

## Besluit klachtenfunctionaris NMa/DTe

Nr.: 01046040

De directeur-generaal van de Nederlandse mededingingsautoriteit en de directeur van de Dienst uitvoering en toezicht Energie;  
Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluiten:

### Artikel 1

In dit besluit wordt verstaan onder: *klacht*: een klacht in de zin van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht over een gedraging die voor de verantwoordelijkheid komt van de directeur-generaal van de Nederlandse mededingingsautoriteit of de directeur van de Dienst uitvoering en toezicht Energie;  
*klachtenfunctionaris*: degene die in gevolge artikel 2 van deze regeling is belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

### Artikel 2

1. Met de behandeling van en de advisering over klachten worden belast mr. J. Nicaise en als zijn plaatsvervanger drs. E.J. Kloosterhuis, beiden raadadviseur bij de Nederlandse mededingingsautoriteit.  
2. In afzonderlijke gevallen kan een andere persoon met de behandeling van en de advisering over klachten worden belast.

### Artikel 3

1. Schriftelijke klachten als bedoeld in artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht kunnen worden gericht aan:  
Klachtenfunctionaris NMa/DTe  
Postbus 16326  
2500 BH Den Haag  
2. De klachtenfunctionaris bevordert in daarvoor in aanmerking komende gevallen dat mondeling of telefonisch ingediende klachten op schrift worden gesteld.

### Artikel 4

1. De klachtenfunctionaris kan, alvorens tot verdere behandeling van een

klacht over te gaan, trachten door overleg of bemiddeling dan wel op andere wijze tot een oplossing te komen. Hij kan daartoe contact opnemen met de klager.

2. Bij de behandeling van schriftelijke klachten wordt de procedure geregeld in afdeling 9.3 van de Algemene wet bestuursrecht gevolgd, tenzij de klachtenfunctionaris dit gelet op de aard van de klacht niet opportuun acht.

3. De klachtenfunctionaris adviseert de directeur-generaal van de Nederlandse mededingingsautoriteit over de toepassing van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht en over de aan een in behandeling genomen klacht te verbinden conclusies.

### Artikel 5

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van klachten als bedoeld in artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht.  
2. De geregistreerde klachten worden in het jaarverslag NMa/DTe gepubliceerd onder vermelding van de wijze van afdoening.

### Artikel 6

Dit besluit zal worden bekendgemaakt in de Staatscourant en treedt in werking met ingang van de tweede dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.

### Artikel 7

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit klachtenfunctionaris NMa/DTe.

*Den Haag, 6 september 2001.*

*De directeur-generaal van de Nederlandse mededingingsautoriteit,*  
*A.W. Kist.*

*De directeur van de Dienst uitvoering en toezicht Energie,*  
*J.J. de Jong.*

### Toelichting

Dit besluit heeft betrekking op de behandeling van klachten over het optreden van de NMa/DTe en aldaar

werkzame personen. Het gaat niet over de behandeling van klachten die op grond van de Mededingingswet of andere regelingen bij de NMa/DTe aanhangig kunnen worden gemaakt. Daarvoor biedt met name de Mededingingswet het procedurele kader.

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht heeft een ieder het recht bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat bestuursorgaan zich tegenover hem of een ander heeft gedragen. Het bestuursorgaan moet voor een behoorlijke behandeling van zulke klachten zorgdragen. Deze klachtenbehandeling kan, indien de klacht niet op voor de klager bevredigende wijze wordt afgedaan, eventueel een verlengstuk vinden in de behandeling van een klacht door de Nationale ombudsman. Deze gaat er vanuit dat degene die zich door een bestuursorgaan niet behoorlijk behandeld voelt, zich in eerste instantie met een klacht daarover tot dat bestuursorgaan richt.

In dit besluit is voor de NMa/DTe gebruik gemaakt van de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht biedt, om bij een bestuursorgaan de behandeling van en advisering over klachten op te dragen aan een speciale functionaris. Doordat deze niet bij de gedraging waar het om gaat betrokken is geweest, zal hij eerder in staat zijn om met voldoende afstand tot de zaak tot een evenwichtige beoordeling van de klacht te komen. Dit kan mogelijk leiden tot een afdoening in der minne. Waar dat niet mogelijk is zal uiteindelijk de directeur-generaal van de NMa, als verantwoordelijk bestuursorgaan, op advies van de klachtenfunctionaris vaststellen welke consequenties hij aan de klacht verbindt.