



HPA

VERORDENING HPA KLACHTENBEHANDELING 1999

Het bestuur van het Hoofdproductschap Akkerbouw heeft, gelet op artikel 92 van de Wet op de bedrijfsorganisatie, in aanmerking nemende hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, op 11 november 1999 de volgende verordening vastgesteld.

Artikel 1

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. hoofdproductschap : Hoofdproductschap Akkerbouw;
- b. Awb : Algemene wet bestuursrecht;
- c. klacht : elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van het hoofdproductschap 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 hoofdproductschap;
- e. secretaris : secretaris van het hoofdproductschap.

Artikel 2

De medewerkers van de afdeling Juridische en Bestuursaangelegenheden 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 Juridische en Bestuursaangelegenheden afgehandeld.
2. Voor de klachten waarvoor een zware afhandeling noodzakelijk is, geschiedt het horen als bedoeld in artikel 9:10 van de Awb door of onder leiding van een medewerker van de afdeling Juridische en Bestuursaangelegenheden.
3. Een klacht die betrekking heeft op deze afdeling wordt door de betreffende secretaris van het hoofdproductschap behandeld.

Artikel 4

1. De betreffende secretaris neemt een beslissing over de afhandeling van de in artikel 3, tweede lid bedoelde klacht, gehoord het advies van de afdeling Juridische en Bestuursaangelegenheden.
2. Een klacht die betrekking heeft op een of meer secretarissen en waarvoor kan worden volstaan met een lichte afhandeling, wordt door de voorzitter van het hoofdproductschap afgehandeld.
3. Een klacht die betrekking heeft op een of meer secretarissen en waarvoor een zware afhandeling noodzakelijk is, wordt door de voorzitter van het hoofdproductschap 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.

Voor het bestuur,

J.H.M. KIENHUIS

voorzitter

R.J.M. TEN BERGE

secretaris

TOELICHTING

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking getreden. Dit hoofdstuk regelt de wijze waarop klachten door bestuursorganen, zoals productschappen, moeten worden afgehandeld. Deze interne klachtprocedure is primair gericht op de verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. De regeling bevat uitsluitend procedure-voorschriften 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 hoofdproductschap 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.

TOELICHTING (behorende bij wijziging I)

Ten gevolge van een interne reorganisatie is het management team opgeheven en zijn er meerdere secretarissen bij het Hoofdproductschap Akkerbouw benoemd. Met onderhavige wijzigingsverordening wordt de verordening hierop aangepast.

Den Haag, 8 juni 2006