

Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen

Artikel 1.1 – Definities

In dit Protocol hebben onderstaande definities de volgende betekenis:

Awb	Algemene wet bestuursrecht
Betrokkene	De persoon (personen)/partij(en) tegen wie een klacht wordt ingediend.
Klacht	Een naar klacht@cbamtoelating.nl verstuurd klacht, zijnde een klaagschrift in de zin van artikel 9.2 Awb.
Klachtendossier	Het dossier dat wordt opgemaakt door de Klachtenfunctionarissen aangaande de Klacht.
Klachtenfunctionarissen	De functionarissen aan wie machtiging is verleend om namens de Nederlandse Emissieautoriteit klachten te behandelen over de wijze waarop de Uitvoeringsorganisatie of de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen, zich jegens een Reclamant heeft gedragen. Dit voor zover deze gedragingen verband houden met de CBAM-toelatingstaak.
Klachtenrapport	Het rapport opgemaakt door de Voorzitter met daarin de genomen beslissing en eventuele aanbevelingen.
Klachtenregister	Een register als bedoeld in artikel 9:12a Awb waarin alle open en afgeronde Klachten worden bijgehouden door de Secretaris.
Procedure	Onderhavige klachtenprocedure
Protocol	Onderhavig protocol, waarin de Procedure wordt geregeld.
Secretaris	De functionaris, werkzaam bij de Uitvoeringsorganisatie, die de Klachtenfunctionarissen ondersteunt.
Reclamant	Elke indiener van een Klacht over een gedraging jegens de indiener door de Uitvoeringsorganisatie of de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen.
Uitvoeringsorganisatie	De organisatie die de CBAM-toelatingstaak namens de Nederlandse Emissieautoriteit uitvoert.
Voorzitter	De Klachtenfunctionaris die is aangewezen als voorzitter.

Artikel 1.2 – Aard van dit protocol

Afdeling 9.1.1. en 9.1.2 van de Awb zijn van toepassing op de afhandeling van klachten over de wijze waarop de Uitvoeringsorganisatie, of de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen zich jegens de Reclamant heeft gedragen.

Artikel 1.3 – Toepassing

1. De Procedure is van toepassing op klachten over de wijze waarop de Uitvoeringsorganisatie, of de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen zich jegens een Reclamant heeft gedragen. Dit voor zover deze gedragingen verband houden met de CBAM-toelatingstaak. Indien melding van een Klacht wordt gemaakt, zal de Uitvoeringsorganisatie eerst, binnen een redelijke termijn, zelf de Reclamant tegemoet proberen te komen. Indien dit naar tevredenheid van de Reclamant is gebeurd, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze Procedure. De Uitvoeringsorganisatie zal na een tegemoetkoming de Reclamant vragen schriftelijk te bevestigen of de Klacht afdoende is behandeld. Indien de Reclamant aangeeft dat de melding van de Klacht niet naar tevredenheid van de Reclamant is afgehandeld, zal de Uitvoeringsorganisatie de Klacht doorsturen naar de Klachtenfunctionarissen en de Secretaris. De Klachtenfunctionarissen zullen de Klacht via deze Procedure in behandeling nemen. De Klacht wordt door Secretaris geregistreerd in het Klachtenregister.
2. Een Klacht kan ook anoniem worden ingediend. In dat geval zal de Uitvoeringsorganisatie voor zover mogelijk opvolging geven aan de Klacht. Een anonieme Klacht wordt niet doorgestuurd naar de Klachtenfunctionarissen voor behandeling. Een anonieme Klacht wordt doorgestuurd aan de Secretaris ter registratie in het Klachtenregister.

Artikel 1.4 – Algemeen

Deze Procedure beschrijft hoe een Reclamant een Klacht kan indienen tegen de Uitvoeringsorganisatie en hoe deze Klacht wordt afgehandeld.

Artikel 1.5 – Klachtenfunctionarissen

1. De bevoegdheid van de Klachtenfunctionarissen strekt zich uit tot het behandelen van klachten met betrekking tot een gedraging van de Uitvoeringsorganisatie of de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen. Dit voor zover deze gedragingen verband houden met de CBAM-toelatingstaak.
2. Over de uitoefening van zijn taken brengt de Voorzitter verslag uit aan de Nederlandse Emissieautoriteit.
3. Ingeval een van de Klachtenfunctionarissen afwezig of anderszins verhinderd is, kan een plaatsvervangende functionaris, aangewezen door respectievelijk de Uitvoeringsorganisatie of de Nederlandse Emissieautoriteit zijn/haar plaats innemen.
4. De benoeming als Klachtenfunctionaris eindigt:
 - op verzoek van de Klachtenfunctionaris;
 - tegelijk met het beëindigen van de dienstverleningsovereenkomst met de Uitvoeringsorganisatie;
 - op verzoek van de Nederlandse Emissieautoriteit.

5. De Klachtenfunctionarissen kunnen een reglement opstellen waarin de praktische werkwijze ten aanzien van de behandeling van Klachten nader wordt uitgewerkt. Een dergelijk reglement mag niet in strijd zijn met deze Procedure.

Hoofdstuk 2 – Individuele klachtenprocedure

Artikel 2.1 – Indienen en behandelen van de Klacht

1. De Reclamant kan een Klacht indienen over een gedraging van de Uitvoeringsorganisatie of de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen.
2. De Reclamant kan de Klacht digitaal indienen door een mail te sturen naar klacht@cbamtoelating.nl. De Reclamant geeft daarbij minimaal zijn/haar naam op, alsmede organisatie (indien van toepassing), e-mailadres en telefoonnummer van de Reclamant, de datum waarop de Klacht is ingediend en een omschrijving van de gedraging waar de Klacht op is gericht.
3. Indien de Uitvoeringsorganisatie de Reclamant naar tevredenheid tegemoetgekomen is (zie artikel 1.3, lid 1), wordt de Procedure niet voortgezet.
4. Binnen twee weken na ontvangst van de Klacht door de Klachtenfunctionarissen bevestigen de Klachtenfunctionarissen schriftelijk de ontvangst van de Klacht en delen zij de Reclamant mee of de Klacht in behandeling wordt genomen. Zodra een Klacht in behandeling wordt genomen, zullen alle Betrokkenen worden geïnformeerd dat de Klacht is ingediend, door middel van het doen toekomen van een kopie van de Klacht.
5. De Klachtenfunctionarissen handelen een Klacht binnen zes weken na ontvangst van de Klacht af. De Klachtenfunctionarissen zijn bevoegd om, binnen de kaders van de wet, alle informatie te verzamelen die zij nodig hebben om een beslissing te kunnen nemen. De Klachtenfunctionarissen kunnen de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de Reclamant daarmee schriftelijk instemt. De termijn voor het nemen van een beslissing wordt voorts opgeschort als er vragen aan de Reclamant uitstaan en/of indien er sprake is van vertraging die de Reclamant kan worden aangerekend. De Klachtenfunctionarissen doen schriftelijk mededeling van de verdaging en opschorting aan de Reclamant en alle Betrokkenen.
6. De Klachtenfunctionarissen verklaren zich onbevoegd indien de Klacht, in aanvulling op de gronden zoals genoemd in artikel 9:8 Awb, betrekking heeft op een gedraging die niet onder de bevoegdheid van de Klachtenfunctionarissen valt. Klachten die niet onder de bevoegdheid van de Klachtenfunctionarissen vallen zijn onder andere klachten die geen betrekking hebben op een gedraging van de Uitvoeringsorganisatie, of klachten die aan het oordeel van een andere instantie zijn onderworpen.
7. De Secretaris ontvangt en verzamelt de Klachten, maakt een verslag van de vergaderingen van de Klachtenfunctionarissen (notulen) en zorgt dat de Klachtenfunctionarissen het verslag schriftelijk goedkeuren. De vergaderingen van de Klachtenfunctionarissen vinden plaats achter gesloten deuren.
8. Indien een Klacht wordt behandeld onder deze Procedure, worden de Reclamant en de Betrokkene(n) in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
9. Het horen van de Reclamant en Betrokkene(n) vindt plaats achter gesloten deuren. Reclamanten en Betrokkene(n) worden apart gehoord. De Secretaris maakt een verslag van de hoorzitting.
10. De Secretaris zorgt ervoor dat het Klachtenrapport wordt verzonden naar de Klachtenfunctionarissen. Het verslag van de hoorzitting wordt gedeeld met de Reclamant en Betrokkene(n).

11. Op verzoek van eenieder die door de Klachtenfunctionarissen wordt gehoord, kunnen binnen een termijn van twee weken wijzigingen in het verslag van de hoorzitting worden aangebracht, mits de wijzigingen door alle Klachtenfunctionarissen worden goedgekeurd. Bij gebreke van een dergelijke goedkeuring zullen de voorgestelde wijziging(en) als addendum bij het finale Klachtenrapport worden gevoegd.

Artikel 2.2 – Beslissing Klachtenfunctionarissen

1. Een beslissing van de Klachtenfunctionarissen wordt voorzien van een deugdelijke motivering in het Klachtenrapport.
2. De Voorzitter stelt een Klachtenrapport op met de voorgenomen beslissing, inclusief:
 - of er uit het onderzoek voldoende bewijs is voorgekomen om de Klacht te staven;
 - de Klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - indien de Klacht (deels) gegrond is: welke aanbevelingen hieruit volgen, inclusief tijdslijnen voor herstel en verantwoordelijkheden.
3. De Voorzitter zendt zijn voorgenomen bevindingen van het onderzoek van de Klacht, zijn voorgenomen beslissing en aanbevelingen ter goedkeuring aan de andere Klachtenfunctionaris. Indien de Klachtenfunctionarissen niet tot een unanieme beslissing kunnen komen, zal de stem van de Voorzitter leidend zijn.
4. De Reclamant, de Betrokkene en de Nederlandse Emissieautoriteit ontvangen elk een kopie van het finale Klachtenrapport.
5. Indien de Reclamant het niet eens is met het oordeel van de Klachtenfunctionarissen ten aanzien van zijn Klacht, kan hij een verzoekschrift tot het instellen van een onderzoek naar de wijze van behandeling van de Klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 2.3 – Beëindiging klachtenprocedure

Met het verzenden van het Klachtenrapport, eindigt de klachtenprocedure. Na beëindiging van de klachtbehandeling sluit de Voorzitter het Klachtendossier, met inachtneming van het in artikel 3 van deze Procedure bepaalde, aangaande vertrouwelijkheid.

Hoofdstuk 3 – Vertrouwelijkheid

Artikel 3.1 – Vertrouwelijkheid

1. De Voorzitter is verantwoordelijk voor het vormen van het Klachtendossier en ziet erop toe dat het Klachtendossier vertrouwelijk wordt behandeld.
2. Zodra een Klachtendossier is gesloten, draagt de Voorzitter het Klachtendossier integraal over aan de Nederlandse Emissieautoriteit.
3. De Klachtenfunctionarissen en de Secretaris bewaren geen kopieën van gegevens op hun persoonlijke apparaten en vernietigen alle gegevens die zij met betrekking tot de Klacht tot hun beschikking hebben.