

# Klachtenregeling FTAC

## Inleiding

De FTAC tracht zo zorgvuldig mogelijk te handelen. Heeft u desondanks een klacht over gedragingen van (medewerkers van) de FTAC-organisatie dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de FTAC. Deze klachtenfunctionaris adviseert de FTAC (het bestuur) over de afhandeling van de klacht. De FTAC beslist over de afhandeling van de klacht.

De Fair Trade Authority Curaçao heeft vastgesteld:

## Artikel 1: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Beschikking:** een beschikking als bedoeld in artikel 3 lid 1 Landsverordening administratieve rechtspraak;
- b. **Bureau:** het bureau ter ondersteuning van de FTAC als bedoeld in artikel 2.12 Landsverordening inzake concurrentie;
- c. **FTAC:** de Fair Trade Authority Curaçao als bedoeld in artikel 2.1 Landsverordening inzake concurrentie;
- d. **FTAC-organisatie:** de gehele FTAC-organisatie, bestaande uit de FTAC en het Bureau, tevens tezamen de civiele rechtspersoon Fair Trade Authority Curaçao vormend.

## Artikel 2: Instelling klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is belast met het behandelen van klachten en het adviseren van de FTAC over de te nemen beslissingen op die klachten.
2. De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de FTAC voor een periode van twee jaar met de mogelijkheid van verlenging.
3. Tussentijds ontslag door de FTAC kan uitsluitend plaatsvinden op eigen verzoek van de klachtenfunctionaris of op zwaarwegende gronden.
4. De voorgaande leden zijn van overeenkomstige toepassing op de plaatsvervanger van de klachtenfunctionaris.

## Artikel 3: Indiening klachten

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop de FTAC zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een nader heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de FTAC.
2. Een gedraging van een persoon werkend voor de FTAC-organisatie wordt aangemerkt als een gedraging van de FTAC.
3. Indien een klacht elders wordt ingediend bij de FTAC-organisatie, dan wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de klachtenfunctionaris.
4. De FTAC draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.
5. Schriftelijke klachten kunnen rechtstreeks worden ingediend middels een e-mail naar [info@ftac.cw](mailto:info@ftac.cw), t.a.v. de klachtenfunctionaris, of bij:

Fair Trade Authority Curacao, t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Pietermaai 6  
Willemstad, Curaçao

## Artikel 4: Ontvankelijkheid voor klachtenprocedure

1. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend, betrekking heeft op gedragingen of handelingen jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid van dit artikel zijn de artikelen 5 tot en met 10 van deze



regeling van toepassing. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van een schriftelijke procedure. Een mondelinge klacht wordt desgewenst schriftelijk vastgelegd door het Bureau, waarbij de klager wordt uitgenodigd tot ondertekening van de klacht volgens de vereisten van het tweede lid van dit artikel.

2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - a. naam en het adres van de indiener;
  - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - c. de dagtekening.
3. Indien het klaagschrift in een andere taal is opgesteld dan het Nederlands, Papiaments of het Engels en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
4. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend die volgens de klachtenprocedure van artikelen 5 tot en met 10 van deze regeling is behandeld;
  - b. die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar in de zin van de Landsverordening administratieve rechtspraak is ingesteld, of bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep in de zin van de Landsverordening administratieve rechtspraak kan worden ingesteld, of beroep ingesteld had kunnen worden;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - f. 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.
5. Een klacht hoeft ook niet in behandeling genomen te worden door de klachtenfunctionaris indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
6. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de voorwaarden van de klachtenprocedure in de zin van lid 1 van dit artikel of een klacht niet in behandeling wordt genomen op basis van lid 4 of 5 van dit artikel wordt de klager hiervan binnen vier weken na indiening van de klacht door de klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld. Indien onder lid 2 sub a t/m c genoemde gegevens ontbreken krijgt een klager eenmalig een termijn van twee weken om het gebrek te herstellen. Indien de gebreken niet worden hersteld binnen deze termijn wordt de klacht niet in behandeling genomen.

#### **Artikel 5: Behandeling klacht**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtenfunctionaris of de plaatsvervanger van de klachtenfunctionaris.
2. De behandelende klachtenfunctionaris, plaatsvervanger van de klachtenfunctionaris of op basis van artikel 12 aangewezen medewerker van het Bureau van de FTAC mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging of handeling waar de klacht op ziet.

#### **Artikel 6: Onderzoek klacht**

1. De klachtenfunctionaris start zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klaagschrift in de zin van artikel 4 met een onderzoek naar de klacht.
2. Ten behoeve van het onderzoek is de klachtenfunctionaris bevoegd om binnen de FTAC-organisatie mondeling en schriftelijk informatie in te winnen
3. Medewerkers van de FTAC-organisatie zijn verplicht desgevraagd medewerking te verlenen aan het onderzoek.



#### **Artikel 7: Hoor en wederhoor**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtenfunctionaris.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of 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 8: Termijn afhandeling**

1. Een klacht wordt binnen zes weken afgedaan.
2. De afhandeling kan eenmalig voor ten hoogste vier weken uitgesteld worden. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 9: Informele afhandeling**

1. De klachtenfunctionaris kan bepalen dat een klacht in aanmerking komt voor een informele afhandeling.
2. Bij een informele afhandeling tracht de klachtenfunctionaris door overleg of bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. Zodra de FTAC naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

#### **Artikel 10: Beslissing op klacht**

1. De klachtenfunctionaris adviseert de FTAC over een beslissing op de klacht.
2. De FTAC beslist over de klacht, waarbij zij het advies van de klachtenfunctionaris in aanmerking neemt in haar besluitvorming. De FTAC kan enkel gemotiveerd afwijken van het advies van de klachtenfunctionaris.
3. De FTAC stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover en de conclusies die zij daaraan verbindt.
4. Bij de kennisgeving van de beslissing wordt het advies van de klachtenfunctionaris gevoegd.

#### **Artikel 11: Publicatie en vertrouwelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk om met informatie uit het onderzoek van klacht.
2. De klachtenprocedure, waaronder in ieder geval de hoorzitting van de klachtenfunctionaris, het verslag van de hoorzitting, het advies van de klachtenfunctionaris en de beslissing van de FTAC, is niet openbaar.
3. Cijfermatige informatie over, en een zakelijke weergave van, schriftelijke klachten worden in geanonimiseerde vorm opgenomen in het jaarverslag van de FTAC onder vermelding van de wijze van afdoening.

#### **Artikel 12: Slotbepalingen**

1. Indien zowel de klachtenfunctionaris als de vervanger van de klachtenfunctionaris een klacht niet kunnen behandelen zal voor de behandeling van die klacht een andere medewerker van het Bureau van de FTAC worden aangewezen.
2. Dit besluit zal in de Curaçaose Courant worden geplaatst en treedt in werking op de datum van publicatie.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenregeling FTAC".

Willemstad, 19 oktober 2018

Fair Trade Authority Curaçao

w.g. drs. A.G. Romero  
Voorzitter van de Fair Trade Authority Curaçao



## Toelichting

De klachtenregeling is opgesteld om zeker te stellen dat klachten tegen medewerkers van het Bureau van de FTAC, of de FTAC zelf, op een behoorlijke wijze worden afgehandeld. De beginselen van behoorlijk bestuur brengen met zich mee dat de burger die zich onheus bejegend voelt door de FTAC, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. De regeling kan er ook toe bijdragen dat de FTAC kan leren van ingediende klachten en klachten zoveel als mogelijk in de toekomst kunnen worden voorkomen.

De klachtenregeling is van toepassing op feitelijke gedragingen door de FTAC of medewerkers van de FTAC-organisatie. In het geval van bestuursrechtelijke beschikkingen van de FTAC (in de zin van artikel 3 van de Landsverordening administratieve rechtspraak) staat de weg van bezwaar en beroep open volgens de voorschriften van de Landsverordening administratieve rechtspraak. Op dergelijke beschikkingen is de klachtenregeling om deze reden niet van toepassing (artikel 4 lid 4 sub c en d).

In artikel 4 lid 5 is beschreven dat klachten niet in behandeling hoeven te worden genomen door de klachtenfunctionaris indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Deze uitzonderingsgrond is gelijkkluidend aan de bepaling in artikel 14 lid 1 sub c van de Landsverordening ombudsman en artikel 9:8 Nederlands Awb. In lijn met de wetsgeschiedenis bij artikel 9:8 Nederlands Awb dient niet lichtvaardig te worden omgegaan met het niet in behandeling nemen van een klacht op deze grond. Bij onvoldoende belang kan gedacht worden aan de situatie dat reeds op basis van een andere klacht onderzoek is ingesteld naar een gedraging en een oordeel is gegeven. Bij kennelijk onvoldoende gewicht kan gedacht worden aan zeer onbenullige zaken, zoals een verkeerd geplakte postzegel.

De klachtenregeling betreft intern klachtrecht dat minimumeisen vastlegt hoe de FTAC om moet gaan met klachten. De FTAC kan een extern persoon als klachtenfunctionaris aanstellen. Voor haar eerste klachtenfunctionaris doet de FTAC dit ook, mede vanwege de kleinschaligheid van de eigen organisatie. Om de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris te waarborgen wordt deze aangesteld voor twee jaren (artikel 2 lid 2), en kan hij tussentijds alleen op basis van zwaarwegende redenen worden ontslagen (artikel 2 lid 3).

De klachtenfunctionaris adviseert over de afhandeling van een klacht, maar spreekt geen eindoordeel uit. Dit is aan de FTAC zelf. De FTAC kan enkel gemotiveerd afwijken van het advies (artikel 10 lid 2). Vanuit het oogpunt van transparantie is ervoor gekozen dat het advies van de klachtenfunctionaris altijd wordt meegestuurd met de beslissing op de klacht naar de klager (artikel 10 lid 4). Ook wordt cijfermatige informatie, en een zakelijke weergave van, schriftelijke klachten in geanonimiseerde vorm opgenomen in het jaarverslag van de FTAC onder vermelding van de wijze van afdoening (artikel 11 lid 3). Hierbij wordt onder andere vermeld of de FTAC is afgeweken van het advies van de klachtenfunctionaris.

Indien een klager niet tevreden is met de afhandeling van een klacht staat het deze uiteraard vrij verdere (juridische) stappen te ondernemen. Op dit moment is de Ombudsman niet bevoegd inzake klachten tegen de FTAC.<sup>1</sup> Echter, er is een wetsvoorstel aanhangig dat het externe klachtrecht bij de Ombudsman uitbreidt tot bestuursorganen als de FTAC. De klachtenregeling sluit reeds nauw aan op de voorschriften van de Landsverordening ombudsman.

\*\*\*

---

<sup>1</sup> Artikel 1 Landsverordening ombudsman