

# Klachtregeling OPTA

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

## *Artikel 1 Begripsbepalingen*

1. College: het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit;
2. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
3. Klachtadviescommissie: de commissie in de zin van artikel 9:14 Awb, ingesteld bij artikel 4 van deze regeling;
4. Klacht: een schriftelijke klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb;
5. Klachtbehandeling: het onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 en 9.3 van de Awb;
6. 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 jo. artikel 9:16 van de Awb.

## *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. Het college verklaart bij de behandeling van de klachten afdeling 9.3 van de Awb van toepassing.

## *Artikel 4 Klachtadviescommissie*

Er is een klachtadviescommissie bestaande uit twee of meer leden, die belast is met de klachtbehandeling.

## *Artikel 5 Aanwijzing leden Klachtadviescommissie*

De voorzitter van het college wijst bij besluit de leden van de klachtadviescommissie aan.

## *Artikel 6 Klachtafdoening*

1. Een klacht wordt afgedaan door de voorzitter van het college.
2. Indien het een klacht over de voorzitter van het college is, wordt de klacht afgedaan door de plaatsvervangend voorzitter van het college.
3. Diegene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt na de klachtafdoening een afschrift van de afdoeningsbrief op de klacht.

## *Artikel 7 Klachtregistratie en publicatie*

Het college draagt zorg voor de registratie van de klachten. Het aantal geregistreerde klachten wordt gepubliceerd in het jaarverslag van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit.

## *Artikel 8 Bekendmaking*

Deze regeling zal met toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

## *Artikel 9 Inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na dagtekening van de Staatscourant waarin de regeling wordt geplaatst.

## *Artikel 10 Citeertitel*

Deze regeling wordt aangehaald als Klachtregeling OPTA

## *Artikel 11 Intrekking*

De Klachtregeling OPTA 2001, Staatscourant 15 oktober 2001, nr. 199/pag. 15, wordt ingetrokken

Aldus besloten te 's-Gravenhage op 26 januari 2006.

*Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit,  
C.A. Fonteijn, voorzitter.*

## **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. De Awb-klachtregeling laat onverlet dat de

intern-organisatorische uitwerking hiervan door het bestuursorgaan wordt vastgelegd. De onderhavige regeling ziet op de wijze van afdoening en de behandeling van klachten, alsmede op de registratie en publicatie van klachten.

Omdat het college belang hecht aan een gestructureerde en eenduidige afhandeling van klachten, geeft het college in deze regeling de voorzitter opdracht om bij afzonderlijk besluit de leden van de klachtadviescommissie in de zin van artikel 9:14 Awb aan te wijzen. De commissie bestaat uit twee of meer medewerkers van het ambtelijk bureau van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit. Deze klachtadviescommissie zal de klachten en de behandeling van de klaagschriften jaarlijks evalueren en het college daarvan een rapport uitbrengen. In alle gevallen blijft het college 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 personen werkzaam bij het ambtelijk bureau van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, de Voorzitter en de leden van het college.

De vaststelling van de Klachtregeling OPTA hangt samen met de recente veranderingen in de topstructuur van de OPTA-organisatie. Dit leidt tot intrekking van de Klachtregeling OPTA 2001, waarin de afhandeling van klachten is neergelegd bij de secretaris van het college. In de voorliggende Klachtregeling OPTA wordt de bevoegdheid tot afdoening van een klacht en tot aanwijzing van de leden van de klachtadviescommissie neergelegd bij de voorzitter van het college.

### **2. Reikwijdte van de regeling**

#### *Klaagschriften*

Deze regeling ziet op de behandeling van klaagschriften met inachtneming van afdeling 9.2 en 9.3 van de Awb. Onder klaagschriften 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 over de wijze waarop bestuursorganen of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie jegens klager of iemand anders heeft gedragen. Verder moet een klaagschrift zijn ondertekend en bevatten: de naam en het 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 (geanonimiseerd) worden gepubliceerd.

Het is niet verplicht een klacht te behandelen, als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging 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 of 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 het college 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 na ontvangst van de klacht op de hoogte te stellen.

#### *Klachten die buiten de Klachtregeling Opta vallen*

Een ieder heeft het recht om te klagen. De Awb verplicht klagers niet hun klacht in de vorm van een klaagschrift in te dienen. Klachten kunnen ook mondeling worden ingediend. Hiermee wordt gelijk gesteld klachten per e-mail. Men kan ook klagen over een gedraging jegens een ander dan de klager.

Ook deze niet bij klaagschrift ingediende 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.

Klachten zouden het beleid van het college kunnen betreffen. Over de inhoud van een regeling kan uiteraard ook schriftelijk geklaagd worden. Deze klachten hoeven niet als klaagschrift te worden behandeld, omdat er in dat geval geen sprake is van een gedraging.

Hoewel de onderhavige regeling alleen van toepassing is op klaagschriften, acht het college het van belang dat niet bij klaagschrift ingediende klachten ook zorgvuldig worden afgehandeld. De klager zal door diegene bij wie wordt geklaagd op de mogelijkheid van het indienen van een schriftelijke klacht en deze regeling worden gewezen.

### **3. Publicatie van klachten**

Bij publicatie van klachten geeft het college in beginsel alleen het aantal ingediende klachten weer. Het college kan tevens de volgende gegevens publiceren:

- hoeveel van de ingediende klachten zijn afgedaan,
- de termijn waarbinnen de klachten zijn afgedaan,
- de aard van de klachten,
- hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard, en de conclusie van de Nationale ombudsman wanneer een klacht 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 college.