



Regeling klachtbehandeling Commissariaat voor de Media 2018

Het Commissariaat voor de Media,

In aanvulling op hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *beklaagde*: de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- b. *College*: de voorzitter en de leden van het Commissariaat voor de Media, als bedoeld in artikel 7.3 lid 1 van de Mediawet 2008;
- c. *klacht*: een melding die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van artikel 9:4 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht;
- d. *klachtenfunctionaris*: de algemeen directeur van het Commissariaat voor de Media;
- e. *medewerker*: de persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij het Commissariaat voor de Media.

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, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is uitsluitend van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten als bedoeld in artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van het klaagschrift wordt uiterlijk twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigd, tenzij de klacht binnen die termijn is afgehandeld. Bij de ontvangstbevestiging wordt een exemplaar van deze regeling gevoegd.

Artikel 5 Klachtbehandeling

1. Een klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris, die de behandeling van klachten over medewerkers kan overdragen aan een andere medewerker.
2. In afwijking van het eerste lid wordt een klacht over de klachtenfunctionaris behandeld door een lid van het College.

Artikel 6 Horen

1. Het horen overeenkomstig artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht geschiedt door de persoon die de klacht krachtens artikel 5 behandelt.
2. De klager en de beklagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager of de beklagde schriftelijk heeft aangegeven dit niet te willen.
3. Naar keuze van de klager en de beklagde kan mondeling, schriftelijk of telefonisch worden gehoord.
4. Het naar aanleiding van het horen opgestelde verslag wordt toegezonden aan de klager en de beklagde.

Artikel 7 Afdoening

De persoon die de klacht krachtens artikel 5 heeft behandeld, zendt een afschrift van de kennisgeving



als bedoeld in artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht (de afhandeling van de klacht) aan de beklagde. Wanneer de klachtenfunctionaris de behandeling heeft overgedragen aan een andere medewerker, dan wordt ook een afschrift verstrekt aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 8 Jaarlijks overzicht

Jaarlijks stelt de klachtenfunctionaris een geanonimiseerd overzicht op van de in dat jaar ontvangen klachten, de aard daarvan, de wijze van afdoening en de naar aanleiding daarvan ondernomen acties. Dit overzicht wordt in het jaarverslag van het Commissariaat voor de Media gepubliceerd.

Artikel 9 Slotbepalingen

1. De klachtregeling Commissariaat voor de Media 2000 wordt ingetrokken.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling Klachtbehandeling Commissariaat voor de Media 2018.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin deze regeling wordt geplaatst.

Hilversum, 18 december 2018

*Het Commissariaat voor de Media,
M. de Cock Buning
voorzitter*

*E. Eljon
commissaris*

*J.G.C.M. Buné
commissaris*



TOELICHTING

Eenieder heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem heeft gedragen. In hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) wordt een procedure gegeven voor de interne behandeling van klachten door bestuursorganen. De onderhavige regeling bevat een aantal aanvullende bepalingen over de behandeling van klachten door het Commissariaat voor de Media.

Reikwijdte van de regeling

De Regeling klachtbehandeling Commissariaat voor de Media 2018 is uitsluitend van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb. Een klaagschrift moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- a) de naam en het adres van de indiener;
- b) de dagtekening;
- c) een beschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

Een mondeling of langs de elektronische weg ingediende klacht valt buiten deze regeling. Deze klachten worden vereenvoudigd afgedaan. Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgedaan, dan wordt hij gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging die niet jegens de klager zelf is begaan, valt ook buiten deze regeling en wordt vereenvoudigd afgedaan.

De procedure

De interne klachtprocedure van titel 9.1 van de Awb stelt met betrekking tot de behandeling van klaagschriften kort samengevat de volgende minimumeisen:

- de ontvangst van de klacht moet schriftelijk worden bevestigd (artikel 9:6 Awb);
- de klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd (art. 9:7 lid 1 Awb);
- aan de beklagde moet een afschrift toegestuurd worden van het klaagschrift en de daarbij meegestuurde stukken (art. 9:9 Awb);
- de klager en beklagde hebben het recht om te worden gehoord (art. 9:10 Awb);
- de klacht moet in beginsel binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift worden afgehandeld (artikel 9:11 Awb)
- de klager krijgt een schriftelijk gemotiveerd antwoord met de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden (artikel 9:12 Awb);
- de verplichting tot het toepassen van titel 9.1 vervalt zodra het Commissariaat voor de Media naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb);
- het Commissariaat voor de Media is verplicht om de ingediende schriftelijke klachten te registreren en jaarlijks te publiceren (artikel 9:12a Awb).

De onderhavige regeling bevat aanvullende bepalingen over de ontvangstbevestiging, de klachtenfunctionaris, het horen, de afdoeningsbrief en het jaarlijkse overzicht.

Uitzonderingen op behandelingsplicht

Ingevolge artikel 9:8 van de Awb is het Commissariaat voor de Media niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is of als deze betrekking heeft op een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend die is behandeld;
- die langer dan een jaar geleden 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 rechtelijke instantie dan de bestuursrechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest; of
- waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt.

Als de klachtbehandelaar besluit de klacht om één van deze redenen niet in behandeling te nemen, dan stelt hij de klager daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken op de hoogte.