

Klachtregeling Commissariaat voor de Media 2000

11 april 2000/CvdM/MBE

Het Commissariaat voor de Media, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *de Awb*: de Algemene wet bestuursrecht;
2. *medewerker*: persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij het Commissariaat voor de Media, met inbegrip van uitzendkrachten, gedetacheerden en stagiaires;
3. *hoofd*: hoofd van een afdeling van het Commissariaat voor de Media;
4. *Commissariaat*: het Commissariaat voor de Media;
5. *Commissaris*: lid van het College van het Commissariaat voor de Media;
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 moet nemen en afdoen.

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

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

Artikel 4 Klachtbehandeling en klachtafdoening

1. Klachten worden behandeld en afgedaan door:
 - a. indien het klachten over een medewerker van een afdeling betreft: het

hoofd van de afdeling onder wiens gezag de medewerker staat;
b. indien het klachten over het hoofd van een afdeling betreft: de Commissaris onder wiens gezag het hoofd staat;

c. indien het klachten over een Commissaris betreft: bij de voorzitter en als het een klacht over de voorzitter is de in anciënniteit oudste Commissaris.

2. Het Commissariaat heeft in zijn mandaatregeling aan de bovengenoemde klachtbehandelaars een machtiging verleend voor de behandeling en afdoening van klachten.

Artikel 5 Klachtregistratie

Het Commissariaat draagt zorg voor de registratie van de klachten. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van het Commissariaat.

Artikel 6 Bekendmaking

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Artikel 7 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 8 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als de: Klachtregeling Commissariaat voor de Media 2000.

Hilversum, 11 april 2000.

Het Commissariaat voor de Media,

H. Koetje, voorzitter.

I. Brakman, commissaris Financieel Toezicht.

L. van der Meulen, commissaris Programma Toezicht.

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

Het Commissariaat heeft in zijn mandaatregeling aan de klachtbehandelaars een machtiging verleend voor de behandeling en afdoening van klachten. In alle gevallen blijft het Commissariaat verantwoordelijk voor een goede behandeling en afdoening van de klachten. Voor alle duidelijkheid wordt benadrukt dat de onderhavige regeling uitsluitend betrekking heeft op klachten over gedragingen van medewerkers, afdelingshoofden en leden van het Commissariaat voor de Media.

2. Reikwijdte van de regeling

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 personen van binnen en buiten het Commissariaat. Verder moet een klaagschrift zijn ondertekend en bevatten: de naam en 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 dat geval geen sprake is van een gedraging. 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. Bij de behandeling van dit soort klachten zullen in ieder geval de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht worden genomen. Hoewel de onderhavige regeling alleen van toepassing is op klaagschriften, achten wij het van belang voor de consistentie van de interne klachtbehandeling dat andere klachten zoals mondelinge klachten in ieder geval door dezelfde klachtbehandelaars die voor de behandeling van klaagschriften zijn aangewezen, worden behandeld. Zij hoeven daarbij echter niet de procedure van afdeling 9.2 van de Awb te volgen, behalve indien dit voor een behoorlijke afhandeling van de klacht noodzakelijk is.

3. Publicatie van klachten

Bij publicatie van klachten geeft het Commissariaat in ieder geval aan:

- hoeveel klachten er het betreffende jaar zijn ingediend,
- 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. Publicatie van de klachten vindt plaats in het jaarverslag van het Commissariaat.

Hilversum, 11 april 2000.
Het Commissariaat voor de Media,
H. Koetje, voorzitter.
I. Brakman, commissaris Financieel Toezicht.
L. van der Meulen, commissaris Programma Toezicht.