



## **Klachtenbehandeling**

Verordening van Productschap Margarine, Vetten en Oliën van 23 januari 2008, tot vaststelling van een regeling voor de behandeling van klachten (Verordening MVO Klachtenregeling 2008)

Het bestuur van het Productschap Margarine, Vetten en Oliën;

Gelet op artikel 92 van de Wet op de bedrijfsorganisatie en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

### **Artikel 1**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. productschap : Productschap Margarine, Vetten en Oliën;
- b. klacht : klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb;
- c. Awb : Algemene wet bestuursrecht;
- d. het bestuur : het bestuur van het Productschap MVO;
- e. de voorzitter : de voorzitter van het Productschap MVO.

### **Artikel 2**

1. Het productschap draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
2. De aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure van afdeling 9.1.3 van de Awb zijn van toepassing.

### **Artikel 3**

1. Het bestuur benoemt één van zijn leden tot klachtenadviseur.

2. De klachtenadviseur wordt benoemd voor de zittingsperiode van het bestuur en kan worden herbenoemd voor de duur van telkens twee jaren.
3. De klachtenadviseur wordt ondersteund door een klachtencoördinator. De voorzitter benoemt een medewerker van het productschap tot klachtencoördinator.

#### **Artikel 4**

1. De klachtenadviseur behandelt de in deze verordening bedoelde schriftelijke klachten over gedragingen van het productschap.
2. De klachtenadviseur neemt bij de behandeling van klachten de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb en de bepalingen van deze verordening in acht.

#### **Artikel 5**

1. De klachtencoördinator gaat, na indiening van een klacht, na of de klacht op eenvoudige wijze naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost.
2. Als de situatie beschreven in lid 1 zich voordoet, vervalt ingevolge artikel 9:5 Awb de verplichting tot verdere toepassing van de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb en van deze verordening.
3. De klachtencoördinator bericht de klager in dat geval dat het productschap er, zonder tegenbericht, van uitgaat dat de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost.

#### **Artikel 6**

1. De klachtenadviseur stelt een advies op met de bevindingen aangaande de klacht en de daaraan te verbinden conclusies. Dit advies is onder meer voorzien van een conceptbrief gericht aan de klager.
2. De klachtenadviseur brengt het advies bedoeld in lid 1 uit aan de secretaris van het productschap indien het een klacht betreft over een afdelingshoofd of een andere medewerker van het productschap.
3. In de gevallen bedoeld in lid 2 vindt de afdoening van de klacht, namens het bestuur, plaats door de secretaris van het productschap.
4. De klachtenadviseur brengt het advies bedoeld in lid 1 uit aan het bestuur indien het een klacht betreft over het bestuur als zodanig, de voorzitter, het dagelijks bestuur of een lid van het dagelijks bestuur, een adviescommissie of lid van een adviescommissie of de secretaris van het productschap.

5. In de gevallen bedoeld in lid 4 vindt de afdoening van de klacht, namens het bestuur, plaats door het dagelijks bestuur.

#### **Artikel 7**

De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de bij het productschap ingediende klachten en voor de jaarlijkse publicatie daarvan in het jaarverslag van het productschap. Tevens draagt de klachtencoördinator er zorg voor dat steeds informatie verstrekt kan worden over de stand van de behandeling van ieder individuele klacht.

#### **Artikel 8**

Deze verordening treedt in werking daags na vaststelling

#### **Artikel 9**

Deze verordening wordt aangehaald als Verordening MVO Klachtenregeling 2008.

Rijswijk, 23 januari 2008

W. Oosterhuis, voorzitter

F.A.G.M. Claassen, secretaris

## **TOELICHTING**

### Algemeen

In 2007 is door de product- en bedrijven een Code Goed Bestuur opgesteld. De code geeft onder meer aan dat de schappen zullen zorgdragen voor een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van klachten en hiervoor een klachtenprotocol zullen opstellen (principe XXII). Deze verordening heeft tot doel uitvoering te geven aan dit principe.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt de wijze waarop bestuursorganen klachten moeten behandelen. Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft (nagelaten te) gedragen. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering vallen buiten het bereik van de regeling.

Iedereen heeft het recht om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen als hij ontevreden is over de manier waarop dat bestuursorgaan - of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan - zich hebben gedragen.

Hoofdstuk 9 van de Awb bevat een aantal minimumvereisten waaraan de behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen. Het oordeel dat het bestuursorgaan velt, is geen besluit en daarom ook niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

In afdeling 9.1.3 van de Awb zijn aanvullende bepalingen opgenomen voor een klachtadviesprocedure. Het bestuursorgaan kan besluiten een persoon of commissie te belasten met de behandeling van en advisering over klachten. Dit komt de onafhankelijkheid en de uniformiteit bij de behandeling ten goede. In deze verordening is gekozen voor het benoemen van één vaste persoon (de klachtenadviseur).

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 2**

Het bestuursorgaan aan wie de klacht kan worden toegerekend is verplicht om de klacht behoorlijk af te handelen. Artikel 9:1, tweede lid, Awb bepaalt dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Daarbij valt te denken aan medewerkers die in dienst van dat bestuursorgaan werkzaam zijn. Ook klachten over (leden van) het dagelijks bestuur, de voorzitter, (leden van) adviescommissies vallen onder het bereik van de regeling. Voor een klacht over een individueel bestuurslid ligt dit echter anders. Een bestuurslid is niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Zijn of haar werkzaamheden worden niet toegerekend aan het bestuur.

Een klacht over een gedraging van het bestuur als zodanig valt wel onder het bereik van de regeling.

Op grond van artikel 9:13 Awb worden de aanvullende bepalingen voor de klachtadviesprocedure van afdeling 9.1.3 alleen gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald (lid 2).

### **Artikel 3**

Het productschap kiest om redenen van onafhankelijkheid en uniformiteit voor de benoeming van een klachtenadviseur. Een commissie lijkt in dit verband te zwaar. Als klachtenadviseur fungeert één van de bestuursleden, waarmee de klachtenadviseur niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het productschap. Om de mogelijkheid te hebben regelmatig de onafhankelijkheid van de klachtenadviseur te toetsen loopt zijn benoeming parallel aan de zittingsperiode van het bestuur. De klachtenadviseur wordt ondersteund door een klachtencoördinator. Dit is een door de voorzitter aangewezen medewerker van het productschap.

### **Artikelen 4 en 5**

Voor de behandeling van schriftelijke klachten geeft afdeling 9.1.2 van de Awb voorschriften. In elk stadium van de procedure kan de behandeling van een klacht worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Een snelle en informele behandeling van klachten is mogelijk. Het oordeel van de klager is doorslaggevend, maar het initiatief kan bij het productschap liggen.

### **Artikel 6**

De klachtenadviseur stelt een advies op voor de afdoening van de klacht. Het beslissen op de klacht blijft voorbehouden aan het bestuur. Om praktische redenen (vergaderfrequentie) wordt de afdoening gemandateerd aan de secretaris als het een klacht betreft over een afdelingshoofd of een andere medewerker van het productschap. In de in lid 5 genoemde gevallen wordt de afdoening gemandateerd aan het dagelijks bestuur.

### **Artikel 7**

Artikel 9:12a Awb verplicht bestuursorganen schriftelijke klachten te registreren en jaarlijks te publiceren. De klachtencoördinator wordt belast met de publicatie in het jaarverslag van het productschap.

Rijswijk, 23 januari 2008

W. Oosterhuis, voorzitter

F.A.G.M. Claassen