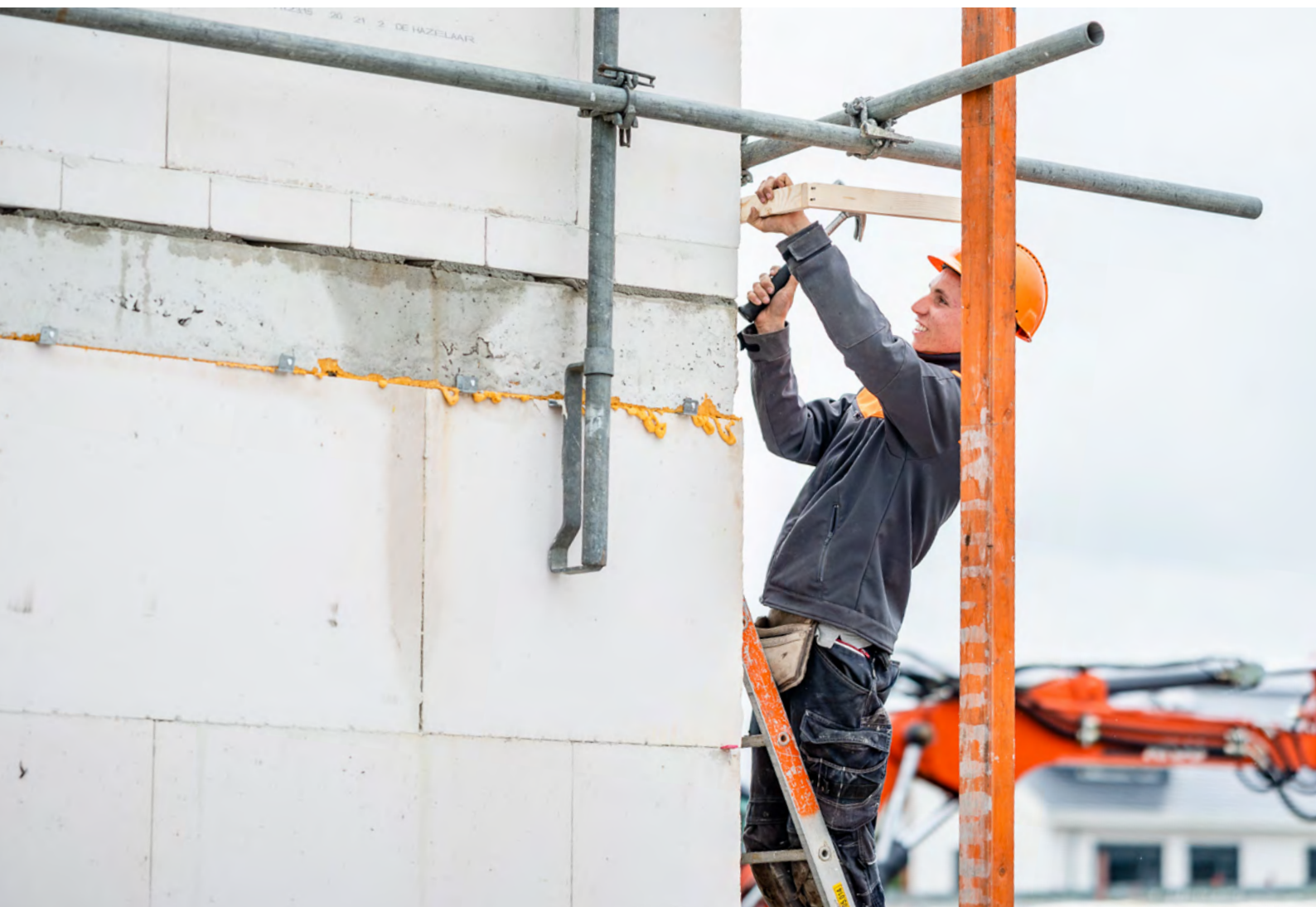




Toelatingsorganisatie
Kwaliteitsborging Bouw

Klachtenregeling TloKB



Inhoud

Algemene bepalingen	3
Artikel 1. Klachtrecht	3
Artikel 2. Behoorlijke behandeling	3
Artikel 3. Schriftelijke klachten	3
Artikel 4. Mondelinge klachten	3
Artikel 5. Geen beroep/bezwaar	3
De behandeling van klaagschriften	4
Artikel 6. Indienen van een klacht	4
Artikel 7. Staken behandeling	4
Artikel 8. Ontvangstbevestiging	4
Artikel 9. Klachtbehandeling	4
Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling	4
Artikel 11. Afschrift aan aangeklaagde	5
Artikel 12. Horen	5
Artikel 13. Termijnen	5
Artikel 14. Klachtafdoening	5
Artikel 15. Klachtregistratie en publicatie	5
Artikel 16. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding	5

De Toelatingsorganisatie Kwaliteitsborging Bouw (hierna te noemen: TloKB), overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op [hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht](#) (Awb), heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

Algemene bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop de TloKB zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de TloKB.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de TloKB wordt aangemerkt als een gedraging van de TloKB.

Artikel 2. Behoorlijke behandeling

De TloKB draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3. Schriftelijke klachten

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in [artikel 6, eerste lid, en onder a tot en met d](#).
2. Een klacht die per e-mail wordt ingediend wordt als een schriftelijk ingediende klacht afgehandeld.

Artikel 4. Mondelinge klachten

1. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt de TloKB in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. De TloKB wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5. Geen beroep/bezwaar

Tegen een beslissing van de TloKB inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep of bezwaar worden ingesteld.

De behandeling van klaagschriften

Artikel 6. Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan:
TloKB, ter attentie van de secretaris, Postbus 20011, 2500 EA Den Haag
of per e-mail aan: info@tlokb.nl.
2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7. Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de TloKB nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de TloKB naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8. Ontvangstbevestiging

De TloKB bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 9. Klachtbehandeling

1. De secretaris van de TloKB is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de secretaris, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van het bestuur van de TloKB.

Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De TloKB is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt 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 rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De TloKB is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de TloKB schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11. Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12. Horen

1. De TloKB stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, indien de klager niet binnen een door de TloKB gestelde termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord, of indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13. Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na de dag van ontvangst ervan afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager hiermee schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 14. Klachtafdoening

1. De TloKB stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 15. Klachtregistratie en publicatie

1. De TloKB draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van de TloKB.

Artikel 16. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling TloKB.
2. Deze regeling zal in de Staatscourant worden geplaatst. De publicatie hiervan is terug te vinden op www.officielebekendmakingen.nl en op de [website van de TloKB](#).
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin de regeling wordt geplaatst.
4. De regeling is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

4 mei 2022

Mevrouw mr. Y.P. van Mastrigt
Voorzitter bestuur Toelatingsorganisatie Kwaliteitsborging Bouw

Beter vertrouwen in kwaliteit van bouwen

Toelatingsorganisatie Kwaliteitsborging Bouw

Veraartlaan 10 | 2288 GM | Rijswijk

Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

Telefoon: (070) 307 03 57

E-mail: info@tlokb.nl

www.tlokb.nl

