

KLACHTENREGELING LUCHTVERKEERSLEIDING NEDERLAND

1. Inleiding

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht hoofdstuk 9.

In de klachtenregeling zijn aanvullende zaken opgenomen die LVNL van belang acht voor een correcte afhandeling van klachten. Het klachtenbureau is aangewezen om klachten van externe klagers conform het klachtenproces af te handelen.

2. Begripsbepalingen

- 2.1. Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) is een zelfstandig bestuursorgaan, verzelfstandigd bij Wet luchtvaart.
- 2.2. Een klager is een natuurlijk persoon, een rechtspersoon of een ondernemingsraad die een klacht indient bij LVNL.
- 2.3. Een klacht is een door de klager ervaren tekortkoming in een gedraging van LVNL, of gevolgen daarvan ondervonden door de klager.
- 2.4. Elektronisch ingediende klachten worden aangemerkt als schriftelijke klachten. Waar in deze regeling wordt gesproken over schriftelijke klachten worden derhalve ook elektronisch ingediende klachten bedoeld.

3. Algemene bepaling

- 3.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop LVNL zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij LVNL.
- 3.2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
- 3.3. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van LVNL, wordt aangemerkt als een gedraging van LVNL.
- 3.4. Het bestuur belast het klachtenbureau met de afhandeling van schriftelijke klachten.

4. Doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is het inzichtelijk maken van de vereisten voor een behoorlijke klachtafhandeling, alsmede de registratie van klachten om ervoor te zorgen dat schriftelijke klachten van externen op behoorlijke wijze worden afgehandeld. Tevens moeten uit deze registratie trends, analyses, kwartaal- en jaarrapporten gegenereerd worden, om hieruit lessen te leren voor de toekomst.

5. **Behandeling van klachten**

5.1. Algemeen

Klachten worden conform de vastgestelde werkwijze van S&P/CRC/Klachtenbureau afgehandeld.

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
2. Een klacht wordt gericht aan LVNL.
3. Alle ontvangen klachten worden geregistreerd en opgenomen in een geautomatiseerd bestand van het klachtenbureau.
4. De klager dient erop geattendeerd te worden dat hij binnen een jaar na afhandeling van de klacht, een klacht bij de Nationale ombudsman kan in dienen.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij LVNL maar het een gedraging van een ander orgaan betreft, wordt de klacht zo spoedig mogelijk naar dit bevoegde orgaan doorgestuurd. Hiervan wordt mededeling gedaan aan de klager.

5.2. Behandeling van schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht moet aan de volgende eisen voldoen:
 - naam en adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
2. Een klacht kan elektronisch of schriftelijk worden afgehandeld.
3. Het klachtenbureau bevestigt de ontvangst van de schriftelijke klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht.
4. De behandeling van de klacht geschiedt door een ter zake kundige medewerker die niet bij datgene waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
5. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
6. LVNL stelt de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
7. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
8. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
9. Het klachtenbureau stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek en van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
10. LVNL handelt de klacht binnen zes weken af. De termijn van afhandeling kan met vier weken worden verlengd. Van deze verlenging wordt elektronisch of schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft.

5.3. Uitsluitingen

1. LVNL is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en overeenkomstig deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan of had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of
 - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. LVNL is niet verplicht de klacht te behandelen 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 de klacht in kennis gesteld. Hierbij dient de klager op de hoogte te worden gesteld van het feit dat hij alsnog een klacht in kan dienen bij de Nationale ombudsman.

6. Slotbepaling

- 6.1. Bij de uitvoering van deze klachtenregeling wordt de privacy van de betrokkenen gewaarborgd.
- 6.2. In het jaarverslag van LVNL wordt melding gemaakt van het aantal ingediende klachten. Het percentage afgehandelde klachten, het percentage gegronde en ongegronde klachten en de termijnen waarbinnen de klachten zijn afgehandeld mogen ook worden opgenomen. De gegevens mogen op generlei wijze herleidbaar zijn tot personen in verband met de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 6.3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur LVNL.