

Nail World commissie overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Nail World zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Nail World.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Nail World wordt aangemerkt als een gedraging van Nail World.

Artikel 2 Behoorlijke behandeling

Nail World draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4 Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Nail World in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Nail World wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5 Beroep

Tegen een beslissing van Nail World inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

II. De behandeling van klaagschriften

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan:

Nail World,

[*vermelding naam en (post)adres woonplaats*].

3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Nail World nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Nail World naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

Nail World bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 9 Klachtbehandeling

1. Nail World is belast met de behandeling van de klacht.

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Nail World is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;

d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;

e. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Nail World is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Nail World schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Klachtafdoening

1. Nail World stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie

1. Nail World draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling [en *vermelding naam metc*].

2. De secretaris van Nail World draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Toelichting

Algemeen

Op 1 juli 1999 is de uniforme klachtenregeling (hoofdstuk 9) van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin een procedure wordt gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen.

Hoofdstuk 9 moet in nauwe relatie worden gezien met de effectiviteit en hanteerbaarheid van het instituut Nationale ombudsman en heeft twee belangrijke consequenties voor de taak van de Nationale ombudsman. Ten eerste wordt via deze wettelijke regeling het kenbaarheidvereiste nader geformaliseerd. Ten tweede heeft de regeling een zeefwerking op de taak van de Nationale ombudsman. Het kenbaarheidvereiste betekent dat de Nationale ombudsman het verzoek om een klacht te behandelen pas honoreert als de klager eerst zijn klacht bij het bestuursorgaan heeft ingediend en het bestuursorgaan de gelegenheid heeft gehad daarop te reageren.

De Awb-klachtenregeling laat onverlet dat de intern-organisatorische uitwerking ervan door het bestuursorgaan wordt vastgelegd. De onderhavige regeling ziet op de wijze van afdoening en de behandeling van klachten, alsmede op de registratie en publicatie van klachten.

Bij de opstelling van deze regeling is de klachtenregeling van de Awb op de voet gevolgd. De regeling bevat daarmee een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling zodat aanvullende regels niet noodzakelijk zijn. Nail World houdt echter de vrijheid om extra voorschriften in de eigen regeling op te nemen, in het bijzonder als deze extra waarborgen voor de klager bevatten.

Artikelsgewijs

Artikel 1

De klachtregeling geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen optreden, handelen of nalaten van Nail World, of van medewerkers van Nail World die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Geklaagd kan worden over de wijze waarop Nail World dan wel een of meer van haar medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de indiener van de klacht heeft of hebben gedragen. Hierbij kan worden gedacht aan onheus optreden, traagheid, schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend, falende voorlichting of communicatie. Ook het functioneren van de organisatie van Nail World kan hieronder worden begrepen, ook al is de gedraging niet (zonder meer) te herleiden tot een concrete gedraging van een bepaald persoon.

Artikel 2

Dit artikel bevat de algemene verplichting voor een bestuursorgaan om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Voor schriftelijke klachten geeft de regeling in de artikelen 6 tot en

met 15 een nadere uitwerking van het beginsel van behoorlijke klacht- behandeling. Voor mondelinge klachten kan – ter vermijding van het risico van formalisering en bureaucratisering - worden volstaan met de algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen.

Artikel 3

De klachtenregeling ziet op de behandeling van **schriftelijk** ingediende klachten. De Awb verplicht bestuursorganen deze klachten op een bepaalde wijze te behandelen. De Awb verplicht klagers echter niet hun klacht in de vorm van een klaagschrift in te dienen.

Als een klacht schriftelijk wordt ingediend en voldoet aan de formele vereisten, bestaat voor het bestuursorgaan vervolgens de verplichting deze klacht overeenkomstig de procedure van haar klachtenregeling af te doen.

Artikel 4

Klachten kunnen ook mondeling of per e-mail worden ingediend. Ook kan worden geklaagd over een gedraging jegens een ander dan de klager. Ook voor deze klachten geldt dat ze behoorlijk moeten worden afgehandeld. Ten aanzien van laatstgenoemde klachten laat de Awb het bestuursorgaan vrij aan de behoorlijke afdoening zelf invulling te geven en behoeft dus de onderhavige klachtenregeling niet te worden gevolgd. Bij de behandeling van dit soort klachten zullen in ieder geval de beginselen van behoorlijk bestuur in acht worden genomen. Indien de klager bij een mondelinge klacht afhandeling door Nail World conform deze klachtenregeling wenst, zal hij/zij de klacht op schrift moeten zetten. Bij mondelinge klachten of klachten per e-mail, dient de klager te worden gewezen op de mogelijkheid zijn klacht schriftelijk in te dienen.

Artikel 5

Beslissingen over de behandeling van een klacht zijn uitgesloten van beroep, en dus ook van bezwaar. Als regel zijn beslissingen in het kader van de klachtbehandeling niet gericht op rechtsgevolg en dus geen besluiten in de zin van de Awb en reeds daarom niet appellabel.

Artikel 6

In dit artikel zijn de eisen beschreven waaraan een schriftelijke klacht dient te voldoen. Als de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen bestaat voor Nail World niet de verplichting om de verdere procedure van de klachtenregeling te volgen. Wel blijft de plicht tot een behoorlijke klachtenafhandeling bestaan. Dit kan ertoe leiden dat de indiener in de gelegenheid wordt gesteld zijn klaagschrift aan te vullen, waarna de artikelen 6 t/m 15 van deze regeling alsnog moeten worden toegepast.

Artikel 7

In elk stadium van de klachtenprocedure kan de procedure worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Hiermee wordt een snelle en informele afhandeling van klachten mogelijk.

Telefonische afdoening. Een klacht mag mondeling op informele wijze worden afgedaan. Hiervan is echter alleen sprake als een onmiddellijk, mondeling contact met de klager tot een in de ogen van de klager bevredigende afwikkeling van de klacht heeft geleid.

Nail World en de klager komen samen overeen wanneer naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen. Ook als de klager schriftelijk bevestigt dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan, kan de behandeling worden gestaakt. De behandelaar van de klacht legt zijn mondelinge antwoord op de klacht en eventuele afspraken die daarbij gemaakt zijn met de klager vast.

Artikel 8

Bij de ontvangstbevestiging verstrekt Nail World tegelijkertijd informatie over de verdere procedure, waaronder het horen.

Artikel 9

Een zorgvuldige klachtbehandeling brengt met zich mee dat de klachtbehandelaar niet betrokken mag zijn geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Zulks geldt echter niet indien de klacht betrekking heeft op Nail World zelf dan wel een medewerker(ster) van Nail World.

Als klachtbehandelaar is hier gekozen voor de persoon van de secretaris, aan wie de behandeling van de klachten is gemandateerd. Aan het begrip behandeling van de klacht wordt in de Awb een ruime uitleg gegeven. Behandeling van de klacht betekent het onderzoeken van de klacht, inclusief het horen van klager en aangeklaagde, en het trekken van conclusies uit het onderzoek. Nail World houdt echter de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling.

Gelet op de omvang en de structuur van de organisatie van Nail World is afgezien van het volgen van een (aanvullende) klachtadviesprocedure als bedoeld in afdeling 9:3 van de Awb.

Artikel 10

Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van de gronden waarop Nail World kan besluiten om een klacht niet te behandelen. De verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid blijft bestaan. De schriftelijke in kennisstelling dat de klacht niet wordt behandeld is een besluit in de zin van de Awb en moet derhalve worden gemotiveerd. Tegen het besluit om de klacht niet te behandelen staat evenwel geen bezwaar en beroep open.

Artikel 11

Voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, is het belangrijk te weten dat een klacht over hem is ingediend en dat hij kennis kan nemen van de inhoud van de klacht. Als de klacht tot een hoorzitting leidt moet de beklagde zich daarop kunnen voorbereiden. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken worden daarom aan hem toegezonden.

Artikel 12

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht is een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. Het horen is bedoeld om die informatie te verkrijgen om de klacht naar behoren af te handelen. Nail World heeft in de klachtprocedure volledig de vrije keus om klager en aangeklaagde al dan niet in elkaars aanwezigheid te horen.

Telefonisch horen is in een klachtenprocedure – na overleg met de klager - niet zonder meer uitgesloten.

Ten aanzien van het verslag van het horen geldt dat een apart verslag niet is vereist. Ook in de afdoeningbrief kan worden vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld. Een apart verslag heeft wel de voorkeur.

Artikel 13

Het tweede lid van artikel 11 voorziet in de mogelijkheid de afhandeling met vier weken te verdagen. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen indien er onvoldoende informatie beschikbaar is om de klacht naar behoren te kunnen behandelen. De afwezigheid van degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt kan een reden zijn voor verdaging.

Artikel 14

Het eerste lid verplicht Nail World om na het afsluiten van het onderzoek de klager schriftelijk haar bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Daartoe bevat de beslissing een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Het eerste lid spreekt van ‘eventuele’ conclusies, omdat de bevindingen niet altijd tot bepaalde conclusies hoeven te leiden. Met name als een klacht ongegrond wordt geacht, zullen conclusies kunnen uitblijven.

In het algemeen zal een klachtbehandeling moeten eindigen met het oordeel gegrond of ongegrond. De bevindingen en conclusies zijn niet gericht op rechtsgevolg. De in kennisstelling is dus geen besluit in de zin van de Awb. Ook als in de klachtprocedure de rechtmatigheid van een besluit aan de orde komt, leidt de uitkomst daarvan niet tot een rechtens bindend besluit. De eventuele conclusies kunnen er uiteindelijk wel toe leiden dat Nail World een besluit wijzigt of intrekt, of een (nieuw) besluit neemt.

Artikel 15

Alleen de binnengekomen, schriftelijke klachten hoeven te worden geregistreerd.

Het eerste lid verplicht niet tot registratie van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die het bestuursorgaan daaraan heeft verbonden.

Ook ten aanzien van de publicatie geldt dat alleen de binnengekomen, schriftelijke klachten hoeven te worden gepubliceerd. Evenmin bestaat er een verplichting tot publicatie van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die het bestuursorgaan daaraan heeft verbonden.

Bij de publicatie geeft Nail World in ieder geval aan:

- hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend;
- hoeveel van de ingediende klachten zijn afgehandeld;
- de termijn waarbinnen de klachten zijn afgedaan;
- de aard van de klachten;
- hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard.

Deze gegevens worden in niet tot de persoon herleidbare vorm weergegeven.