

Informatieblad klachtafhandeling door Staatsbosbeheer

De medewerkers van Staatsbosbeheer proberen uiterst zorgvuldig te handelen, rekeninghoudend met andermans belangen. Soms lukt het niet om aan alle verwachtingen te voldoen of worden fouten gemaakt. Staatsbosbeheer beschouwt klachten als belangrijke signalen uit de buitenwereld waarvan geleerd kan worden.

Staatsbosbeheer behandelt klachten overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht.

De algemeen directeur Staatsbosbeheer of namens hem de regiodirecteur geeft uiteindelijk een oordeel over een klacht. Hij of zij zal zich afhankelijk van de ernst van de klacht voor advies laten bijstaan door een klachtcommissie.

In beginsel wordt een klacht binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. In het geval dat een klacht door de klachtcommissie wordt behandeld, geldt echter een termijn van 10 weken voor de afhandeling.

De afhandeling van een klacht kan door Staatsbosbeheer éénmaal met 4 weken worden verdaagd. De klager wordt daarover van tevoren geïnformeerd.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht geldt het recht om te worden gehoord over een klacht. Het "horen" betekent in dit verband dat de gelegenheid wordt gegeven een mondelinge toelichting te geven op een schriftelijk ingediende klacht. Er kan worden gekozen tussen een telefoongesprek met een medewerker van Staatsbosbeheer of een hoorzitting. Een hoorzitting vindt plaats in één van de kantoren van Staatsbosbeheer. Wanneer een klacht (mede) betrekking heeft op een medewerker van Staatsbosbeheer, dan wordt ook deze bij de hoorzitting uitgenodigd zodat ook hij of zij een toelichting kan geven.

De klachtafhandeling eindigt met een oordeel over de klacht. Een klacht kan (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond worden verklaard.

In het geval dat een klacht gegrond wordt verklaard, zal worden bekeken of en in hoeverre aan de klacht tegemoet kan worden gekomen door eventuele fouten te herstellen. Ook zal dan worden bezien of maatregelen kunnen worden genomen om herhaling van de gedraging in de toekomst te voorkomen.

Daarnaast is het mogelijk dat een klacht niet (verder) in behandeling wordt genomen. Hierover wordt u dan met opgave van reden geïnformeerd.

Tegen het oordeel over een klacht of de afhandeling daarvan kan op grond van de Algemene wet bestuursrecht geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Wel bestaat de mogelijkheid binnen één jaar na de afhandeling van een klacht door Staatsbosbeheer een procedure te starten bij de Nationale ombudsman indien de klager van mening is dat zijn klacht niet, of niet op juiste wijze, is afgehandeld door Staatsbosbeheer.