voorstellen voor verwezenlijking van het instituut van de patiëntenvertrouwenspersoon wordt gevraagd is daar een goed voorbeeld van. Het verbrede perspectief wordt goed weergegeven in de op 23 oktober 1979 door de Tweede Kamer aangenomen motie-Meijer, waarin de Regering wordt verzocht de Stuurgroep DDF opdracht te geven voorstellen te ontwikkelen voor een wettelijke regeling van de rechtspositie van gebruikers van welzijnsinstellingen.

De uitvoerende instellingen hebben zich evenmin onbetuigd gelaten. Ook daar wordt de behoefte aan een (betere) geschillenregeling gevoeld. Zo mag gewezen worden op activiteiten van het WIJN en de stichting Festog, die voor de sectoren van particuliere tehuizen voor kinderbescherming en gezinsvervangende tehuizen geschillenregelingen ontwierpen. De Centrale Raad voor gezinsverzorging heeft eveneens een procedure ontworpen voor bepaalde categorieën van klachten. Genoemd kan worden het voorstel voor een landelijk klachtenbureau van de

./ (3) Zie voor een overzicht van overheidsmaatregelen bijlage 3.

Nederlandse organisatie van welzijnswerkers.

De Werkgroep heeft niet de pretentie alle initiatieven te kennen. Zij heeft zoveel mogelijk kennis genomen van hetgeen in de literatuur ter sprake werd gebracht of anderszins bij haar bekend werd.

De Werkgroep beschouwt een gewaarborgde klachtenprocedure mede als een hefboom voor de (verdere) ontwikkeling van de rechtspositie (in brede zin) van cliënten.

Zij heeft geconstateerd dat de overeenstemming over de noodzaak van nadere regeling van rechtspositie en klachtrecht van cliënten groot is en dat de initiatieven om tot iets te komen talrijk zijn. Het terrein van de ook door een veelheid van regelingen beheerste gesubsidieerde instellingen blijkt zeer divers te zijn. De materie van het klachtrecht, dat de opdracht van de Werkgroep vormde, is daarom complex.

Anderzijds zijn de gedachten nu zover tot ontwikkeling gekomen dat een constructieve afweging van de verschillende voorstellen tegen elkaar mogelijk lijkt. De Werkgroep doet daartoe voorstellen in deze rapportage.

Alvorens over te gaan naar de volgende paragrafen worden hieronder in enigszins gestileerde vorm enkele voorbeelden van mogelijke klachten gegeven.

- Een echtpaar heeft gezinsmoeilijkheden en wendt zich tot een maatschappelijk werker. Het worden moeilijke gesprekken. De opzet slaagt niet en man en vrouw verlaten elkaar toch. De man, die dit moeilijk kan verwerken, klaagt zijn nood bij een collega van de maatschappelijk werker, die hem echter te verstaan geeft, dat op zijn hulp niet hoeft te worden gerekend. Tijdens de behandeling heeft de man immers ook steeds dwars gelegen. De man vindt deze stelling onjuist : hij is van oordeel dat hij zich zeer meewerkend heeft opgesteld; bovendien vindt hij dat zijn privacy ernstig is geschaad.
- Een moeder vindt dat haar peuter in het kinderdagverblijf veel te weinig aandacht krijgt. De leiding stelt daar tegenover, dat men zijn best doet, dat het de ouders verder ook niet zoveel aangaat, en dat het allemaal best goed gaat.

- Een man wil zijn echtgenote die in het ziekenhuis is opgenomen, graag dagelijks bezoeken, maar doordat hij in ploegendienst werkt, is dat niet mogelijk. Een afwijkende regeling blijkt voor hem niet toegestaan te kunnen worden : dat zou de orde in het ziekenhuis te veel verstoren. Wat nu?

- Een mevrouw moet ongeveer twee maanden in het ziekenhuis blijven. Voor de twee jongere, nog thuis wonende kinderen, en de vader is gezinsverzorging dringend gewenst. De wachtlijst kent echter een termijn van 3 maanden. Volgens de "intake" is daar helaas niets aan te doen.

- Een oude dame in het bejaardenoord wordt geholpen door een verpleegster die regelmatig wegloopt terwijl de bejaarde in het bad zit. Deze kan zelf niet overeind komen. De verpleegster zegt dat ze het zo druk heeft, dat het niet anders kan. Waar kan de bejaarde dame met haar klacht terecht?

Paragraaf 3.

WAAROM EEN KLACHTENREGELING?

De vraag waarom een klachtenregeling tot stand gebracht zou moeten worden heeft in algemene zin zijn beantwoording gevonden in het rapport van de Commissie Van der Burg en het voorlopige en definitieve Regeringsstandpunt inzake het democratisch en doelmatig functioneren van gesubsidieerde instellingen. Kort gezegd komt het standpunt - dat door de Werkgroep Klachtrecht wordt onderschreven - op het volgende neer. Cliënten mogen niet in de knel komen in de mede door de overheid in stand gehouden instellingsstructuur : de bemoeiing van de overheid vloeit voort uit de positie die gesubsidieerde instellingen binnen het geheel van onze verzorgingsmaatschappij innemen.

De Werkgroep is er van uitgegaan dat het terrein dat door een klachtenregeling bestreken moet worden, aangegeven is in het definitieve Regeringsstandpunt (blz. 9 en 10). Het gaat dan om instellingen in de maatschappelijke en sociaal-culturele sfeer die geheel of gedeeltelijk worden gesubsidieerd of uit anderen hoofde gefinancierd uit collectieve middelen (bijv. AWBZ, Ziekenfondswet, ABW). Voorbeelden zijn : instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, instellingen voor de gezondheidszorg, bibliotheken, scholen, woningbouwcorporaties. De Werkgroep heeft bij zijn werkzaamheden geen rekening gehouden met de instellingen die in de overheidssfeer hetzelfde werk verrichten dat elders door particuliere instellingen wordt gedaan, en die in het definitieve Regeringsstandpunt "pendant-overheidsinstellingen" worden genoemd. Hoe de voorstellen van de Werkgroep van toepassing zouden kunnen zijn op deze instellingen zal nog moeten worden onderzocht.

Dit terrein overziende heeft de Werkgroep zich afgevraagd welke de relaties zijn tussen het vraagstuk van rechtspositie en klachtrecht van cliënten en het in ontwikkeling zijnde consumentenrecht enerzijds en de regeling van de verhouding overheid-burger anderzijds.

Kenmerkend voor de consument als afnemer van goederen en diensten is dat hij in een contractuele relatie staat tot zijn leverancier, al of niet in geschrifte vastgelegd. Hem staat de actie uit wanprestatie ter beschikking, zo daar aanleiding toe mocht bestaan. Branche-geschillencommissies werden geïntroduceerd ter beslechting van relatief geringe

problemen. In een eenvoudige, vrij korte en goedkope procedure kan de consument daardoor zijn recht halen, zonder dat hem de toegang tot de burgerlijke rechter wordt onthouden.

De verhouding tussen overheid en burger wordt beheerst door handelingen en beslissingen van het openbaar bestuur waaraan de burger onderworpen en rechtens gebonden is. Aan de burger wordt in die situatie een stelsel van rechtsbescherming geboden met de Wet Arob als sluitstuk, waaraan nog de Nationale Ombudsman zal worden toegevoegd.

Tussen het terrein waarop de private partners hun zaken regelen en het terrein waarop het bestuur handelingen verricht en beslissingen neemt ten aanzien van de burger vormt het terrein van de gesubsidieerde instellingen een tussengebied. In de relatie tussen gesubsidieerde instelling en cliënt is dikwijls - maar niet altijd - een zekere overeenkomstgedachte te construeren. De financiering geschiedt echter in hoofdzaak uit collectieve middelen, en de overheid benadrukt haar verantwoordelijkheid door het stellen van eisen in kwalitatief en kwantitatief opzicht. De cliënt van een gesubsidieerde instelling bevindt zich echter als hij voor zijn rechten wil opkomen, dikwijls in een zwakke positie. De roep om de verbetering van de rechtspositie van de cliënt met de daarbij behorende mogelijkheid om zijn rechten systematisch via een klachtenprocedure te kunnen verwezenlijken moet vanuit deze situatie worden begrepen.

In dit verband hecht de Werkgroep eraan de samenhang tussen rechtspositie en klachtrecht te onderstrepen. Een rechtspositie is weinig waard indien toegekende rechten niet kunnen worden gerealiseerd. Maar aan de andere kant is een rechtspositieregeling een noodzakelijke voorwaarde voor het goed functioneren van een klachtrecht. Immers bij het beoordelen van een klacht zal degene die de klacht onderzoekt zich toch een beeld moeten vormen van de verrichtingen, diensten of voorzieningen waarop de cliënt aanspraak kan maken. Deze aanspraken dienen in een rechtspositieregeling te worden neergelegd, maar op zeer veel terreinen is dit nog niet of slechts zeer globaal gebeurd. De overheid zal naar de mening van de Werkgroep een beleid moeten voeren dat bijdraagt tot versterking van de rechtspositie van de cliënt, bijvoorbeeld door het sluiten van contracten met cliënten te stimuleren.

Paragraaf 4.

Klacht en klager.

Uit de voorgaande inleiding bleek reeds dat een grote variatie in klachten mogelijk is. Klachten kunnen betrekking hebben op een behandeling of een beslissing die een ingrijpende negatieve ervaring of verstrekkende negatieve gevolgen voor de cliënt kan hebben. Een klacht kan ook de uiting zijn van ongenoegen van voorbijgaande aard. Daarnaast kunnen er klachten zijn over het hele reilen en zeilen van de instelling.

De werkgroep heeft het klachtrecht als een individueel recht benaderd. Daarbij gaat het om de eigen relatie van de cliënt met de instelling. Ongenoegen over het functioneren van de instelling in het algemeen zal structurele maatregelen vergen. Een klachtrecht voor cliënten lijkt niet de aangewezen weg om zulke veranderingen na te streven. Hiervoor komen andere democratiseringsmaatregelen, zoals het instellen van cliëntenraden, vertegenwoordigers van cliënten in het bestuur, bewonerscommissie e.d. eerder in aanmerking. Bij een klachtrecht zoals door de werkgroep bedoeld gaat het in de eerste plaats om de belangen en de bescherming daarvan van de individuele cliënt. Dit houdt niet in, dat individuele klachten niet tot structurele wijzigingen binnen instellingen zouden kunnen of mogen leiden. Immers, het is zeer wel mogelijk dat de instelling door een individuele klacht wordt geconfronteerd met situaties in eigen huis, die zij niet als problematisch heeft onderkend, doch die door cliënten als onaangenaam worden ervaren. De individuele klacht kan zo een prikkel vormen tot onderzoek naar het eigen functioneren van de instelling. In het verlengde hiervan ligt de mogelijkheid, dat de instantie, die klachten behandelt, wordt geconfronteerd met meerdere individuele, maar gelijkgeaarde klachten. Het zal in die situatie voor de hand liggen, dat die klachteninstantie de verantwoordelijke personen in dienst van of werkzaam ten behoeve van de instelling wijst op situaties, welke kennelijk knelpunten opleveren.

Als klachtrecht een individueel recht is, veronderstelt dit dat wanneer een cliënt zijn behandeling aanvaardbaar vindt een derde deze in principe niet langs deze weg van een klacht aan de orde kan stellen. Deze regel kent overigens uitzonderingen. Een bijzonder geval is in dit verband de positie van de cliënt als "derde-belanghebbende". Daarbij zijn verschillende situaties mogelijk. Vooreerst is denkbaar, dat handelen door of namens de instelling ten aanzien van één cliënt een ander rechtstreeks raakt bijvoorbeeld wanneer inwilliging van het verzoek van de één automatisch een afwijzing inhoudt van een vergelijkbaar verzoek van een ander. Een andere mogelijkheid kan zich voordoen binnen een instelling, waar cliënten groepsgewijs een therapie ondergaan. Onderdeel van zo'n behandeling kan zijn het leren opkomen voor elkaars rechten en belangen. Het zou in een dergelijke situatie onjuist zijn het klachtrecht strikt te beperken tot de individuen aanzien van wie is gehandeld of beslist. Namens cliënten moeten natuurlijk klachten kunnen worden ingediend door wettelijke vertegenwoordigers. Ook personen die in een nauwe relatie tot de cliënt staan zouden een klachtrecht moeten hebben. Daarbij kan gedacht worden aan ouders, kinderen, broers, zusters, echtgenoten en andere levenspartners. De werkgroep heeft deze vraagstukken niet nader uitgewerkt. Dit zal in een later stadium moeten gebeuren.

Een vraagstuk apart is of zij die bij een instelling om dienstverlening hebben verzocht maar geweigerd zijn, een klacht zouden kunnen indienen die voor behandeling vatbaar is. Enerzijds speelt hier de overweging dat instellingen niet naar willekeur of persoonlijke smaak moeten kunnen beslissen of en op welke grond potentiële cliënten al dan niet worden toegelaten. Anderzijds zal er ook geen sprake kunnen zijn van een absolute toelatingsplicht. Immers, toelating is ook afhankelijk van de doelstelling van de instelling en de materiële voorwaarden die de instelling voor zijn dienstverlening ter beschikking staan. De werkgroep is van menig dat de gronden waarop de instelling meent gevraagde diensten niet te kunnen leveren aan een bepaalde cliënt, in een klachtenprocedure getoetst moeten kunnen worden. Dat betekent dat zij in beginsel geen verschil ziet tussen een klacht op grond van zo'n weigering en klachten voortkomend uit de wijze van behandeling van de cliënt nadat de relatie tussen beide tot stand is gekomen. Het bovenstaande

is ook van toepassing op het verzoek om overplaatsing dat nauw met het verzoek om toelating samenhangt.

Op grond van het bovenstaande komt de werkgroep tot de volgende omschrijving van een klacht.

"Een klacht is een verbale uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt van de diensten van een instelling dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door die instelling of door een persoon in dienst van of werkzaam binnen die instelling.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen genomen ten aanzien van degene die gebruik maakt of wenst te maken van de diensten van de instelling, hierna te noemen cliënt."

Als nadere toelichting op deze omschrijving van een klacht dient nog het volgende.

Zoals reeds in de vorige paragraaf werd betoogd, is er een nauw verband tussen klacht en rechtspositie. De cliënt zal klagen als hij meent dat rechten die hem formeel zijn toegekend, worden aangetast of verplichtingen die de instelling jegens hem heeft niet worden nagekomen. Die verplichtingen kunnen de instelling bij wettelijke regelingen zijn opgelegd (b.v. Wet op de bejaardenorden). Er kan ook een overeenkomst zijn gesloten tussen instelling en cliënt, waaraan de cliënt rechten ontleent. Een overeenkomst tot het verrichten van diensten kan soms worden aangenomen ook al is deze niet schriftelijk vastgelegd. Dikwijls is echter de rechtspositie van de cliënt niet geregeld of slechts vaag aangeduid. Men denke in dit verband aan bezoekers van bibliotheken of buurt-huizen.

Behalve op schending van rechten en het niet nakomen van verplichtingen kunnen klachten ook betrekking hebben op onheuse bejegening of een anderszins onzorgvuldige behandeling waarbij niet een formeel vastgelegd recht van de cliënt in het geding is. De werkgroep meent dat ook dat soort klachten moeten kunnen worden voorgelegd aan een instantie die de klacht onderzoekt.

Uit het voorgaande moet niet de conclusie worden getrokken dat klachten die betrekking hebben op handelingen of beslissingen die niet in strijd zijn met formeel geregelde rechten of verplichtingen, niet ernstig zouden kunnen zijn. Daar in vele gevallen de rechtspositie van cliënten niet of slechts zeer gebrekkig is geregeld, loopt het onderscheid tussen klachten die verband houden met deze formele rechtspositie en andere klachten niet noodzakelijkerwijs parallel aan een onderscheid tussen ernstige en minder ernstige klachten.

Als ernstige klachten moeten naar de mening van de werkgroep bijvoorbeeld die klachten worden aangemerkt die het zelfbeschikingsrecht betreffende met de daaruit voortvloeiende rechten op vrijheid van beweging, het onderhouden van contacten (bezoek), het recht op informatie (b.v. over de werkwijze van de instelling) en het recht om geen behandeling zonder toestemming te moeten ondergaan (behandelingsplan).

Uitgaande van het oordeel dat al deze klachten moeten kunnen worden voorgelegd aan een instantie die de klacht onderzoekt, zal wel enige voorziening moeten worden getroffen ter voorkoming dat querulanten of anderszins indieners van zeer lichte klachten een zware druk op een eventuele instantie zouden kunnen leggen.

Bij de nadere uitwerking van de voorstellen voor de behandeling van klachten die in de volgende paragrafen worden gedaan zal voor deze voorziening de nodige aandacht moeten zijn.

Paragraaf 5.

Vereisten waaraan elke klachtenbehandeling moet voldoen.

Onafhankelijk van de vraag hoe de procedure van de klachtenbehandeling moet verlopen en aan welke instantie de klacht moet worden voorgelegd, kan men een aantal vereisten opstellen waaraan elke klachtenbehandeling zal moeten voldoen. Ook geldt dat naarmate de vorm van de procedure zwaarder wordt aangezet ook het gewicht van de toepassing van de aan de procedure te stellen vereisten groter wordt. De hieronder genoemde vereisten waaraan elke klachtenbehandeling moet voldoen zijn dan ook geen scherp omlijnde criteria, maar eerder aandachtspunten die bij de uitwerking van procedures ingevuld moeten worden in relatie met het doel en de aard van de procedure.

Bekendheid. Onbekend maakt onbemind. Een klachtenprocedure zal met een goede voorlichting op de juiste momenten bij de potentiële klagers bekend moeten worden gemaakt. De voorlichting zal ook duidelijk moeten zijn: het klachtenadres moet worden vermeld, de procedure moet worden aangegeven, op mogelijkheden van bijstand moet worden gewezen.

Onafhankelijkheid. Beide partijen moeten vertrouwen hebben in de klachteninstantie. Vanuit dit vereiste zullen voorwaarden kunnen worden gesteld inzake de onafhankelijke positie en de samenstelling van de klachteninstantie. De schijn van verwevenheid van belangen zal zoveel mogelijk moeten worden vermeden. Met nadruk zij erop gewezen dat een procedure het vertrouwen van beide partijen nodig zal hebben. Dit is met name van belang voor een interne klachteninstantie.

Lage drempel. De klachteninstantie moet op eenvoudige wijze kunnen worden benaderd. Dit houdt onder meer in dat geen vormvoorschriften mogen worden gehanteerd die de klager afschrikken. Een eenvoudig briefje, misschien ook een mondelinge klacht op een spreekuur moet de klacht kunnen inleiden.

Bereikbaarheid. De bereikbaarheid is in verband met de vereiste laagdrempeligheid van de procedure belangrijk. De werkgroep denkt aan een klachteninstantie dichtbij in de buurt of in de instelling spreekuur houdend. Vooral voor intramurale cliënten is het vereiste van een korte afstand belangrijk. Dit vereiste moet worden uitgewerkt naar de plaats waar en de tijdstippen waarop de klachteninstantie te bereiken is.

Hoor en wederhoor. Dit beginsel houdt in dat beide partijen in elkaars tegenwoordigheid hun argumenten naar voren kunnen brengen en toelichten.

Inzagerecht. De cliënt zal in beginsel inzage moeten hebben in alle stukken die op hem betrekking hebben en verband houden met zijn klacht. Eventuele beperkingen aan dit vereiste te stellen zullen nader moeten worden uitgewerkt.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Een klachtenbehandeling zal niet behoorlijk kunnen functioneren indien niet van te voren vaststaat dat verstrekte persoonlijke gegevens vertrouwelijk zullen worden behandeld.

Niet lijdelijkheid. Een actieve rol van de instantie bij klachtenbehandeling ligt voor de hand. Bemiddeling gaat naar haar aard al uit van een actieve rol van de bemiddelaar. De mogelijke ongelijkheid van partijen door de afhankelijkheidspositie van de cliënt zal bij een onderzoekende instantie een duidelijk tegenwicht kunnen vinden.

Deskundigheid. Inzicht in de werkzaamheden die door de instelling worden verricht is onmisbaar. Naarmate een klacht zich meer leent voor juridificering, zal ook meer juridische deskundigheid zijn vereist.

Twee instanties. In de volgende paragrafen wordt dit vereiste nader uiteengezet.

Paragraaf 6.

Vormen van klachtenbehandeling.

Klachtenbehandeling kan variëren van onderzoek door een instantie die slechts kan trachten het conflict door bemiddeling op te lossen tot onderzoek door een instantie die afdwingbare uitspraken kan doen. De klachtenbehandeling kan binnen de instelling plaatsvinden of door een instantie die los van de instelling staat. Tenslotte is klachtenbehandeling in een of meer instanties mogelijk. Deze variabelen kunnen weer op vele manieren worden gecombineerd. Hieronder volgt een korte bespreking van de drie voornoemde keuzemogelijkheden.

1. Bemiddelen of het doen van afdwingbare uitspraken.

Bemiddeling kan op verschillende wijzen worden uitgewerkt. Kenmerkend voor deze wijze van klachtenbehandeling is dat machtsmiddelen om uitvoering van een door de bemiddelaar voorgestelde oplossing af te dwingen afwezig zijn. Er wordt getracht met de instelling en de cliënt in der minne en tot bevrediging van beide partijen het conflict op te lossen.

Aan een bemiddelaar (persoon of college) kunnen echter wel bevoegdheden worden verleend die hem in zijn rol versterken. Deze zijn vooral van belang wanneer de bemiddeling plaats vindt door een instantie die ten opzichte van de instelling een onafhankelijke plaats inneemt.

Onder bemiddelen wordt in deze rapportage verstaan elke klachtenbehandeling die niet kan worden afgesloten met een afdwingbare beslissing.

Beslissen, in de zin van het doen van afdwingbare uitspraken is slechts mogelijk door een instantie die de bevoegdheid heeft rechtstreeks in te grijpen in de verhouding tussen de cliënt en de instelling.

2. Interne en externe behandeling.

Binnen de instelling kan worden voorzien in een min of meer gestructureerde wijze van de behandeling van klachten hierna te noemen interne behandeling. In de relatie tussen cliënt en instelling is immers de klacht ontstaan. Het ligt dan voor de hand dat de instelling probeert het probleem op te lossen. Het bestuur, een commissie (daaruit), een bestuurslid of de directeur kunnen speciaal voor de behandeling van klachten worden aangewezen.

De klacht kan ook door een buiten de instelling staande instantie worden behandeld. Zo'n externe instantie heeft de voordelen van onafhankelijkheid van de instelling, neutraliteit en specifieke deskundigheid in het behandelen van klachten. De externe instantie zal de klachten van meerdere instellingen kunnen behandelen en daardoor over een ruime ervaring gaan beschikken. De instantie kan bestaan uit een persoon of uit een college.

3. Klachtenbehandeling in twee instanties sluit aan bij de in Nederland gebruikelijke procedures: een behandeling in eerste aanleg met de mogelijkheid van beroep. Een dergelijk systeem binnen het klachtrecht biedt de mogelijkheid tot het creëren van een laagdrempelige eerste instantie, gevolgd door een wat meer formele, zwaardere procedure. Een behandeling in slechts één termijn kan het gevoel achterlaten dat de zaak niet grondig genoeg aan de orde is geweest. Het ontbreken van een mogelijkheid om het dan "hogerop" te zoeken kan de frustratie versterken.

4. Op basis van de bovengemaakte onderscheidingen wordt een aantal combinaties uitgewerkt.

4.1. Interne bemiddeling en interne beslissing.

Deze mogelijkheden liggen zoals reeds gesteld voor de hand. Naast bemiddeling is binnen de structuur van de instelling ook ruimte voor een beslissing over een ingediende klacht tegen binnen de instelling werkzame personen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door het bestuur of de directeur en met een voorgeschreven procedure worden omgeven.

4.2. Bemiddeling door een externe instantie.

In een bemiddelende externe instantie zullen de voordelen van onafhankelijkheid, brede ervaring en deskundigheid in het behandelen van klachten tot uiting kunnen komen. Hierdoor zal het door cliënten in deze vorm van klachtenbehandeling te stellen vertrouwen worden versterkt.

Aan zo'n externe instantie kunnen ook bevoegdheden worden verleend, die haar rol versterken. Gedacht kan worden aan een (versterkt) inzagerecht. De positie van de bemiddelaar in het contact met cliënt en instelling kan hiermee in zoverre worden versterkt, dat op basis van meer of betere gegevens verwacht mag worden dat de kwaliteit van de bemiddeling stijgt.

Overigens wordt er bij de toepassing van dit inzagerecht van uitgegaan dat te voren hiervoor door de cliënt uitdrukkelijk toestemming wordt verleend.

Aan de bemiddelaar kan het recht worden verleend (al dan niet schriftelijk) aanbevelingen te doen. Zo'n aanbeveling kan binnen de instelling een functie vervullen door haar ter kennis te brengen van andere organen van de instelling. Een klacht tegen een directeur zou dan, samen met de aanbeveling, binnen het bestuur besproken kunnen worden.

Bemiddelen kan eindigen met publicatie van het oordeel van de bemiddelaar op de wijze en in de vorm die de bemiddelaar doelmatig acht. Dit kan bijvoorbeeld in een jaarlijkse verslaglegging, maar ook op andere mee op het concrete geval toegespitste wijze. In dit kader kan ook worden gedacht aan de mogelijkheid om de bevoegde instanties van een onjuiste gang van zaken binnen de instelling op de hoogte te stellen, te denken valt aan de betrokken minister of een betrokken inspectie.

Bij het gebruik maken van genoemde bevoegdheden dient wel gewaakt te worden tegen onredelijk "schandpalen" van instelling en/of personeel. Ook dient de privacy van cliënten steeds in het oog te worden gehouden. Als publicaties als hier bedoeld een regulier karakter dragen zal dat zeker - en uiteraard de

eventueel dreigende publicatie - een preventieve werking hebben. Tegelijkertijd wordt echter een bijdrage geleverd aan de meningsvorming over een begrip als "behoorlijke hulpverlening" en aan de vorming van jurisprudentie. In dit verband moet ook nog worden genoemd de mogelijkheid dat de bemiddelende instantie desgevraagd haar oordeel ter kennis van de rechter brengt.

Door het toekennen van deze bevoegdheden werkt de instantie die in dit rapport met "bemiddelend" wordt aangeduid, niet zuiver bemiddelend meer. De beoordeling wordt een belangrijk aspect van haar werkzaamheden, terwijl er diverse mogelijkheden zijn om bij te dragen tot de opinievorming en om morele druk uit te oefenen.

5. Externe beslissing.

De kernvraag die hier speelt is of er, naast de rechter aan wie een klacht kan worden voorgelegd op grond van wanprestatie of onrechtmatige daad - en die daarover een afdwingbare uitspraak kan doen - andere mogelijkheden zijn om in een te ontwikkelen klachtenregeling zo'n bindende uitspraak te creëren.

De werkgroep heeft gedacht aan de mogelijkheden van arbitrage en bindend advies. Deze mogelijkheden zijn met name ontwikkeld in het contractenrecht, waarbij partijen zich verbinden - vrijwillig! - om zich bij een conflict te wenden tot een neutrale derde en dienst mening te accepteren. Zij is tot de voorlopige conclusie gekomen dat het niet eenvoudig zal zijn deze vormen van geschillen beslechting voor klachten van cliënten bij gesubsidieerde instellingen van overheidswege daadwerkelijk voor te schrijven, zonder in strijd te komen met de Grondwet. Daarin wordt immers ondermeer bepaald, dat een ieder zich reeds moet kunnen wenden tot de rechter die de wet hem toekent. In ons rechtstelsel is dat de "gewone", de burgerlijke rechter. Deze heeft het monopolie voor "extern beslissen" in de betekenis die de werkgroep daaraan in dit rapport geeft. Wel zou kunnen worden overwogen of de mogelijkheden om zich als cliënt met een klacht tot de rechter te wenden, niet zouden kunnen worden vergemakkelijkt.

In dit verband is van belang de "Nota inzake een vereenvoudigde procedure voor kleine civiele zaken" die in december 1980 werd gepubliceerd door het Ministerie van Justitie. Cliënten van gesubsidieerde instellingen zouden van de in deze nota voorgestelde vereenvoudigde kantongerechtsprocedure kunnen profiteren voor zover zij een verbintenisrechtelijke vordering willen instellen (d.w.z. een vordering uit contract of uit onrechtmatige daad) tot een belang van f 3000,-- eventueel, indien de competentiegrens van de kantonrechter wordt opgetrokken, tot f 5000,--. Inschakeling van de burgerlijke rechter in een conflict tussen de cliënt en de instelling kan gewenst zijn, wanneer

het om ernstige klachten gaat die in bemiddelende procedures niet kunnen worden opgelost. De verlaging van de drempel die met de voorstellen tot vereenvoudiging van de kantongerechtsprocedure wordt beoogd, zou zeker van betekenis zijn voor het klachtrecht van cliënten van gesubsidieerde instellingen.

Een andere mogelijkheid die overwogen kan worden, zou zijn om voor klachten van cliënten bijzondere kamers bij de organen van de rechterlijke macht in te stellen. De werkgroep wil deze mogelijkheid openlaten. Zij heeft de ontwikkeling van een klachtrecht van cliënten echter voorshands in een andere richting gezocht. De voorstellen daartoe worden in de volgende paragraaf uiteengezet. Gezien de verwevenheid met de organisatie van de rechterlijke macht heeft de werkgroep de nadere studie van deze mogelijkheid niet ter hand genomen.

Paragraaf 7.

Voorstellen voor de behandeling van klachten.

De in paragraaf 5 genoemde vereisten waaraan elke klachtenbehandeling moet voldoen zijn ook uitgangspunt geweest voor de werkgroep bij het overwegen van vormen van klachtenbehandeling, die zij zou willen voorstellen. Daarbij grijpt de werkgroep terug op de in paragraaf 6 weergegeven vormen van klachtenbehandeling.

Eerder, in paragraaf 3, is het terrein van de gesubsidieerde instellingen dat hier wordt bestreken, beschreven als een tussengebied tussen het terrein van de consumenten waarop de private partners in een overeenkomst hun zaken regelen en het terrein waarop de overheid de burgers bestuurt.

Op dit terrein is een grote variatie aan klachten te onderkennen in samenhang met de grote diversiteit van de geboden dienstverlening. Klachten kunnen betrekking hebben op zeer ernstige situaties of slechts ongenoegen weerspiegelen. Kenmerkend voor de klachten is dat ze gaan over de dienstverlening van een instelling aan een cliënt. Er zijn daarbij drie partijen in het geding : de cliënt, de instellingen en de overheid.

De relatie tussen cliënt en instelling is primair. In deze relatie is immers de klacht ontstaan. Het ligt dan voor de hand dat de partijen proberen het probleem zelf op te lossen. In paragraaf 6 is reeds gezegd dat de vorm van intern bemiddelen en beslissen voor de hand ligt. Op deze wijze wordt de behandeling dicht bij de uitvoering van het werk gehouden en zullen de inhoudelijke aspecten van de klacht goed tot uitdrukking worden gebracht. Een interne procedure zal goed kunnen voldoen aan de eisen van toegankelijkheid, bereikbaarheid, lage drempel. Voor andere vereisten zoals vertrouwen van partijen, hoor en wederhoor en openheid zullen in de procedure waarborgen geschapen kunnen worden.

De werkgroep bepleit dan ook te streven naar een algemeen systeem van interne klachtenbehandeling.

Hierbij zou het echter niet moeten blijven. Reeds in paragraaf 6 is aangegeven dat een behandeling in één termijn het gevoel kan achterlaten dat de zaak niet op een bevredigende wijze aan de orde is geweest. Een procedure in twee instanties biedt de mogelijkheid tot het creëren van een laagdrempelige eerste instantie, gevolgd door een wat meer afstandelijke, meer formele, zwaardere procedure. Met name de zwaardere klachten zullen in aanmerking komen voor zo'n tweede instantie.

De werkgroep denkt bij zo'n tweede instantie uitdrukkelijk aan een los van de instellingen staande externe instantie. Deze instantie zal eveneens moeten voldoen aan de vereisten voor elke klachtenbehandeling genoemd in paragraaf 5. Bijzondere aandacht bij de inrichting van die instantie zal er moeten zijn voor enerzijds de toegankelijkheid etc. daarvan en anderzijds het nodige gewicht dat deze instantie dient te krijgen. Dit laatste ziet met name op de bevoegdheden die de instantie kunnen worden verleend. In paragraaf 6 is reeds gesteld dat de *communerechter* de externe instantie is die het monopolie heeft om afdwingbare uitspraken in een conflict tussen cliënt en instelling te doen. Wel is het mogelijk aan externe klachteninstanties de bevoegdheid te geven uitspraken openbaar te maken, mededeling te doen aan overheden en inspecties of een uitspraak desgevraagd mee te delen aan de burgerlijke rechter. Van deze bevoegdheden zal zeker een preventieve werking uitgaan, terwijl tevens een bijdrage wordt geleverd aan de meningsvorming over wat een behoorlijke dienstverlening is. Deze factoren zullen, gepaard aan de kwaliteit van procedure en uitspraken, aan deze instantie het nodige gewicht kunnen verlenen om haar uitspraken in de praktijk de kracht van een beslissing te geven.

Naast, en ook na de klachtenprocedures is de gewone rechter (burgerlijke- en stafrechter) altijd bevoegd kennis te nemen van klachten. Het blijft dus mogelijk zich met een klacht rechtstreeks tot hem te wenden of hem de klacht voor te leggen na afloop van een klachtenbehandeling in andere instanties.

De werkgroep bepleit voor klachtenbehandeling een procedure in twee instanties : eerste interne bemiddeling of beslissing, en als tweede instantie een geïnstitutionalisering, los van de instellingen staande klachteninstantie voor externe bemiddeling, waarbij de bemiddeling zonodig met een beoordeling kan eindigen, zoals reeds werd uiteengezet in paragraaf 6, onder 4.2.

Een regeling voor de behandeling van klachten zal moeten voldoen aan de in paragraaf 5 genoemde vereisen.

In dit verband is ook van belang dat de regeling doorzichtig is en niet bijdraagt aan versnippering. Met name voor cliënten is een zekere uniformiteit noodzakelijk. Het mag niet zo zijn dat de burger in zijn rol van cliënt van verschillende instellingen telkens stuit op verschillende procedures. De werkgroep heeft dan ook gestreefd naar het aandragen van bouwstenen voor een zo generaal mogelijke regeling, niet alleen vanuit haar opdracht maar veeleer uit het besef dat het generale karakter van een regeling een belangrijke waarde van een regeling zelf is.

Anderzijds heeft de werkgroep grote verschillen geconstateerd in de geleverde diensten, de mate van afhankelijkheid van de cliënten, in de behoeften en de daaruit voortvloeiende soorten van klachten.

Een ander punt is dat voor enkele sectoren al een wettelijke regeling aanwezig of vergaand in voorbereiding is (BOPZ). Al deze ontwikkelingen zouden ingrijpend herzien en bijgestuurd moeten worden wanneer een alomvattende regeling tot stand gebracht zou moeten worden. Om deze redenen komt een het gehele veld van instellingen omvattende, uniforme en uitputtende regeling de werkgroep niet als de meest gewenste voor.

De werkgroep bepleit een generale regeling van klachtrecht in die zin dat in zo'n regeling de vereisten waaraan een procedure voor klachtenbehandeling moet voldoen, worden vastgelegd. Tevens zal een generale regeling enerzijds de duidelijkheid en de toegankelijkheid voor de cliënten moeten waarborgen en anderzijds ruimte moeten laten voor sectorale inkleuring.

Paragraaf 8.

Uitgangspunten voor een wettelijke regeling.

De tot stand te brengen regeling van het klachtenrecht moet de status hebben van een wet. Dit standpunt is aan te treffen in het definitief Regeringsstandpunt inzake de democratisering en de opdracht aan de werkgroep. Ook in de in de inleiding gememo-reerde motie-Meijer wordt dit standpunt gehuldigd. De werkgroep deelt deze opvattingen. Het algemene belang van de individuele rechtsbescherming van de cliënt dat hier aan de orde is leidt in beginsel tot een wettelijke regeling van deze materie. Een wet-telijke regeling zal ook van toepassing kunnen zijn op alle in-stellingen die daarvoor in aanmerking komen, ongeacht de wijze waarop ze worden bekostigd. Hoe een dergelijke regeling zich verhoudt tot regelingen die gelden voor zogenaamde pendant-overheids-instellingen zal nog verder moeten worden uitgezocht.

De te ontwerpen regeling moet zo generaal mogelijk zijn. Wat de werkgroep daaronder verstaat is in de vorige paragraaf uiteenge-zet. De werkgroep herhaalt dat er niet gestreefd moet worden naar een allesomvattende wet. Binnen de generale werking van een wet moet er plaats zijn voor sectorale differentiatie. Waar nadere uitwerking of specificatie van de algemene regeling nodig is zal dit wel gestoeld moeten zijn op de wet.

In dit verband vraagt de relatie met bestaande en in ontwikkeling zijnde wetgeving om bezinning op de inhoud en plaats van een wet-telijke regeling van het klachtrecht. De werkgroep acht het ondenkbaar en onwenselijk om wat inmiddels aan wet- en regelgeving is ge-realiseerd opzij te zetten.

Wel zou gekozen kunnen worden voor de oplossing van een generale wet, die alles wat tot dusver ongeregeld is, zou omvatten.

Om de redenen die uit het voorgaande voortvloeien bepleit de werk-groep een algemene wettelijke regeling, die op te vatten is als een Basiswet voor het klachtrecht bij gesubsidieerde instellingen. .

Deze wet zou basisbepalingen moeten bieden, die door elke sectorale regeling in acht genomen moeten worden.

Die basisbepalingen betreffen de wijze waarop klachten behandeld dienen te worden. Daarbij denkt de werkgroep aan de vereisten waaraan elke klachtenbehandeling moet voldoen, zoals vermeld in paragraaf 5. Een belangrijk onderdeel van die vereisen is de klachtenbehandeling in twee instanties.

Naast de algemene bepalingen die betrekking hebben op de beginselen die bij klachtenbehandeling in acht moeten worden genomen dient de Basiswet de individuele instellingen te verplichten om een bemiddelende instantie in het leven te roepen. Tevens dient in de Basiswet door middel van een delegatiebepaling de grondslag te worden gelegd voor het uitwerken van procedure-regels voor de diverse sectoren en voor het instellen van sectoraal of inter-sectoraal werkende klachtencommissies van beroep.

Deze oplossing van het klachtrecht is een imperatieve, waarbij de overheid een regeling bij en krachtens de wet oplegt. Daarmee haar verantwoordelijkheid aanvaardend voor de totstandkoming van een stelsel van klachtenbehandeling.

De Basiswet zou werking kunnen hebben ten aanzien van de bestaande en in ontwerp zijnde (wettelijke) regelingen, die in overeenstemming zouden moeten zijn of gebracht moeten worden met de Basiswet klachtrecht. Dit in overeenstemming brengen zal niet al te ingrijpend behoeven te zijn voorzover de Basiswet bepalingen bevat die de procedure betreffen (bijv. door het algemene rechtsbewustzijn aanvaarde beginselen als onafhankelijkheid, horen partijen etc). Wat de organisatie van de klachtenbehandeling betreft kan dit moeilijker zijn! De (wettelijke) regelingen mogen in het algemeen verder strekken, maar zullen in overeenstemming moeten zijn met de basisbepalingen. In een aantal gevallen echter zou bestaande wet- en regelgeving reeds verdergaande waarborgen kunnen omvatten dan de werkgroep zich als minimum-eisen heeft voorgesteld. In dat geval behoeft in die bestaande regeling uiteraard in het geheel geen aanpassing plaats te vinden. Zo wordt in de wet BOPZ een speciale rechtsgang naar de burgerlijke rechter voorgesteld. Met het ontwikkelen van (sectorale) regelgeving in de hier geschetste zin behoeft dan ook zeker niet te worden gewacht.

Bovendien zou de Basiswet betekenis kunnen hebben voor klachten die om een of andere reden niet onder een regeling voor klachtenbehandeling in een bepaalde sector zijn gebracht. De BOPZ kent

bijvoorbeeld klachtmogelijkheden tegen bepaalde handelingen; voor minder ernstige klachten geeft zij geen regeling.

Voor het niet door bijzondere wetten beheerste terrein zou de Basiswet de grondslag kunnen bieden voor bepaalde, op bijzondere sectoren toegesneden, lagere regelingen. De lagere regelingen zouden de status moeten hebben van AMvB's of eventueel ministeriële verordeningen. In deze (lagere) sectorregelingen zou, uiteraard in overeenstemming met de basisnormen, toespitsingen gegeven kunnen worden ten aanzien van de vormgeving van klachtenprocedures, bemanning van klachteninstanties etc.

Aan de behandeling van klachten in twee instanties, zoals die door de werkgroep wordt bepleit, zou op de volgende manier gestalte gegeven kunnen worden.

Op grond van de Basiswet worden individuele instellingen verplicht een procedure voor de interne behandeling van klachten tot stand te brengen die in sectorale regelingen nader kan worden uitgewerkt overeenkomstig de basisbepalingen van de wet (bijvoorbeeld dat partijen in aanwezigheid van elkaar worden gehoord, de vormvoorschriften die minimaal moeten worden gehanteerd, de (onafhankelijke) positie van de interne klachtinstantie etc.).

De totstandbrenging en vormgeving van zo'n procedure is een zaak van de individuele instelling. De sanctie door de overheid op niet naleving kan gevonden worden in bekostigings- en erkenningsvoorwaarden, daar een dergelijke eis te zien is als een kwaliteitseis, die niet als aantasting van de autonomie van de instelling of als détournement de pouvoir kan gelden. De mogelijkheid van andere sancties kan nader worden overwogen. De door de individuele instellingen te ontwerpen klachtenprocedures kunnen op hun inhoud worden getoetst door de overheid die verantwoordelijk is voor de instandhouding van de voorziening. Die toetsing vindt dan plaats aan de hand van de vastgelegde wettelijke normen.

De externe tweede instantie zal naar de mening van de werkgroep sectoraal of inter-sectoraal moeten worden georganiseerd. Hiervoor kan moeilijk de bovenstaande constructie voor de interne klachtenbehandeling worden gevolgd. Aan de individuele instelling valt voor het tot stand brengen van sectorale klachteninstanties immers geen directe verantwoordelijkheid toe te rekenen. Daarbij

komt nog dat niet goed valt in te zien hoe instellingen per sector daartoe verplicht zouden kunnen worden. Bovendien is een sectorgewijze indeling van instellingen niet altijd even gemakkelijk en lijkt een sanctie op niet-nakoming van deze plicht door instellingen moeilijk te construeren. Hetzelfde geldt voor het toetsingsapparaat dat nodig zou zijn.

De totstandbrenging van deze externe instantie acht de werkgroep de taak en de verantwoordelijkheid van de overheid. De wijze van instellen ervan is een zaak voor nadere uitwerking. Wel is duidelijk dat de grondslag voor het tot stand brengen van deze instantie en de nadere regeling daarvan in de Basiswet gevonden moet worden, door een delegatiebepaling ter uitvoering waarvan de overheid sectorale klachteninstanties zal instellen.

Zeer belangrijk is de vraag of de externe sectorale instantie in verband met de eisen van bereikbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid regionaal van opzet moeten zijn. De werkgroep meent deze vraag positief te moeten beantwoorden. Er zal een regionaal-functionele indeling van klachten behandelende commissies moeten komen, wil aan de gestelde vereisten aan een klachtenbehandeling worden voldaan. Hierbij zal uitdrukkelijk aan de orde moeten komen op welke wijze de sectorvorming gestalte krijgt en welke mogelijkheden er zijn voor intersectorale klachteninstanties.

Op deze wijze kan de door de werkgroep bepleite procedure voor klachtenbehandeling in twee instanties worden gerealiseerd : eerst interne bemiddeling of beslissing (te realiseren door de individuele instellingen) en als tweede instantie geïstitutionaliseerde los van de instellingen staande inter-sectoraal georganiseerde externe klachteninstanties die bemiddelen en beoordelen (in het leven te roepen door de overheid).

De verhouding tussen interne en externe klachtenbehandeling ziet de werkgroep aldus dat de externe instantie door de klager eerst benaderd kan worden wanneer voorafgaande de interne instantie is gepasseerd. Verwacht mag worden dat hiervan een aanzienlijke zeefwerking zal uitgaan. De uitzonderingen op deze regel voor bijv. spoedeisende klachten of klachten die zich uit hun aard niet lenen voor deze procedure, zullen nader moeten worden uitgewerkt (te

denken valt aan strafmaatregelen of gedwongen behandeling.) De klacht bij de externe instantie zal zich bij voorkeur tegen de oorspronkelijk klachtwaardige behandeling moeten richten en niet tegen de uitkomst van de interne behandeling.

De externe klachteninstantie behandelt in principe alle haar voorgelegde klachten, behalve in geval zij van mening is dat de klacht kennelijk onredelijk is of met de behandeling ervan geen redelijk belang wordt gediend. Zij behandelt klachten, na beide partijen opgeroepen te hebben. De uitspraak en de overwegingen daarvoor worden in schriftelijke vorm vastgelegd. De uitspraak levert geen binding voor partijen op. Naleving van haar uitspraak kan de klachteninstantie niet afdwingen, zij kan geen schadevergoeding toekennen, en geen herstel in oude toestand eisen..

Wel dient de klachteninstantie de bevoegdheid te hebben om de uitspraak actief openbaar te maken, van haar uitspraken mededeling te doen aan inspecties, ministers of anderen en de uitspraak desgevraagd mee te delen aan de burgerlijke rechter.

In dit verband wordt er nogmaals op gewezen dat de gewone (burgerlijke- en straf)rechter en tuchtrechtelijke colleges bevoegd blijven kennis te nemen van klachten tegen gesubsidieerde instellingen.

Omgekeerd dient echter de klachteninstantie ook niet onbevoegd te worden verklaard in de gevallen dat een vordering bij de burgerlijke rechter kan worden ingesteld of is ingesteld.

Rechter en klachteninstantie hebben immers verschillende taken. De rechter geeft een afdwingbare beslissing, de klachteninstantie bemiddelt en draagt bij tot de algemene meningsvorming. Wél zouden de rechter en de klachteninstantie wederzijds geïnformeerd moeten worden over aanhangige procedures. Een daartoe strekkende regeling moet nog nader worden doordacht. Een dergelijke regeling zou het de rechter mogelijk maken de uitspraak van de ingeschakelde klachteninstantie af te wachten en een door die klachteninstantie gegeven uitspraak in zijn oordeel te betrekken.

Een vraag die nadere uitwerking behoeft is of alleen tegen de instelling of ook rechtstreeks tegen een functionaris geklaagd kan worden. Met name in grote instellingen kunnen cliënten niet op de hoogte zijn van de interne organisatie van de instelling en de onderlinge verantwoordelijkheidsverdeling. De werkgroep heeft gemeend, gezien de veelsoortigheid van de aan de orde zijnde instellingen beide opties in dit stadium van de beschouwingen open te moeten houden.

Tot slot nog enige opmerkingen over de kosten van de voorgestelde procedure van klachtenbehandeling. De werkgroep is van mening dat dit punt wel gesignaleerd, maar niet uitputtend behandeld behoeft te worden.

Het tot stand brengen van klachtenprocedures door de individuele instellingen kan wel een aanmerkelijke last op de instellingen leggen, maar in principe moeten deze activiteiten gezien worden als onderdeel van de uitvoering van de dienstverlening. In het verlengde van het Regeringsstandpunt inzake de democratisering valt hier dezelfde gedachtengang te hanteren dat gelet op de aard van de voorstellen geen budgettaire gevolgen behoeven te worden voorzien. Anders ligt het met de externe klachteninstanties. Wanneer bijvoorbeeld gedacht wordt aan inter-sectoraal en regionaal georganiseerde klachtencommissies met drie leden per zitting (vacatiegeld en reis/verblijfkosten) en een (part-time) ambtelijk secretariaat per sectorcommissie dan wordt al snel duidelijk dat de financiële consequenties van de te ontwikkelen voorstellen moeten worden meegenomen.

Samenvattend meent de werkgroep dat een Basiswet voor het klachtrecht bij gesubsidieerde instellingen de volgende onderwerpen zal moeten regelen:

- De reikwijdte van de wet;
- De verhouding tot andere wettelijke regelingen;
- De omschrijving van een klacht;
- Wie kan klagen en tegen wie;
- De normen voor een klachtenprocedure;
- De procedure in twee instanties;
- De regeling van de interne instantie;
- De regeling van externe instanties.

Paragraaf 9

Aanbevelingen.

De werkgroep legt met dit rapport een uitgewerkte probleemstelling met voorstellen op hoofdpunten voor de verdere uitwerking bij de Stuurgroep neer. Het is nu aan de Stuurgroep hierover te beslissen.

De aanbevelingen die de werkgroep daarnaast wil doen liggen in het procedurele vlak.

De werkgroep beveelt de Stuurgroep aan in haar advies aan de regering over dit onderwerp voorstellen te doen voor overleg met de bij deze materie betrokkenen. De probleemstelling en voorstellen kunnen zonder dat hierover met organisaties van cliënten, werkers, instellingen en overheden van gedachten wordt gewisseld, nauwelijks verder worden gebracht. Daarvoor is dit onderwerp maatschappelijk teveel in beweging. De voorstellen voor een generale regeling van het klachtrecht moet van die beweging zo spoedig mogelijk deel gaan uitmaken.

Als volgende stap in de ontwikkeling naar een generale klachtrechtregeling beveelt de werkgroep het opstellen van een voorontwerp van een Basiswet voor het klachtrecht bij gesubsidieerde instellingen aan. Het opstellen van zo'n voorontwerp zal het snelst de (technische) problemen van de voorstellen zichtbaar maken. En daarmee de mogelijkheden van concretisering.

Op basis van het voorgaande beveelt de werkgroep de volgende procedure aan.

Na, al of niet gewijzigde, accordering van de voorstellen door de Stuurgroep wordt in het advies aan de regering voorgesteld over de voorstellen het overleg met alle betrokkenen te openen. Dit overleg wordt op een nader te bepalen wijze gevoerd door de Stuurgroep DDF cq. de werkgroep klachtrecht. Indien de regering

met het bovenstaande instemt worden vervolgens de resultaten van het overleg verwerkt in een nieuwe opdracht aan de werkgroep klachtrecht (in al dan niet gewijzigde samenstelling) voor het opstellen van een (voor)ontwerp voor een algemene regeling.

Bijlage 1.

De Stuurgroep DDF besloot in haar vergadering van 14 februari 1980 tot het instellen van de werkgroep Klachtrecht bestaande uit telkens één vertegenwoordiger van de departementen van Onderwijs en Wetenschappen, Volksgezondheid en Milieuhygiëne, Justitie en Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk en een voorzitter/buitenstaander. Een lid van het secretariaatsteam van de Stuurgroep zou gaan fungeren als secretaris.

De werkgroep heeft tot taak de Stuurgroep een voorstel te doen inzake een, zo mogelijk generale, regeling voor klachtrecht voor cliënten van gesubsidieerde instellingen. De werkgroep diende bij zijn voorstel rekening te houden met bestaande of in ontwikkeling zijnde (sectorale) regelingen ten deze alsmede met regelingen welke het terrein van het klachtrecht konden raken, zoals de in ontwikkeling zijnde regeling voor de ombudsman en de Wet AROB. Het ontwikkelen van een generale regeling in dit kader zou het treffen van verbijzondering voor bepaalde sectoren in zo'n regeling niet uit mogen sluiten.

De werkgroep zou de Stuurgroep primair een uitgewerkte probleemstelling moeten voorleggen. Deze diende gepaard te gaan met voorstellen op hoofdpunten waarover de Stuurgroep kan beslissen.

De werkgroep bestaat uit :

Mr Drs A.J.G. Reinders	voorzitter; wetenschappelijk hoofdmedewerker R.U. Utrecht;
Mr H.Y. Kramer	secretaris; departement Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk;
Mr W.E.H. Sloots	adjunct.secretaris; departement Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk;
Mr G.H. van Dijk	departement Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk;
Mr R.E. van Galen - Herrmann	departement Justitie;
Mr E. Meijer - Zinner	departement Volksgezondheid en Milieuhygiëne;
Mr E. Trietsch	departement Onderwijs en Wetenschappen.

In een later stadium is ook de heer F. van Moorselaar voor de verslaglegging bij de werkzaamheden van de werkgroep betrokken.

12 mei 1981
HK/BK

OVERZICHT GEBRUIKTE LITERATUUR - CHRONOLOGISCH.

- Jonkers, W.H.A., De rechtspositie van gedetineerden. NJB 1973/17, 28 april 1973, pp. 497 ev.
- Kelk, C., Recht voor gedetineerden, een gunst? RM Themis, 1974/2, april 1974, pp. 178 ev.
- Rood-de Boer, M., De positie van de minderjarige in het gezondheidsrecht. Prae-advies 1974. 35 pp., litt.
- Dekker, G.V.C., De (rechts-)positie van de in een inrichting opgenomen psychiatrische patiënt. MGV 1975/2, februari 1975, pp. 70 ev.
- Kelk, C., Psycho-hygiëne en de rechtspositie van gedetineerden. MGV 1975/2, februari 1975, pp. 82 ev.
- Doek, J.E. en S. Slagter, Meer rechten voor minderjarigen. Amsterdam/Utrecht 1976, 116 pp., litt.
- Kelk, C., De rechtspositie van gedetineerden. Amsterdam/Nijmegen 1976, pp., noten, litt.
- Balkema, J.P., Klachtrecht voor gevangenen. Alphen a.d. Rijn 1977, 128 pp., litt.
- Rapport van de Cie. Doelstellingen en functie huis van bewaring. 's-Gravenhage 1977.
- Interimrapport van de Cie. Rechtspositie Patiënten in psychiatrische ziekenhuizen. Leidschendam 1977, 76 pp., litt., noten, bñj.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Over sociale ongelijkheid. 's-Gravenhage 1977, 174 pp., noten, litt.
- Leenen, H.J.J., Rechten van mensen in de gezondheidszorg. Alphen a.d. Rijn 1978, 253 pp., noten, litt.
- Eindrapport van de Cie. Rechtspositie patiënten in psychiatrische ziekenhuizen. Leidschendam 1979, 41 pp., noten, litt.
- Van Daal, H.J., Nota Klachtenbehandeling voor cliënten gezinsverzorging. Utrecht 1979, 7 pp., bñj.
- Frid, A. en P. Ippel, Speldeprik of speerpuntfunctie? Proces 1979/6, juni 1979, pp. 142 ev.
- Laurs, F.J.H., Naar een stichting "Ombudewerk in de psychiatrie"? Tijdschrift voor gezondheidsrecht 1979/6, juni 1979, pp. 228 ev.
- Ven Buuren, I., Ben ik terecht geelagen? Jeugdwerk Nu 1979/18, 19 oktober 1979, pp. 4 ev.
- Hermans, H., Het w.o. Rechtspositie minderjarigen in rijk-inrichtingen. Proces 1980/1, januari 1980, pp. 1 ev.
- Rechtspositie gedetineerden: wettelijke regeling is een verbetering. Vermindering naar/aantal disciplinaire straffen pluspunt. Klachtrecht als een ingevoerd moof, naar ontbreken materieel recht wrekt zich: onduidelijke normstelling.
- Rechtspositie gedetineerden: wet(sontwerp) is achteruitgang tov rapport-Mulder. Materieel recht en contra-dictoire toezegging ontbreken. Beroepsinstantie is niet onafhankelijk. Beklaggronden en toezeggingcriteria ontbreken.
- Kinderen zijn ondergeschikt aan normen ouders, ook tav medische behandeling. Voor minderjarige moet komen: recht op informatie, toestemming (bij ouders) vegenen onderlijke toestemming bij eigen akkoord, evt hulp Raad Kinderbescherming. Behandeling psychiatrische patiënten is zeer divers, daarom is geen algemene regeling mogelijk. Uitwerking rechtspositie is noodzaak, in die zin dat patiënten daarvan waarborgen kunnen ontlezen, dzv meer dan een instructienorm. Klachtentief. tbv alle belanghebbenden noodzaak: jurist/voorzitter, deskundigen, ex-patiënten. Vage normstelling maakt rechtsbescherming gedetineerden gebrekkig. Individuele gunsten moeten afdwingbare rechten worden. Het penitentiair systeem moet worden gedemocratiseerd en gedecentraliseerd. Er moet een "detentierechter" komen. Geest, aan de hand van diverse leeftijdsriteria, een aantal materiele rechten verblýfplaats, vereniging, onderwijs, beroep op rechter bij conflict met ouders.
- Rechtspositie gedetineerden: vergelijkende oude en nieuwe wetgeving. Criteria zijn halfslachtig. Toezegginggrond zou kunnen zijn: "viedere inbreuk op algemeen regime". Pleit voor reizende detentierechter binnen rechterlijke macht.
- Rechtspositie gedetineerden: keuze voor Cie. van Toezicht historisch verklaarbaar naar niet juist. Wetgever gaf weinig inhoudelijk recht, maar koos voor vorming van jurisprudentie. Opvallend weinig klachten blijven gegrond.
- Wegens afhankelijkheid gedetineerden beter materieel recht gewenst. Ook onder nieuwe klachtenregeling situatie niet ideaal. Discrepantie tussen beklagggronden en toezeggingcriteria. Selectie leden Cie. van Toezicht moet zorgvuldiger.
- Controle door Inspectie en OM matig vegens onderbezetting van deze. Drie nivo's van hulpverlening bepleit: ombudsfunctie (bv. bij Inspectie), bñstand in inrichting door juridisch adviseur, individuele hulp, bv. door advocaten. Patiënten nu vaak niet op de hoogte van eigen rechten. Helaas nog geen tuchtrecht voor allen. Macht van organisatie schept nieuwe afhankelijkken. Organiseren van burgers of cliënten brengt nog geen machtsgelykheid. Juridische scheiding in publiek- en privaatrecht oorzaak gebrekkige bescherming tegenover organisaties. Onderzoeken! Onderscheidt een aantal patiëntenrechten in het algemeen, pleit daarnaast voor (verschillende) huisregels. Tuchtcolleges en klachtencommissies hebben naast elkaar een taak, daarnaast nog "patiëntenadvokaat" als adviseur.
- Recht op beroep is zelfstandig recht. Informatie daarover noodzaak. Sluitstuk: publiek tuchtrecht tav alle betrokken beroepsbeoefenaren. Toezicht van OM en Inspectie naast beklaginstantie. Voorfase: interne klachtenregeling.
- Voorstel klachtenbehandeling in fasen: informeel en formeel binnen instelling, plus formeel extern (bindend). Criteria: hoorplicht, snelle beslistermijn en gevoitveerde beslissing. Landelijke reizende commissie.
- Onderzoek naar juridische hulp in huizen van bewaring: moet doorgaan. Voor meer structurele klachten (nog) geen tijd. Ombudewerk in psychiatrie loopt vaak dood op geveestigde belangen. Rechtshulp mag geen verlegstuk van zorgverlening worden.
- Constateert consensus over noodzaak juridische hulp. Structureel echter nog niets geregeld, geen onafhankelijkheidGeen scheiding aanbrengen tussen materieel en formeel recht, dus gespecialiseerde instantie maken: Stichting ombudewerk. Geen belanghebbenden in bestuur, wel in adviesraad. Afdwingen via erkenningen.
- Eindhovens Scholierenklachtenbureau. Onderscheid blijkt in benadering door docenten van verschillend gearde scholen. Loopt gebrekkig wegens o.a. angst voor represailles.
- Klachtrecht-ontwerp alleen voor rijk-inrichtingen: treurig. Verdere ontwikkeling wenselijk. Regeling nu te beperkt en te ondoorzichtig o.a. ivm onduidelijke "kennelijk onzeggend"-regelen.

- Van Lieshout, J., Psychiatrische patiënten krijgen betere rechtspositie. Welzijnswaekblad 1980/2, 11 januari 1980, pp. 11 ev.
- Van der Met, J.B., Klachtrecht bij de provincie. TVO 1980/1, 03 januari 1980, pp. 9 ev.
- Pansan, D., Psychiatrie in de slag met rechten patiënten. Nieuwenet dd. 12 januari 1980, pp. 6 ev.
- Van der Pol, U., Klachtrecht voor gevangenen. Proces 1980/1, januari 1980, pp. 8 ev.
- Vellesan, L., De Krankzinnigenwet moet blijven. MGV 1980/2, februari 1980, pp. 108 ev.
- Van der Klippe, J.C., Drie visies op dwangopname. MGV 1980/2, februari 1980, pp. 117 ev.
- Van Ginneken, P., Het eindrapport van de Cie.-Van Dijk. MGV 1980/2, februari 1980, pp. 92 ev.
- Van den Berg, H., In de nieuwe Krankzinnigenwet blijft sterke voorkeur voor medische aanpak. Welzijnswaekblad 1980/7, 15 februari 1980, p. 5.
- Blaisse, H., H.J. Pos en F. WestenberG, Geen eeuwfeest voor de Krankzinnigenwet? Ars Aequi 1980/4, april 1980, pp. 213 ev.
- De Jong, E.P., Klachtcommissies in de sociale verzekering. SMA 1980/5, mei 1980, pp. 355 ev.
- Kemper, K., Werkgroep Klachten uit zwakzinnigenzorg. Klik 1980/6, juni/juli 1980, p. 11.
- Thiadens, A.J.H. (red.), Patiëntengeschillencommissies mogelijkheid tot verbetering van de positie van de patiënt (?). Amsterdam, februari 1980. 48 pp., bijl., noten, litt.

Interview met twee leden Cie.- van Dijk. Geconstateerd worden frikties tussen medisch model en rechten patiënt. Verwachte kritiek vanuit medische wereld: veelstellen te vergaan. Vanuit patiëntengroeperingen: niet ver genoeg. Provinciale (dus overheids-)klachtoprocedure: via bestaande organen (Staten), redelijke waarborgen, gedegen procedure. Klacht mogelijk als (elk) geen beroep openstaat. Goede bekendheid aan procedure gegeven. Van der Met enthousiast. Beschrijft reacties op rapport Cie.-van Dijk: gemengd. Gezondheidskamer-idee algemeen goed ontvangen. Alternatieve gekkenbeweging enthousiaster over eerdere ombudsfiguur dan over nu voorgestane vertrouwenscommissies.

Bepalend voor klachtenregeling voor gedetineerden zijn keuze van instantie, beklaggronden en toetsingscriteria. Praktijk van Centrale Raad (gelukkig) meer ruimhartig in toepassing dan oorspronkelijk MvT aangaf.

Kw is zo slecht nog niet, maar wordt nauwelijks goed toegepast, m.n. uitzonderingen worden tot regel verheven (bv. niet-boren betrokkene). Nu wordt (dvw bij BOPZ) ene vage term ingeruild voor andere. Task weggelegd voor advocatuur.

Over gedrongen opname: een "bestwil-standpunt", tbv patiënt, een "gevaarstandpunt", tbv maatschappij, een radikaal standpunt: geen dwang toepassen. Beide laatste uitgangspunten ontlopen vaak waarborgen in strafrechtspleging.

Beschrijvend. Werkingsfeer aanbevelingen ruim, gaat om materieel en formeel recht, vraag naar rechtshandhaving. Opinie: OM en Inspectie zijn geen goede klachteninstantie, tuchtrecht niet relevant, bijzonder kamer Rb positief.

Medisch model in BOPZ te overheersend (dwangbehandeling wordt niet afgevoerd). Familie kan bij opstellen behandelingsplan worden ondergevoerd door deskundigen.

Positief: task Inspectie en OM, eigen recht petifit vragen rechterl. machtiging. Inz. Cie.- van Dijk: patiënt was uitgangspunt maar cie. heeft denkfouten gemaakt.

Voorgestelde patiëntenraad kent zwakte positie; geen machtsmiddelen. NZR-idee inz. patiëntvertrouwenspersoon beter dan Van Dijk's brede commissie.

Beschrijvend uiteenlopende, niet met waarborgen omklede procedures. Functie Raden van Beroep blijft intakt. Juridische basis voor cie.'s ontbreekt. Die, en goede procedureregels, worden bepleit.

Verzlag bijeenkomst en conclusies belangengroep: ouders horen in bestuur van de instellingen, Inspecties functioneren niet. Gunsten ipv rechten zijn basis van werken, m.n. in de sociale werkplaatsen.

Rapport van interdisciplinaire universitaire werkgroep. Uitgangspunten: verbetering positie patiënten d.m.v. (aangepaste) branche-geschillencommissie. Vergelijking met eerdere initiatieven. Modelreglement, aanbevelingen, sancties.

Bijlage 3.

OVERZICHT van regelgeving en nota's en beleidsvoornemens van overheids-
wege betrekking hebbend op het werkkterrein van de werkgroep.

Wet op het wetenschappelijk onderwijs :

- taak studentendekaam : o.a. verstrekken inlichtingen, geven van raad, verlenen van bijstand aan studenten.

Wet universitaire bestuurshervorming :

- ad-hoc regeling voor geschillen binnen universitaire gemeenschap, onverlet, positie ambtenarenrechter : geschillenbeslechting door college van de Academische Raad;
- beroep terzake van examens : behandeling tijdens, beoordeling van;
- beroep terzake van universitaire tuchtmaatregelen voor ad-hoc commissie.

Machtigingswet inschrijving studenten :

- bezwaar terzake van plaatsing a.s. studenten;
- bezwaar terzake van numerus fixus voor een ieder (beide sterk lijkend op adm. beroep).

AMvB dd. 03-12-1973, S 573 :

- beroep t.z.v. judicium abeundi ; R.U. Rotterdam (EUR).

Voorontwerp van Wet op het wetenschappelijk onderwijs 1981 :

- taak studentendekaam (zie WWO art. 83);
- algemeen beroepsartikel betreffende studentenaangelegenheden, beroep bij ad-hoc college door AR benoemd;
- voorzieningen terzake van besluiten van faculteitsraden of besturen, besturen van vak- en werkgroepen bij hoger bestuursorgaan;
- beroep terzake van indeling in vakgroepen en taakstelling leden bij college van bestuur;
- beroep terzake van examens (zie WUB art. 40);
- beroep terzake van universitaire tuchtmaatregelen;
- algemeen geschillen-beslechtingsartikel.

Concept-ontwerp Wet op het hoger beroepsonderwijs :

- algemeen klachtrecht studenten bij bevoegd gezag;
- beroep terzake van examens, daarin begrepen colloquium doctum (vgl. WUB art. 40).

Wetsontwerp tot wijziging van de beginselenwet kindbescherming :

- klachtenprocedure t.b.v. pupillen in rijksinrichtingen voor kindbescherming bij externe commissie.

Wet op de nationale ombudsman :

- onderzoeksprocedure naar het gedrag van overheden jegens burgers.

Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen :

- klachtenprocedure inzake (vermeend) ongelijk behandelen.

Wetsontwerp bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen;

- klachtenprocedure voor gedwongen opgenomenen bij bestuur, daarna inspectie, civiele rechter in laatste instantie.

Ziekenfondswet :

- diverse beroepsprocedures bij Ziekenfondsraad, als aanvulling op de Beroepswet en Kroonberoep.

Nota : De kwaliteitsbewaking in de gezondheidszorg;

- interne en externe toetsing, erkenningenbeleid en Staatstoezicht als elementen van kwaliteitsbewaking;
- inspectie en tuchtrechtspraak als beoordelende instanties.

Nota : Patiëntenvertrouwingspersoon :

- ontwikkelingen in het patiëntenrecht;
- ontwikkelingen inzake en bestaande mogelijkheden van klacht-recht.

Nota : Patiëntenbeleid (nog in voorbereiding) :

- aanwezige en te ontwikkelen (instrumenten van) patiëntenrecht.

03 april 1981

HK/BK