

# Klachtenregeling College voor de toelating van bestrijdingsmiddelen

## 1. Inleiding

Per 1 juli 1999 is in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) in hoofdstuk 9 een regeling Klachtbehandeling opgenomen. In december 1999 is door het Ctgb aan deze klachtenregeling invulling gegeven (C-93.8.11). Hierin zijn over de jaren heen enkele wijzigingen aangebracht. De laatste wijzigingen dateren van juni 2013.

## 2. Doel klachtenregeling

De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich mee dat een burger die zich onheus door de overheid bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Het belang van de overheid zelf is gelegen in het leereffect van de ontvangen klachten.

Met een klachtenregeling wordt bereikt dat de relatie met de klager wordt behouden of hersteld. Voorts kan voor frequent voorkomende klachten een meer structurele oplossing worden gevonden.

## 3. Definitie klacht

Een ieder kan schriftelijk of mondeling een klacht indienen. Een definitie van het begrip klacht ontbreekt in de wettelijke regeling. Het uitgangspunt van de wet is een ruim klachtbegrip. In beginsel is alles wat geen bezwaar is een klacht. Wel ligt voor de beoordeling hiervan het eindoordeel bij het bestuursorgaan. Ter verduidelijking van het begrip klacht is in de bijlage een nadere toelichting op dit begrip opgenomen.

## 4. Afhandeling klacht en instelling klachtadviescommissie

De afhandeling van klachten is gemandateerd aan de directeur van het Ctgb met uitzondering van klachten over gedragingen van (leden van) het College. Deze worden door het College afgehandeld.

Ten behoeve van de afhandeling van klachten is door het College afdeling 9.1.3 Awb van toepassing verklaard. Deze afdeling voorziet in een klachtadviesprocedure. Het College belast een interne klachtadviescommissie met de behandeling en de advisering over klachten. De leden van de klachtadviescommissie worden op advies van de directeur door het College voor een periode van vier jaar benoemd. De klachtadviescommissie bestaat uit drie leden en bevat bij voorkeur een communicatiemedewerker en een jurist.

## 5. Procedure klachtenregeling

In hoofdstuk 9 van de Awb is de procedure voor de klachtenregeling geschetst. Het is van belang bij de klachtafhandeling de mogelijkheden, vormvoorschriften en termijnen als genoemd in dit hoofdstuk van de Awb in acht te nemen. Onderstaand is de klachtenprocedure globaal en op het Ctgb toegespitst uitgewerkt.

Schriftelijke klachten worden gericht aan de directeur. Bij verzending per post wordt op de enveloppe aangegeven: 'vertrouwelijk en in handen van [naam jurist klachtadviescommissie]'. D&I plaatst deze brief ongeopend in het postvak van de betreffende jurist. De jurist verspreidt de klacht naar de directeur, de klachtadviescommissie en de medewerker wiens gedraging de klacht betreft.

Klachten per e-mail worden verzonden naar 'klacht@ctgb.nl'. Enkel de leden van de klachtadviescommissie hebben toegang tot deze e-mailbox. De jurist zendt de klacht na ontvangst door aan de directeur.

Bij mondelinge klachten verzoekt het Ctgb de klager de klacht schriftelijk in te dienen. Het Ctgb kan voorstellen om een korte schriftelijke weergave van het gesprek waarin de klacht wordt geuit, op te stellen en te sturen naar de klager met het verzoek de weergave te bevestigen. In een begeleidend schrijven wordt aangegeven dat bij niet reageren binnen twee weken na verzending, als uitgangspunt wordt gehanteerd dat de klager akkoord gaat met de schriftelijke weergave van de klacht.

De in klachtadviescommissie zitting hebbende jurist registreert de klacht ten behoeve van de verslaggeving en draagt zorg voor de dossiervorming en de archivering als vertrouwelijk van de dossiers.

De in de klachtadviescommissie zitting hebbende jurist bevestigt de ontvangst van het klaagschrift. In het geval wettelijk vereiste gegevens in het klaagschrift ontbreken wordt de klager in de gelegenheid gesteld om dit verzuim te herstellen.

De klachtadviescommissie beoordeelt of ingevolge Afdeling 9.2 Awb de verplichting bestaat om het klaagschrift in behandeling te nemen. Bij advies van de klachtadviescommissie tot niet in behandelingname wordt de klager, uiterlijk vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de directeur hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

De klachtadviescommissie heeft tot taak de klacht te onderzoeken. De klachtadviescommissie stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager heeft verklaard hiervan geen gebruik te willen maken.

De klachtadviescommissie zendt een advies en eventuele aanbevelingen alsmede het verslag van het horen aan de directeur.

De directeur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.

Voor zover de klacht een lid/voorzitter van het College of het College betreft, dient in de procedure de directeur te worden vervangen door het College.

## **6. Bewaking voortgang en evaluatie**

De voortgang van de behandeling van klachten wordt, onder verantwoordelijkheid van de directeur, bewaakt door de klachtadviescommissie.

De directeur brengt jaarlijks rapport uit aan het College over de in het afgelopen jaar behandelde klachten en doet eventueel aanbevelingen.

In het jaarverslag worden tenminste de in het afgelopen jaar ontvangen klachten anoniem gepubliceerd.

# BIJLAGE BIJ KLACHTENREGELING

## Omschrijving klacht

Omdat de wet geen definitie van het begrip klacht geeft, is er veel literatuur over geschreven. Als omschrijving van een klacht hanteren wij het volgende:

een als zodanig bedoelde en bij de beklagde persoon of organisatie kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde zaak of dienst, of over de bejegening die klager in het contact met de organisatie heeft ervaren.

Belangrijke elementen:

- om een klacht te herkennen is het nodig dat de klager de klacht (zijn onvrede) duidelijk en bij de juiste persoon of organisatie onder woorden brengt;
- de klacht moet worden bekend gemaakt bij degene die verantwoordelijk is (lijkt) voor het ontstaan ervan;
- er is geen sprake van een klacht als het een bezwaar is (of had moeten zijn).

## Toelichting op omschrijving klacht

De definitie is geschreven vanuit het perspectief van de organisatie. De organisatie kan alleen actie ondernemen als duidelijk is dat er een klacht is en waaruit deze bestaat. De volgende aspecten kunnen onderscheiden worden:

### uiting van ongenoegen

- ontstaan in het dagelijkse contact mogelijk al snel irritaties, de hierna genoemde elementen dienen om een uiting van onvrede tot een klacht te laten verworden

### een als zodanig bedoelde uiting van ongenoegen

- wil niets anders zeggen dan dat de klager ook de intentie en de bedoeling heeft om een klacht in te dienen

*Bij twijfel kan natuurlijk gevraagd worden of de intentie aanwezig is.*

### kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen bij de beklagde persoon of organisatie

- betekent dat de klager mondeling of schriftelijk mededeelt dat hij of zij niet tevreden is en dat hij of zij deze mededeling aan het Ctgb richt;
- het ongenoegen dient onder woorden gebracht te worden.

In de praktijk mopperen mensen veel over klachten die ze over bepaalde organisaties hebben. Om het tot een klacht in de zin van de klachtenregeling te laten verworden, dient de uiting onder woorden te worden gebracht en ook daadwerkelijk aan het Ctgb gericht te zijn.

### die de klager in het contact met de organisatie heeft ervaren

- het contact met de organisatie ziet op alle communicatie-uitingen en gedragingen van het Ctgb en de medewerkers van het secretariaat;
- in feite kan over alles worden geklaagd.

## **Voorbeelden van klachten**

Klachten moeten gaan over (het nalaten van) een gedraging van een bestuursorgaan tegenover de klager of iemand anders. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- te lange wachten op de behandeling van een vraag;
- geen antwoord geven op een brief;
- geen of onjuiste informatie verschaffen;
- gedane toezeggingen niet nakomen;
- onheus/ongeïnteresseerd bejegend;
- niet terugbellen.

## **Definitie klager**

Klager wordt wel gedefinieerd als:

*iemand die een klacht indient.*

## **Toelichting definitie klager**

Wie zich in zijn belang voelt aangetast of zich op wat voor manier dan ook tekort gedaan voelt kan een klacht indienen en wordt klager door het feit dat hij zijn onvrede bij de bron van zijn ergernis bekend maakt.