

## **Klachtenregeling van het bureau architectenregister**

Het bestuur van het bureau architectenregister,

Gelet op artikel 21, eerste lid, van het Bestuursreglement van het bureau architectenregister, met inachtneming van hoofdstuk 9, titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluit:

### **BEGRIPSBEPALINGEN**

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *klaagschrift*: een op schrift gestelde klacht;
- b. *klacht*: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van het bureau architectenregister;
- c. *klachtencommissie*: een door het bureau architectenregister ingestelde commissie die het bureau adviseert inzake klachten;
- d. *klager*: *degene die een klacht indient bij het bureau architectenregister*;

### **KLACHTENPROCEDURE**

#### **Artikel 2 Indienen van een klacht**

1. Ieder heeft het recht mondeling of schriftelijk een klacht in te dienen bij het bureau architectenregister over de wijze waarop het bureau zich jegens hem of jegens een ander heeft gedragen. Een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bureau architectenregister wordt aangemerkt als een gedraging van het bureau.
2. Een klaagschrift bevat de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
3. De indiener van een klaagschrift ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht.
4. Het bureau architectenregister handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst af, tenzij het bureau advies vraagt aan een in artikel 5 bedoelde klachtencommissie, in dat geval handelt het bureau de klacht binnen tien weken af.

#### **Artikel 3 klachtenbehandeling**

1. Het bureau architectenregister probeert een klacht eerst in onderling overleg met de klager op te lossen. Indien dat niet mogelijk blijkt, wordt onderstaande formele procedure gevolgd.
2. De behandeling van een klacht geschiedt door personen die niet bij de gedraging waartegen de klacht zich richt betrokken zijn geweest.
3. Bureau architectenregister informeert de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft direct over de ontvangst en de strekking van de klacht. Indien een klaagschrift is ingediend, ontvangt de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft daar een afschrift van.

#### **Artikel 4 Horen**

1. De klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden door het bureau architectenregister in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Van het horen wordt verslag gemaakt waarvan de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift ontvangen.

#### **Artikel 5 Klachtencommissie**

1. Het bureau architectenregister kan zich bij de behandeling van een klacht laten adviseren door een door het bureau in te tellen klachtencommissie.
2. De in het eerste lid bedoelde commissie heeft tot taak:
  - a. de klacht te onderzoeken;

- b. de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen te worden gehoord;
  - c. de directie van het bureau architectenregister te informeren over de conclusies van het onderzoek, inclusief de gegrondheid van de klacht en aanbevelingen te doen voor de oplossing van de klacht en voor het voorkomen van nieuwe klachten.
3. Indien de klacht een gedraging van de directie betreft, verstrekt de commissie de in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde informatie aan het bestuur van het bureau architectenregister.
  4. De persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde informatie.

#### **Artikel 6 Klachtenafhandeling**

1. De directie van het bureau architectenregister stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van het oordeel van de directie over de conclusies van het onderzoek, alsmede van de gegrondheid van de klacht en eventueel van de door het bureau genomen of te nemen maatregelen.
2. Indien de klacht een gedraging van de directie van het bureau architectenregister betreft, verstrekt het bestuur van het bureau de in het eerste lid bedoelde kennisgeving.
3. De persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de in het eerste lid bedoelde kennisgeving.
4. Bij de in het eerste en tweede lid bedoelde kennisgeving wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid om, in het geval hij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 7 Klachtenregistratie en publicatie**

De directie van het bureau architectenregister draagt zorg voor de registratie van klachten. Indien de klacht een gedraging van de directie betreft, draagt het bestuur zorg voor de registratie van de klacht. De geregistreerde klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden gepubliceerd in het jaarverslag van het bureau architectenregister. Bij publicatie worden gegevens in niet tot personen herleidbare vorm verstrekt.

### **SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 10 Inwerkingtreding**

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 mei 2015.

#### **Artikel 11 Naam van deze regeling**

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling van het bureau architectenregister.

## **Toelichting**

### **I. Algemeen**

#### **Doel van de regeling**

Het doel van deze klachtenregeling is een kader te bieden voor de behandeling van klachten over gedragingen van het bureau architectenregister.

#### **Juridische grondslag**

Artikel 21, eerste lid, van het Bestuursreglement van het bureau architectenregister bepaalt dat het bestuur van het bureau architectenregister een regeling vaststelt voor behandeling van klachten over de wijze waarop het bureau zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen.

### **II Artikelsgewijs**

#### **Artikel 2**

Klachtenrecht komt een ieder toe die een klacht heeft over een gedraging van een bestuursorgaan. Dit volgt uit Hoofdstuk 9, Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Het bureau architectenregister is een zelfstandig bestuursorgaan. Een klacht tegen een gedraging van het bureau architectenregister kan mondeling of

schriftelijk worden ingediend. Voor de klachtbehandeling dient het bestuursorgaan over voldoende informatie te beschikken. De minimaal benodigde informatie die een klachtschrift dient te bevatten is volgens artikel 9:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht stelt een ruimere termijn voor klachtbehandeling door een klachtadviescommissie.

### **Artikel 3**

Klachten kunnen erg uiteenlopen en de meest aangewezen klachtbehandeling kan daardoor per klacht verschillen. Sommige klachten kunnen eenvoudig informeel mondeling of via e-mail worden afgehandeld, terwijl andere klachten, bijvoorbeeld door hun ernst of complexiteit, om een formele behandeling met een hoorzitting en een klachtencommissie vragen.

### **Artikel 4**

Uit het rechtsbeginsel van hoor en wederhoor, neergelegd in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht volgt dat zowel de klager als de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid dienen te worden gesteld te worden gehoord.

### **Artikel 5**

De klachtencommissie ziet erop toe dat zowel de klager als de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft hun standpunten goed naar voren kunnen brengen. Het doel van de commissie is ten eerste om te achterhalen wat precies de aanleiding van de klacht is en om conclusies te trekken over de gegrondheid van de klacht. Ten tweede gaat de commissie na of er maatregelen nodig zijn om de klacht te verhelpen en toekomstige klachten te voorkomen.

### **Artikel 6**

Zowel de klager als de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben het recht in kennis te worden gesteld over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Het algemeen beginsel van behoorlijk bestuur van "fair play" gebiedt dat, wanneer de klacht een gedraging van de directie betreft, het niet de directie is die voornoemde kennisgeving verstrekt, maar het bestuur. Bij deze inkennisstelling wijst het bureau architectenregister de klager op de mogelijkheid om, indien hij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich behoorlijk heeft gedragen en kan aanbevelingen doen.

### **Artikel 7**

Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat klachten door bestuursorganen worden geregistreerd en gepubliceerd. Het doel van registratie en publicatie is enerzijds te voorkomen dat klachten in de doofpot verdwijnen en anderzijds het scheppen van de mogelijkheid tot intern of extern onderzoek naar klachten en klachtbehandeling.

Den Haag 9 april 2015,

De voorzitter van het bestuur van het bureau architectenregister,  
A. Rijckenberg