

# Klachtenregeling TNO

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht vastgesteld door de Raad van Bestuur op 24 mei 2005.

## Artikel 1 Definities

1. TNO: Nederlandse organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO, gevestigd te Delft.
2. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van TNO.
3. Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht TNO.
4. Raad voor het defensie-onderzoek: de raad voor het defensie-onderzoek TNO.
5. Kerngebied: de organisatorische eenheden binnen TNO.
6. Klager: indiener van de klacht.
7. Betrokkene: degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
8. Klachtenbehandelaar: behandelaar als bedoeld in artikel 7.
9. Klacht: schriftelijk ingediende klacht over de wijze waarop TNO of een (bestuurs)orgaan van TNO, dan wel een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van TNO, zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen tegenover derden. Onder gedraging wordt mede begrepen een nalaten.
10. Staforgaan: organisatorische eenheden ter ondersteuning van de Raad van Bestuur.

## Artikel 2 Doel

Het doel van de klachtenregeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

## Artikel 3 Toepassingsgebied

Behoudens het bepaalde in artikel 8 is deze klachtenregeling van toepassing op de behandeling van de klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb.

## Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:

- a. De naam, handtekening en het adres van de indiener;
  - b. De datum;
  - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
2. De klacht wordt gericht aan de Raad van Bestuur.
3. Indien een klacht wordt ingediend bij een ander dan de Raad van Bestuur, dan zendt de ontvanger de klacht terstond door naar de Raad van Bestuur.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan de Raad van Bestuur de klacht niet-ontvankelijk verklaren.

## Artikel 5 Tegemoetkomen aan de klacht

Zodra TNO redelijkerwijs mag aannemen dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. De klager wordt hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennisgesteld.

## Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. De Raad van Bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
2. Aan de betrokkene wordt een afschrift van de klachtbrief alsmede de eventuele bijlagen toegezonden, onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

## Artikel 7 Klachtenbehandelaar

1. Klachten worden behandeld door:
  - a. Indien het klachten over medewerkers van een kerngebied of staforgaan betreft: de desbetreffende directeur.
  - b. Indien het klachten over een directeur van een kerngebied of staforgaan betreft: de Raad van Bestuur.
  - c. Indien het klachten over de Raad van Bestuur betreft: de Raad van Toezicht.

d. Indien het klachten over de Raad van Toezicht betreft: de Raad van Toezicht.

e. Indien het klachten over de Raad voor het defensie-onderzoek betreft: de Raad voor het defensie-onderzoek.

2. Klachten die geen specifieke personen betreffen worden behandeld door de directeur van het kerngebied of het staforgaan onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens de klager valt.

## Artikel 8 Buiten behandeling blijven

1. TNO is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - b. er door de klager bezwaar kan of kon worden gemaakt in de zin van de Algemene wet bestuursrecht;
  - c. er door de klager beroep ingesteld kan of kon worden in de zin van de Algemene wet bestuursrecht;
  - d. de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is of is geweest bij de rechter;
  - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt;
  - f. de klacht al eerder met inachtname van de bepalingen van deze klachtenregeling is behandeld;
  - g. TNO middels een andere regeling reeds heeft voorzien in de behandeling van de klacht.
  - h. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## Artikel 9 Onderzoek

1. De klachtenbehandelaar start onmiddellijk na ontvangst van de klacht met het onderzoek.
2. De klachtenbehandelaar heeft de bevoegdheid om ten behoeve van het onderzoek binnen TNO vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.

3. Elke medewerker die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of wordt gehoord, zal ten aanzien van hetgeen hij in verband met de behandeling van de klacht verneemt vertrouwelijk behandelen.

#### **Artikel 10 Horen**

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid schriftelijk of mondeling te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De klager kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien iemand anders namens de klager ter hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de klager te kunnen tonen.
4. De klachtenbehandelaar heeft de bevoegdheid derden te horen.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtenbehandelaar.
6. Wanneer de klager, de betrokkene en eventuele derden afzonderlijk worden gehoord, dan stelt de klachtenbehandelaar de klager en de betrokkene in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.

#### **Artikel 11 Termijnen**

1. De klachtenbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd.
3. Van de verdaging wordt door de

klachtenbehandelaar schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de betrokkene en de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 12 Klachtenafdoening**

De klacht wordt afgedaan door de klachtenbehandelaar, tenzij de klacht naar aard of inhoud een zodanig gewicht heeft dat een andere functionaris deze behoort af te doen.

#### **Artikel 13 Klachtregistratie**

De klachten worden jaarlijks geregistreerd door de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 14 Slotbepaling**

1. Deze klachtenregeling zal met toelichting in de Staatscourant worden geplaatst en treedt in werking met ingang van de dag na de datum van de uitgifte van de Staatscourant waarin de klachtenregeling wordt geplaatst.
2. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling TNO 2005.

#### **Toelichting klachtenregeling TNO 2005**

Aangezien TNO onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan worden gekwalificeerd als een bestuursorgaan is hoofdstuk 9 Awb betreffende de 'klachtenbehandeling' van toepassing op TNO. De Awb-bepalingen geven echter in zeer algemene zin weer hoe moet worden omgegaan met klachten. TNO heeft een eigen, op de organisatie toegespitste klachtenregeling opgesteld.

De klachtenregeling bestrijkt een zeer ruim werkingsgebied. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over de inrichting

van de organisatie, gedragingen van medewerkers tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden en zelfs over het beleid. Wel dient de klacht betrekking te hebben op een gedraging van TNO, dan wel van een medewerker werkzaam onder de verantwoordelijkheid van TNO. Onder gedraging wordt mede begrepen een nalaten. Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen.

De klachtenregeling stelt in artikel 4 een aantal eisen waaraan een schriftelijke klacht moet voldoen. Als de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen bestaat er geen verplichting voor TNO om de verdere procedure te volgen. Wel wordt de indiener van de klacht in de gelegenheid gesteld om binnen redelijke termijn de klacht aan te vullen.

Bij de bepalingen betreffende de klachtenbehandelaar en -afdoening is als uitgangspunt genomen dat degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, niet de klacht mag behandelen. Artikel 8 bevat een opsomming van situaties waarin een klacht buiten behandeling wordt gelaten. De regeling geldt bijvoorbeeld niet voor klachten waarin middels een andere klachten- of gerechtelijke procedure is voorzien. Hiermee wordt voorkomen dat een zelfde gedraging tegelijkertijd voorwerp is van deze klachtenregeling en van een gerechtelijke procedure. Tegen de wijze waarop een klacht is behandeld staat geen bezwaar en beroep open. Een beslissing op een klacht is namelijk geen besluit in de zin van de Awb.