



## Klachtregeling Airport Coordination Netherlands (ACNL)

### 1. Inleiding

Deze klachtregeling is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9. In de klachtregeling zijn aanvullende zaken opgenomen die ACNL van belang acht voor een correcte afhandeling van klachten.

### 2. Begripsbepalingen

- 2.1 Een klacht is een door de klager ervaren tekortkoming in een gedraging van ACNL of gevolgen daarvan ondervonden door de klager.
- 2.2 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 bepalingen

- 3.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop ACNL zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij ACNL.
- 3.2 Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van ACNL, wordt aangemerkt als een gedraging van ACNL.

### 4. Behandeling van klachten

- 4.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
- 4.2 Een klacht wordt gericht aan ACNL.
- 4.3 Alle ontvangen klachten worden geregistreerd.
- 4.4 Indien de klacht wordt ingediend bij ACNL 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.
- 4.5 Een klacht moet ten minste het volgende bevatten:
  - naam en adres van de indiener;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
- 4.6 De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst bevestigd.
- 4.7 De directie belast een ter zake kundig medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, met de behandeling van de klacht.
- 4.8 Het bepaalde in 4.7 is niet van toepassing indien de klacht een gedraging van de directie betreft.
- 4.9 Indien de klacht verband houdt met een aangelegenheid waarbij ook een andere belanghebbende direct is betrokken, stelt ACNL 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.

- 4.10 ACNL stelt de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 4.11 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.
- 4.12 Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 4.13 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek en van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
- 4.14 ACNL 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.
- 4.15 De klager dient erop te worden geattendeerd dat hij binnen een jaar na afhandeling van de klacht bij de Nationale Ombudsman kan indienen.

## **5. Uitsluitingen**

- 5.1 ACNL is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen 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 onderwerpen 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.
- 5.2 ACNL is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 5.3 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 te klager op de hoogte te worden gesteld van het feit dat hij alsnog een klacht in kan dienen bij de Nationale Ombudsman.

## **6. Slotbepalingen**

- 6.1 Bij de uitvoering van deze klachtregeling wordt de privacy van betrokkenen gewaarborgd.
- 6.2 In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie ACNL.

Vastgesteld 18 februari 2020,  
Drs. H. Thomassen  
Managing director

