



## Klachtenregeling De Nederlandse Publieke Omroep, als bedoeld in Hoofdstuk 9 Algemene Wet Bestuursrecht

Vastgesteld bij besluit van de raad van bestuur d.d. 11 november 2008.

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Omroep Stichting,

Handelend onder de naam de Nederlandse Publieke Omroep, hierna de NPO;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Heeft de volgende klachtenregeling vastgesteld:

### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Awb*: de Algemene Wet Bestuursrecht.
- b. *Raad van bestuur*: de raad van bestuur van de NPO.
- c. *Raad van toezicht*: de raad van toezicht van de NPO.
- d. *Medewerker*: persoon die ten tijde van de omstrede gedraging werkzaam is bij en onder verantwoordelijkheid van de NPO, met inbegrip van zelfstandigen, uitzendkrachten, gedetacheerden en stagiaires.
- e. *Directe leidinggevende*: persoon die de gezagsverhouding over een medewerker uitoefent.
- f. *Klachtbehandeling*: het onderzoek van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 en 9.3 van de Awb.
- g. *Klachtbehandelaar*: degene die ingevolge artikel 6 de klacht in behandeling neemt en afdoet.
- h. *Klachtadviesprocedure*: de procedure als bedoeld in afdeling 9.3. Awb.
- i. *Klachtafdoening*: de schriftelijke bekendmaking aan de klager 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 Awb.

### Artikel 2. Doel

Het doel van deze regeling is het geven van een procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9 Awb.

### Artikel 3. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de NPO zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een medewerker van de NPO wordt aangemerkt als een gedraging van de NPO.

### Artikel 4. Reikwijdte

Deze regeling is alleen van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en voldoen aan de in artikel 8 vermelde eisen.

### Artikel 5. Mondelinge klachten/gedraging jegens een ander dan de klager

Onverminderd het bepaalde in artikel 4 kan een klacht mondeling of per e-mail worden ingediend. Ook kan een klacht betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager. Deze regeling is op de behandeling van dergelijke klachten niet van toepassing. Wel dient de NPO zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van dergelijke klachten.

### Artikel 6. Klachtbehandelaar

Klachten worden behandeld en afgedaan door:

- a. indien het een klacht over een gedraging van een medewerker betreft: de directe leidinggevende



- b. Indien het een klacht over een gedraging van een lid van de raad van bestuur of zijn secretaris betreft: de voorzitter van de raad van toezicht

#### **Artikel 7. Klachtadviesinstantie**

De raad van bestuur kan bij afzonderlijk besluit een persoon aanwijzen of een commissie instellen als klachtadviesinstantie bedoeld in artikel 9.14 van de Awb.

#### **Artikel 8. Indienen van een klacht**

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9.4. Awb dient een schriftelijke klacht te voldoen aan de volgende eisen:

1. Het klaagschrift is ondertekend en bevat tenminste:
  - a. naam en adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

#### **Artikel 9. Ontvangstbevestiging**

1. De NPO bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken na ontvangst.
2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift met de daarbij behorende stukken toegezonden.

#### **Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. De NPO is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. welke een aangelegenheid betreft inzake het algemene beleid c.q. de beleidsuitvoering van de NPO.
  - b. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld.
  - c. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - d. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of beroep kan of kon worden ingesteld.
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
  - f. ter zake waarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De NPO is voorts niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennisgesteld. Deze schriftelijke kennisgeving bevat de motivering van het besluit de klacht niet in behandeling te nemen.
4. Tegen het besluit de klacht niet in behandeling te nemen kan geen bezwaar worden gemaakt of beroep worden ingesteld.

#### **Artikel 11. Informele afdoening**

1. De klachtbehandelaar gaat na of de klager door middel van een informele behandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting deze klachtregeling verder toe te passen.
3. De klachtbehandelaar bevestigt dit schriftelijk aan de klager met een korte omschrijving van de klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld.



4. Een afschrift van deze bevestiging wordt verzonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 12. Formele afdoening**

1. Indien is gebleken dat een informele afdoening niet mogelijk is, stelt de klachtbehandelaar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 13. Termijnen**

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. Als er conform het bepaalde in artikel 7 een klachtadviesinstantie is ingesteld geldt een afhandelingstermijn van tien weken.
3. De NPO kan de afhandeling van een klacht met ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 14. Klachtafdoening**

1. De NPO stelt de klager en degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevinding van het onderzoek en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. Een afschrift van deze kennisgeving gaat naar degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. Indien de conclusies van de NPO afwijken van het advies van een conform artikel 7 van dit Reglement ingestelde klachtadviesinstantie dan worden de redenen hiervoor in de kennisgeving vermeld.
3. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 15. Klachtregistratie**

De NPO draagt zorg voor de registratie en jaarlijkse publicatie van de klachten.

#### **Artikel 16. 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 17. Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als de: Klachtenregeling De NPO Hoofdstuk 9 Awb.

### **TOELICHTING**

#### **1. Inleiding**

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht wordt een procedure gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. De NPO is op grond van het bepaalde in artikel 1 eerste lid sub b Awb een orgaan met 'enig openbaar gezag bekleed' en aldus is hoofdstuk 9 Awb op de NPO van toepassing.

De Awb-klachtenregeling is niet uitputtend. De intern-organisatorische uitwerking ervan is de verantwoordelijkheid van elk bestuursorgaan. Deze klachtenregeling is hiervan het resultaat.

De klachtenregeling Hoofdstuk 9 Awb heeft betrekking op het handelen of nalaten van de NPO en haar medewerkers. Het gaat om de wijze waarop een klager in een bepaalde aangelegenheid is bejegend. Hierbij kan gedacht worden aan onheus optreden, traagheid, schending van privacy, falende voorlich-



ting of communicatie. Ook het functioneren van de NPO in meer algemene zin kan hieronder worden begrepen, ook al is de gedraging niet (zonder meer) te herleiden tot een concrete medewerker.

De klachtenregeling hoofdstuk 9 Awb geeft een ieder het recht een klacht in te dienen. Hieruit volgt dat de regeling zich weliswaar primair tot externen richt, maar dat ook de eigen werknemers van de NPO op grond van de regeling een klacht in kunnen dienen.

De NPO heeft al een interne Klachtenregeling, een klachtenregeling ongewenste omgangsvormen en de richtlijnen goed bestuur en integriteit, met daarin onder meer de Klokkenluidersregeling. Toch is er geen aanleiding de bestaande regelingen aan te passen of zelfs in te trekken. De bestaande regelingen en de nieuwe Awb-klachtenregeling overlappen elkaar namelijk niet of in zeer beperkte mate.

- De interne klachtenregeling heeft betrekking op arbeidsvoorwaardelijke klachten (b.v. een weigering 4x9 te gaan werken). Deze vallen niet onder de Awb-regeling.
- De klachtenregeling ongewenste omgangsvormen richt zich net als deze klachtenregeling tot de categorie omgangsklachten (waaronder ongewenste intimiteiten). Het is dan ook denkbaar dat een werknemer/klager met een keuze wordt geconfronteerd tussen twee klachtmogelijkheden. De klager zal terzake een afweging moeten maken, waarbij zijn keuze bijvoorbeeld bepaald zou kunnen worden door de garanties t.a.v. geheimhouding en privacy uit de klachtenregeling ongewenste omgangsvormen, welke ontbreken in de Awb-regeling. Ook is het denkbaar, dat de nieuwe Awb-regeling juist een ingang biedt voor klachten waarvoor een beroep op de regeling ongewenste omgangsvormen als een te zwaar middel wordt gezien.
- De Klokkenluidersregeling ziet op het aan de kaak stellen van misstanden. Dit valt buiten het bereik van de Awb-klachtenregeling.

## **2. Reikwijdte regeling**

‘Een ieder heeft het recht over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan’ (artikel 3 Klachtenregeling en artikel 9, eerste lid Awb).

### *Bepaalde aangelegenheid*

Een klacht moet zich richten tegen ‘een bepaalde aangelegenheid’. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering betreffen geen bepaalde aangelegenheid. De regeling is op dergelijke klachten dus niet van toepassing (zie ook artikel 10 eerste lid sub a van de regeling)

### *Gedraging*

Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten. Het kan feitelijk handelen betreffen dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen.

### *Mondelinge en schriftelijke klachten/gedraging jegens een ander dan de klager*

Uit de toelichting op artikel 9 eerste lid Awb blijkt dat klachten ook mondeling kunnen worden ingediend. Uit de formulering ‘jegens een ander dan de klager’ volgt de mogelijkheid tot het indienen van een klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens een ander dan de klager. De wetgever heeft het risico van formalisering en bureaucratisering echter willen vermijden en de in hoofdstuk 9 opgenomen vorm- en procedurevoorschriften en daarmee deze klachtenregeling nadrukkelijk niet op deze categorie klachten van toepassing verklaard. Wel dient de NPO dit soort klachten zorgvuldig af te handelen (zie ook artikel 5 van de regeling)

De regeling beperkt zich derhalve tot schriftelijke klachten die een gedraging jegens de klager persoonlijk betreffen.

## **3. Ondertekening klaagschrift**

Een per e-mail ingediende klacht wordt gelijkgesteld aan een mondelinge klacht. Dit houdt verband met de in artikel 9.4 tweede lid Awb en artikel 8 van deze regeling opgenomen vormvereiste dat het klaagschrift door de klager is ondertekend. Een per e-mail verzonden ondertekend klaagschrift in pdf-formaat voldoet aan het vereiste van ondertekening. Een op deze wijze ingediend klaagschrift dient dan ook wel in behandeling te worden genomen.

## **4. Adviesinstantie**

De NPO kan er voor kiezen bij afzonderlijk besluit een adviesinstantie in het leven te roepen die de NPO adviseert over ingediende klachten.



---

## **5. Nationale Ombudsman**

Hoofdstuk 9 Awb heeft een nauwe samenhang met het instituut Nationale Ombudsman. Het belangrijkste effect hiervan is een zeefwerking op bij het instituut aanhangig te maken zaken. De Nationale Ombudsman neemt zaken namelijk pas in behandeling als de klager eerst zijn klacht bij het bestuursorgaan zelf heeft neergelegd.

Voor wat betreft het merendeel van tegen de NPO gerichte klachten zal de Nationale Ombudsman vermoedelijk niet ontvankelijk zijn. De toepasselijkheid van de Wet Nationale Ombudsman (Wno) op de NPO is op grond van artikel 1 eerste lid onder e Wno juncto artikel 1 sub a besluit bestuursorganen Wno & Wob namelijk beperkt tot die werkzaamheden van de NPO die verband houden met programmacoördinatie en zendtijdindeling. Dit betreft het beleid en de beleidsuitvoering van de NPO. Op grond van het bepaalde in de artikelen 3 en artikel 10, eerste lid sub a van deze klachtenregeling (jo. artikel 9.1 Awb) worden dergelijke zaken echter niet als 'aangelegenheden' gezien waartegen een klacht kan worden ingediend.