



VERORDENING W KLACHTENBEHANDELING 2007

Verordening van het Productschap Wijn van 8 november 2007, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten (Verordening W klachtenbehandeling 2007)

Het bestuur van het Productschap Wijn;

Gelet op artikel 92 van de Wet op de bedrijfsorganisatie, in aanmerking nemende hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Artikel 1

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. productschap : Productschap Wijn;
- b. Awb : Algemene wet bestuursrecht;
- c. klacht: : elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van het productschap als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb, voor zover tegen de gedraging niet de mogelijkheid van bezwaar of beroep als bedoeld in de Awb openstaat of heeft opengestaan;
- d. dagelijks bestuur : dagelijks bestuur van het productschap;
- e. secretaris : secretaris van het productschap;
- f. afdeling JBA : afdeling Juridische en Bestuursaangelegenheden van het Hoofdproductschap Akkerbouw

Artikel 2

De medewerkers van de afdeling JBA verzorgen de correspondentie en registratie van ingediende klachten.

Artikel 3

1. De klachten, waarvoor kan worden volstaan met een lichte afhandeling, worden door een medewerker van de afdeling JBA afgehandeld.
2. Voor de klachten waarvoor een zware afhandeling noodzakelijk is, geschiedt het horen, bedoeld in artikel 9:10 van de Awb door of onder leiding van een medewerker van de afdeling JBA.

Artikel 4

1. De secretaris neemt een beslissing over de afhandeling van de in artikel 3, tweede lid bedoelde klacht, gehoord het advies van de afdeling JBA.

2. Een klacht die betrekking heeft op de secretaris en waarvoor kan worden volstaan met een lichte afhandeling, wordt door de voorzitter van het productschap afgehandeld.
3. Een klacht die betrekking heeft op de secretaris en waarvoor een zware afhandeling noodzakelijk is, wordt door de voorzitter van het productschap aan het dagelijks bestuur voorgelegd.

Artikel 5

Het aantal klachten en de aard hiervan worden vermeld in het jaarverslag.

Artikel 6

Deze verordening treedt in werking daags na vaststelling.

Den Haag, 8 november 2007

Th.A.M. MEIJER
voorzitter

J.N. BURGHOORN
secretaris

TOELICHTING

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht wordt de wijze waarop klachten door bestuursorganen, zoals productschappen, moeten worden afgehandeld geregeld. Deze interne klachtprocedure is primair gericht op de verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. De regeling bevat uitsluitend procedurevoorschriften die een behoorlijke klachtenbehandeling beogen te waarborgen.

Hoofdstuk 9 kent twee manieren van klachtafhandeling; een lichte en een zware afhandeling. In het laatste geval moet aan alle bepalingen van hoofdstuk 9 worden voldaan.

Of kan worden volstaan met de lichte afhandeling staat uitsluitend ter beoordeling van de klager. Artikel 9:5 bepaalt: "Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk." Hiermee is getracht te voorkomen dat lichte misverstanden tussen klager en bestuursorgaan, die met een eenvoudig telefoontje of briefje kunnen worden opgelost, moeten worden afgehandeld door middel van het horen van de klager en het nemen van een schriftelijke beslissing op de klacht. Klachten met betrekking tot meer fundamentele verschillen van inzicht over een gedraging van het productschap moeten wél de volledige procedure doorlopen.

Met deze verordening wordt de interne gang van zaken omtrent de behandeling van de ingediende klachten geregeld. Er is voor gekozen het secretariaat bij de afdeling Juridische en Bestuursaangelegenheden onder te brengen. Dit houdt verband met het feit dat deze afdeling al soortgelijke werkzaamheden in de bezwaar- en beroepsprocedure vervult en de klachtprocedure moet worden gezien als complementair aan de regeling van bezwaar en beroep tegen besluiten.

Den Haag, 8 november 2007

Th.A.M. MEIJER
voorzitter

J.N. BURGHOORN
secretaris

PRODUCTSCHAP WIJN

VERORDENING W KLACHTENBEHANDELING 2007

Deze verordening is vastgesteld in de vergadering van 8 november 2007.
Behoeft geen goedkeuring.
Behoeft geen publicatie.