

De Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie (NIWO),
Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,
Besluit:

Artikel 1: begripsomschrijving

In de regeling wordt verstaan onder:

1. NIWO: Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie als bedoeld in artikel 4.1 van de Wet wegvervoer goederen (WWG).
2. Klager: de indiener van een klacht.
3. Klachtbehandelaar: degene die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest en niet zijnde de directeur.
4. Beklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 2: het klachtrecht

1. De klager heeft het recht om over de wijze waarop de NIWO zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de NIWO.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de NIWO, wordt aangemerkt als een gedraging van de NIWO.

Artikel 3: wijze van indiening

1. De NIWO draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
2. Een per e-mail ingediende klacht zal als schriftelijke klacht worden aangemerkt.

Artikel 4: vormvereiste schriftelijke klacht

1. Een klaagschrift wordt ondertekend en gericht aan de directeur van de NIWO en bevat ten minste:
 - De naam en het adres van de klager;
 - De dagtekening;
 - Een omschrijving van de gedraging waarop de klacht is gericht, onder vermelding van de datum waarop of periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.

3. Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde voorwaarden, en de NIWO op grond daarvan overweegt om de klacht niet te behandelen, stelt de NIWO de klager in de gelegenheid het verzuim binnen een door de NIWO daartoe gestelde termijn te herstellen.
4. De klacht wordt, in het belang van de behandeling van het klaagschrift, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd ingediend, dan wel uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de gedraging waartegen de klacht is gericht, heeft plaatsgevonden.
5. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de klacht wordt ontvangen.

Artikel 5: ontvangstbevestiging

1. De NIWO bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk uiterlijk binnen 2 weken.
2. Bij een mondeling ingediende klacht zal de NIWO schriftelijk binnen uiterlijk 1 week de ontvangst van de mondelinge klacht bevestigen met daarin een zakelijke weergave van de klacht.
3. Bij deze ontvangstbevestiging wordt tevens meegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon.

Artikel 6: informeren van de beklaagde

De NIWO zorgt ervoor dat de beklaagde zo spoedig mogelijk in kennis wordt gesteld van de klacht en stuurt hem een afschrift van het klaagschrift alsmede de meegezonden stukken. Ook wordt zo nodig de leidinggevende van de beklaagde op de hoogte gesteld.

Artikel 7: informeren van anderen dan de klager en beklaagde

Indien de klacht verband houdt met een aangelegenheid waarbij ook een andere belanghebbende direct betrokken is, dan stelt de NIWO die andere belanghebbende onverwijld schriftelijk in kennis van het feit dat er een klacht is ingediend, zonder daarbij de inhoud van de klacht te vermelden.

Artikel 8: behandeling van de klacht

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een klachtbehandelaar die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de NIWO zelf dan wel de directie ervan.

Artikel 9: ontvankelijkheid van de klacht

1. Na ontvangst van een klacht onderzoekt de NIWO of de klacht ontvankelijk is.
2. De NIWO is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt 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 rechterlijke 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.
3. De NIWO is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
4. 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 schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10: horen van klager en beklagde

1. De NIWO stelt de klager en de beklagde, in de gelegenheid om een zienswijze in te brengen en gehoord te worden.
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 11: termijn klachtprocedure

1. De NIWO handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 4 lid 3 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De NIWO kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12: afsluiting van de klacht

1. De NIWO stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien de klacht naar tevredenheid voor klager en beklaagde is afgerond, zorgt de klachtbehandelaar voor een afsluitende brief, die zowel naar de klager als naar de beklaagde wordt gestuurd.
3. Zodra de NIWO naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van de NIWO kan geen beroep worden ingesteld.
5. De klager kan bij ontevredenheid over de uitkomst van deze klachtprocedure zich tot de Nationale Ombudsman wenden en daar de klacht voorleggen. Bij brief als bedoeld in het eerste lid zal de klager over deze mogelijkheid worden geïnformeerd.

Artikel 13: registratie en dossierbeheer

1. De NIWO draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
2. De privacyregelingen van de NIWO zijn van toepassing op het klachtdossier.
3. Het klachtdossier wordt na 5 jaar na afronding van de klacht vernietigd.
4. Een afschrift van de klacht en de (eventuele) afsluitende brief van de klachtbehandelaar, de (eventuele) klachtbeslissing van de directeur, externe klachtencommissie of Nationale ombudsman wordt in het dossier opgenomen.

Artikel 14: slotbepaling

1. De klachtregeling NIWO is in werking getreden op 14 juni 2017.
2. Deze regeling zal worden aangehaald als Klachtregeling NIWO.