

# Klachtenregeling College bouw zorginstellingen



**College bouw  
zorginstellingen**

*Regeling van 10 januari 2000, zoals laatstelijk gewijzigd bij besluit van het College bouw zorginstellingen van 20 februari 2006*

Het College bouw zorginstellingen, overwegende dat het aanbeveling verdient dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

vast te stellen de Regeling voor de Behandeling van Klachten.

## *Artikel 1. Begripsbepalingen*

Deze regeling verstaat onder:

- a. Klacht: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop het Bouwcollege zich jegens de klager heeft gedragen; de gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het Bouwcollege, wordt aangemerkt als een gedraging van het Bouwcollege;
- b. Bouwcollege: het College bouw zorginstellingen;
- c. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 11;
- d. Coördinator klachtbehandeling: door het bestuur aangewezen functionaris die toeziet op correcte afhandeling en registratie van klachten.

## *Artikel 2. Het klaagschrift*

Wanneer een klager wenst dat zijn klacht wordt behandeld volgens deze regeling, moet hij de klacht schriftelijk en ondertekend indienen, met vermelding van ten minste:

- a. zijn naam en adres;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

## *Artikel 3. De behandeling*

1. De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De behandeling vindt plaats door het hoofd van de betreffende afdeling of sector. Als het hoofd van de betreffende afdeling of sector geacht kan worden actief betrokken te zijn geweest bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, vindt de behandeling van de klacht plaats door het bestuurslid of diens plaatsvervanger.

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op het Bouwcollege of één van zijn leden. In dit geval wordt de klachtadviesprocedure bedoeld in artikel 11 gevolgd.

## *Artikel 4. Niet-ontvankelijkheid*

1. Een klacht behoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van een klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door klager bezwaar had kunnen worden gemaakt of waartegen beroep kan of kon worden ingesteld;
- d. waartegen door klager in beroep kan of kon worden gekomen bij de Commissie van Beroep op grond van hoofdstuk XXI van de Rechtspositieregeling van het Personeelsreglement van het Bouwcollege;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- 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 offi-

cier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien:

- a. niet voldaan is aan de eisen van artikel 2, mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken de klacht aan te vullen;
- b. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Het bestuurslid of diens plaatsvervanger stelt de klager van het niet in behandeling nemen van de klacht zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken nadat klager in de gelegenheid is gesteld de klacht aan te vullen, in kennis, met vermelding van de reden. Indien de klacht betrekking heeft op het Bouwcollege of één van zijn leden vindt deze kennisgeving plaats door de voorzitter van het Bouwcollege.

4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht, en de reden daarvan, wordt de Coördinator klachtbehandeling in kennis gesteld. Deze houdt daarvan registratie bij.

## *Artikel 5. Registratie*

1. De ontvangst van iedere klacht wordt geregistreerd door de Coördinator klachtbehandeling.

2. De Coördinator klachtbehandeling krijgt aanwijzingen van het bestuurslid, zijn plaatsvervanger, de voorzitter van het Bouwcollege, het hoofd van het Algemeen Secretariaat en eventueel andere daartoe door het bestuurslid of diens plaatsvervanger aangewezen functionarissen over welke schriftelijke uitingen van onvrede als klacht moeten worden aangemerkt.

## *Artikel 6. Ontvangstbevestiging*

1. Zo spoedig mogelijk, en in ieder geval twee weken na ontvangst van de klacht, wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst door degene die krachtens artikel 3 de klacht afhandelt.

2. Indien artikel 11 van toepassing is wordt bij het bericht van ontvangst vermeld dat de commissie over de klacht zal adviseren.

3. Degene op wiens gedraging de

klacht betrekking heeft, ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht, een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij gezonden stukken.

#### *Artikel 7. De hoorzitting*

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. 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.
3. Van het horen wordt verslag gemaakt, dat wordt toegezonden aan degene die gehoord is.
4. Indien artikel 11 van toepassing is, geschiedt het horen door de commissie. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
5. Indien artikel 11 van toepassing is, beslist de commissie over de toepassing van artikel 7, tweede lid.
6. De commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het Bouwcollege. Het rapport bevat het verslag van het horen.

#### *Artikel 8. Behandelingstermijn*

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld of – indien artikel 11 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken verdaagd worden. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede aan de Coördinator klachtbehandeling.
3. De voortgang van de afhandeling wordt bewaakt door de Coördinator klachtbehandeling.

#### *Artikel 9. Kennisgeving*

1. Het bestuurslid of diens plaatsvervanger stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. Indien de klacht betrekking heeft op het Bouwcollege of één van zijn leden vindt de kennisgeving plaats door de voorzitter van het Bouwcollege.

3. Indien de conclusies van het Bouwcollege afwijken van het advies van de commissie, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving bedoeld in artikel 9, eerste lid.

4. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
5. De Coördinator klachtbehandeling ontvangt een afschrift van de kennisgeving, en houdt hiervan registratie bij.

#### *Artikel 10. Intrekken klacht*

1. Indien een klacht door de klager wordt ingetrokken of naar tevredenheid van de klager wordt opgelost voordat de gehele procedure als beschreven in de artikelen 1 tot en met 9 is doorlopen wordt de verdere procedure stopgezet, met dien verstande dat:
  - a. indien de klacht betrekking heeft op een medewerker van het Bouwcollege, deze in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord;
  - b. de bevindingen van het horen worden gerapporteerd aan het bestuurslid of diens plaatsvervanger;
  - c. degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk in kennis wordt gesteld van de bevindingen als bedoeld onder b en de eventuele conclusies die het bestuurslid of diens plaatsvervanger daaraan verbindt.
2. De Coördinator klachtbehandeling houdt een registratie bij van klachten als bedoeld in het eerste lid, de bevindingen van het horen en de conclusies.

#### *Artikel 11. De Commissie*

1. Er is een commissie die belast is met de advisering van het Bouwcollege omtrent de beslissing op klachten die worden ingediend over de wijze waarop het Bouwcollege of één van zijn leden zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen.
2. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden.
3. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de leden van de commissie worden door het Bouwcollege benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen worden herbenoemd. Zij kunnen te allen tijde ontslag nemen. In geval van tussentijdse

opvolging treedt de opvolger gelijktijdig af met de overigen.

4. Het Bouwcollege kan, op voordracht van de voorzitter van de commissie, dan wel, bij diens ontstentenis, de plaatsvervangend voorzitter, ten behoeve van de advisering omtrent de afdoening van een klacht ook ad hoc een of meer leden benoemen.
5. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de commissie zijn niet werkzaam bij of onder verantwoordelijkheid van het Bouwcollege.
6. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de overige leden van de commissie ontvangen een vacatiegeld, alsmede een vergoeding voor reis- en verblijfkosten.

#### *Artikel 12. Ontslag*

1. Het Bouwcollege ontslaat de voorzitter of een lid van de commissie:
  - a. op zijn verzoek;
  - b. wanneer hij uit hoofde van ziekte of gebrek blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
  - c. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking die onverenigbaar is met het voorzitterschap of het lidmaatschap van de commissie;
  - d. wanneer hij naar het oordeel van het Bouwcollege door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het aanzien van de commissie.

#### *Artikel 13. Het secretariaat/de secretaris*

1. Aan de commissie wordt een secretaris en een plaatsvervangend secretaris toegevoegd, welke het secretariaat vormen. De secretaris en de plaatsvervangend secretaris kunnen werkzaam zijn bij of onder verantwoordelijkheid van het Bouwcollege.
2. De secretaris en de plaatsvervangend secretaris worden door het Bouwcollege benoemd voor onbepaalde tijd.
3. Het secretariaat valt onder de verantwoordelijkheid van de commissie.

#### *Artikel 14. Inwerkingtrede- en overgangbepaling*

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de tweede dag ná de dag waarop zij is bekendgemaakt en werkt terug tot 1 januari 2006.
2. Op klachten die betrekking hebben op gedragingen van de algemeen secretaris of de plaatsvervangend algemeen secretaris van het College bouw ziekenhuisvoorzieningen of het College bouw zorginstellingen en die

---

worden ingediend na inwerkingtre-  
ding van deze regeling, is de procedu-  
re als bedoeld in artikel 11 van over-  
eenkomstige toepassing