

# Reglement klachtenbehandeling



**Noord-Holland Noord**

Vastgesteld op 25 mei 2022

### Inleiding

Dit is het Reglement Klachtenbehandeling van Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Hierin staat wat u kunt doen als u een klacht heeft over Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Klachten worden behandeld volgens het Reglement Klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord-Holland Noord.

### Korte uitleg

Alle medewerkers van Veilig Thuis Noord-Holland Noord (hierna VT NHN) doen hun best om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de handelswijze van VT NHN of een van haar medewerkers. U kunt dan een klacht indienen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over afspraken die niet worden nagekomen, over bereikbaarheid of bejegening van medewerkers of over beslissingen waar u het niet mee eens bent. Een klacht kan worden ingediend door of namens de persoon op wie de handelswijze van VT NHN betrekking had (de directbetrokkenen bij VT NHN). De klacht moet gaan over iets wat minder dan een jaar geleden is gebeurd.

### Hoe werkt het?

1. Als eerste kunt u uw klacht bespreekbaar maken bij de betrokken medewerker van VT NHN. U kunt ervan uitgaan dat elke medewerker bereid is met u te praten en samen met u naar een oplossing te zoeken. Het doel is om zo samen te proberen het vertrouwen in elkaar te herstellen. U kunt de medewerker na zo'n gesprek vragen om de gemaakte afspraken op papier te zetten.

Vindt u het lastig om uw klacht met de medewerker te bespreken of blijft u na een gesprek ontevreden? Dan kunt u een klacht indienen volgens dit Reglement Klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de interne- en externe klachtenprocedure.

2. Een klacht indienen via de interne klachtenprocedure:  
Wij proberen eerst uw klacht via interne bemiddeling op te lossen. U kunt uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van VT NHN via onder meer [deze link](#). De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en VT NHN en coördineert de voortgang van de klachtafhandeling. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de afspraken die met u worden gemaakt. Het contact met u over uw klacht wordt vastgelegd in een klachtdossier en niet in het VT NHN-dossier.
3. Een klacht indienen via de externe klachtenprocedure:  
Bent u niet tevreden over de interne bemiddeling van VT NHN of wilt u geen interne bemiddeling? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie via [deze link](#). U kunt aan hen laten weten waarover u een klacht heeft, waarom u ontevreden bent met de interne bemiddeling van VT NHN en welke oplossing u voor ogen heeft. De klachtencommissie laat aan u weten of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Zij beoordelen of uw klacht gegrond is tijdens een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting kunnen partijen hun standpunt toelichten.

De klachtencommissie geeft een eindoordeel over uw klacht. VT NHN laat daarna weten wat zij met het eindoordeel van de klachtencommissie doet.

*Bent u niet tevreden over het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie? Dan heeft u het recht om de Gemeentelijke Ombudsman, de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman te vragen een*



## Reglement klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord-Holland Noord

*onderzoek in te stellen. Voor meer informatie verwijzen we u naar de volgende websites:  
<https://www.nationaleombudsman.nl/> en [www.dekinderombudsman.nl](http://www.dekinderombudsman.nl).*

## Inhoudsopgave

<b>Algemene bepalingen</b>	<b>5</b>
Artikel 1: Begrippen	5
Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd	5
Artikel 3: Ketenpartners en samenwerking	6
Artikel 4: Wie kan een klacht indienen	6
Artikel 5: Over de klacht	6
Artikel 6: Bij wie indienen	6
Artikel 7: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond	7
Artikel 8: Minderjarige klager	7
Artikel 9: Hoe kan een klacht worden ingetrokken	7
Artikel 10: Geheimhouding	7
<b>De interne klachtenprocedure</b>	<b>8</b>
Artikel 11: Hoe kan een interne klacht worden ingediend	8
Artikel 12: Registratie en ontvangstbevestiging	8
Artikel 13: Behandeling van de klacht	8
Artikel 14: Bemiddelingsgesprek	8
Artikel 15: Afronding	8
<b>De externe klachtenprocedure</b>	<b>9</b>
Artikel 16: De externe klachtencommissie	9
Artikel 17: Taak en samenstelling van de externe klachtencommissie	9
Artikel 18: Zittingsduur	9
Artikel 19: De ambtelijk secretaris	9
Artikel 20: Externe Klachtencommissiereglement	9
Artikel 21: Hoe kan een externe klacht worden ingediend	9
Artikel 22: Ontvangstbevestiging	10
Artikel 23: Inzage	10
Artikel 24: Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie	10
Artikel 25: De hoorzitting	10
Artikel 26: Wraking en verschoning	11
Artikel 27: Beoordeling van de klacht	11
Artikel 28: Reactie van VT NHN	11
Artikel 29: Toezicht en handhaving	12
Artikel 30: Kosten	12
Artikel 31: Vaststellen en wijzigen Reglement Klachtenbehandeling VT NHN	12
Artikel 32: Citeertitel en Slotbepaling	12

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. VT NHN: Veilig Thuis Noord-Holland Noord, ondergebracht bij GGD Hollands Noorden.
- b. klager: directbetrokkene die de klacht indient of degene die namens de directbetrokkene een klacht indient (diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaande indien de directbetrokkene is overleden).
- c. directbetrokkene: diegenen die naar aanleiding van een melding van (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling bij VT NHN bekend zijn en (vermoedelijk) huiselijk geweld en/of kindermishandeling begaan of ondergaan. Alsmede degene die tot hun huishouden of gezin behoren, voor zover VT NHN directe bemoeienis met hen heeft gehad.
- d. klacht: uiting van onvrede van of namens een directbetrokkene over een gedraging (behandeling of bejegening) van VT NHN of een medewerker van VT NHN.
- e. medewerker: een ieder die op grond van ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij VT NHN, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten.
- f. beklagde(n): VT NHN of haar medewerker(s).
- g. bestuur: het dagelijks bestuur van GGD Hollands Noorden.
- h. directeur: de Directeur Publieke Gezondheid of bij afwezigheid diens plaatsvervanger.
- i. leidinggevende: de door VT NHN aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor de bij de klacht betrokken medewerker.
- j. onafhankelijke klachtenfunctionaris: degene binnen VT NHN die uw klacht aanneemt, en bemiddelt tussen u en VT NHN. De klachtenfunctionaris is niet eerder betrokken bij datgene waar de klacht over gaat en neemt een onafhankelijke positie in.
- k. externe klachtencommissie: de externe klachtencommissie als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (artikel 4.2.7, artikel 4.2.8, artikel 4.2.10 en artikel 4.2.11).
- l. schriftelijk: daar waar in dit reglement gesproken wordt over schriftelijk kan ook gelezen worden per e-mail.

#### Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

- 2.1 Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van een persoon die werkt of heeft gewerkt voor of onder verantwoordelijkheid van VT NHN. Daaronder kan ook vallen een handelswijze of het nalaten om iets te doen. Het nemen van een beslissing door een medewerker of door VTN NHN kan er ook onder vallen. Het gaat dan om een beslissing die gevolgen heeft voor de klager.
- 2.2 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als deze betrekking heeft op een gedraging waartegen beroep bij de rechter kan worden ingesteld.

- 2.3 Klachten over het beleid van of over de beleidsuitvoering in het algemeen door VT NHN worden niet in behandeling genomen.
- 2.4 Er kan geen klacht worden ingediend over zaken die betrekking hebben op andere personen of instanties en die geen betrekking hebben op VT NHN.

### Artikel 3: Ketenpartners en samenwerking

- 3.1 Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een andere persoon of instantie, dan draagt de onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht zorgvuldig over. Dit gebeurt alleen nadat de klager hiervoor toestemming heeft gegeven. Het is de verantwoordelijkheid van klager om de juiste contactgegevens van de betreffende instantie of persoon aan te leveren.
- 3.2 Als de klacht betrekking heeft op het handelen van Veilig Thuis dat samenhangt met zorg, ondersteuning of hulp die een andere partij verleent, dan bespreekt de onafhankelijke klachtenfunctionaris met (de klachtenfunctionaris van) deze andere partij of het mogelijk is om de klacht gezamenlijk te behandelen.
- 3.3 Gezamenlijke behandeling als bedoeld in lid 3.2 vindt alleen plaats als klager laat weten dat hij ook over de desbetreffende partij een klacht heeft en klager toestemming heeft gegeven voor een gezamenlijke behandeling.

### Artikel 4: Wie kan een klacht indienen

- 4.1 De klager of een persoon namens de klager op wie de gedraging betrekking had (zoals diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaande indien de directbetrokkene is overleden).
- 4.2 De klager kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg).
- 4.3 Indien namens de klager wordt geklaagd door een gemachtigde, dan is een schriftelijke machtiging van de klager nodig.
- 4.4 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 4.5 Een klacht van een professional, melder of informant valt niet onder dit reglement.

### Artikel 5: Over de klacht

- 5.1 Een klacht wordt ingediend in de Nederlandse taal.
- 5.2 Een klacht bevat in elk geval de naam, het e-mailadres en het telefoonnummer van de klager, de datum en een beschrijving van de gebeurtenis waarover het ongenoegen wordt geuit en de naam van de betrokken medewerker.
- 5.3 Een klacht dient bij voorkeur zo snel mogelijk te worden ingediend en uiterlijk binnen een jaar nadat het feit bekend is geworden of binnen een jaar nadat de klager daarvan kennis heeft genomen. Klachten die betrekking hebben op feiten ouder dan een jaar worden niet-ontvankelijk verklaard, tenzij deze redelijkerwijs niet eerder door klager konden worden ingediend.

### Artikel 6: Bij wie indienen

- 6.1 De klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij:
  - a) De interne onafhankelijke klachtenfunctionaris;
  - b) De externe klachtencommissie.
- 6.2 De onafhankelijke klachtenfunctionaris is niet eerder betrokken bij de situatie waarover de klacht gaat. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft de vrijheid om zijn werkzaamheden te verrichten zonder inmenging van Veilig Thuis.

- 6.3 De klager kan zijn klacht direct indienen bij de externe klachtencommissie. Het is niet verplicht om eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen.

### Artikel 7: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

- 7.1 Na ontvangst van de klacht wordt de ontvankelijkheid van de klacht beoordeeld.
- 7.2 De klager wordt 'niet-ontvankelijk' verklaard als:
- de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is volgens artikel 3;
  - niet is voldaan aan de in dit reglement in artikel 4 gestelde eisen;
  - eenzelfde klacht van of namens klager in behandeling is of is geweest in het afgelopen jaar en zich geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan.
- 7.3 Op grond van de klacht (en de daarbij door klager verstrekte gegevens/documenten) kan de onafhankelijke interne klachtenfunctionaris respectievelijk de externe klachtencommissie besluiten dat zij onbevoegd is op grond van artikel 2 of dat de klacht kennelijk ongegrond is.
- 7.4 De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
- de klacht niet-ontvankelijk is verklaard;
  - de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of externe klachtencommissie zich onbevoegd hebben verklaard;
  - de klacht eerder kennelijk ongegrond is verklaard.
- 7.5 In het geval dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dat schriftelijk medegedeeld aan de klager en beklagde. Daarbij worden de redenen hiervoor genoemd.
- 7.6 Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager wordt besloten in het voordeel van de klager.

### Artikel 8: Minderjarige klager

Als een klacht is ingediend door een minderjarige klager, zal rekening gehouden worden met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. Zo nodig kan op onderdelen van dit reglement afgeweken worden, mits de belangen van klager en beklagde daardoor niet worden geschaad. Dit gebeurt pas na overleg met alle betrokkenen bij de klacht (zoals jeugdige, diens vertegenwoordiger(s) en beklagde(n)). Als er wordt afgeweken van dit reglement zal dit gemotiveerd genoteerd worden.

### Artikel 9: Hoe kan een klacht worden ingetrokken

Een klager heeft altijd het recht om zijn/haar ingediende klacht schriftelijk in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken als daarover een brief of e-mail van de klager is ontvangen. Het postadres is: Veilig Thuis Noord-Holland Noord, Postbus 224, 1800 AE Alkmaar. Het e-mailadres is: [klachten@vtnhn.nl](mailto:klachten@vtnhn.nl).

### Artikel 10: Geheimhouding

De onafhankelijke klachtenfunctionaris, de leden van de externe klachtencommissie en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht heeft betrekking op alle informatie die hen in het kader van de klachtenprocedure bekend is geworden, tenzij anders uit de wet volgt.

### De interne klachtenprocedure

#### Artikel 11: Hoe kan een interne klacht worden ingediend

- 11.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Dit kan via het klachtenformulier op de website van VT NHN, via de mail naar [klachten@vtnhn.nl](mailto:klachten@vtnhn.nl) of in een brief naar het postadres van VT NHN: Postbus 224, 1800 AE Alkmaar.
- 11.2 Een klacht kan mondeling worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via het centrale nummer: 088-0100 502. De onafhankelijke klachtenfunctionaris noteert dan de klacht.

#### Artikel 12: Registratie en ontvangstbevestiging

- 12.1 De onafhankelijke klachtenfunctionaris registreert de klacht. De datum van het indienen van de klacht is de datum waarop het klachtenformulier of de brief is ontvangen door VT NHN.
- 12.2 De onafhankelijke klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informeert de klager over de procedure.

#### Artikel 13: Behandeling van de klacht

- 13.1 De klacht wordt zo snel mogelijk na ontvangst in behandeling genomen. Het streven is de klacht uiterlijk binnen zes weken af te handelen. De onafhankelijke klachtenfunctionaris informeert de klager als blijkt dat hiervoor meer dan zes weken nodig is.
- 13.2 De onafhankelijke klachtenfunctionaris staat klager waar nodig bij in het formuleren van de klacht, onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen en adviseert de klager hierover.
- 13.3 De onafhankelijke klachtenfunctionaris informeert de leidinggevende en eventueel het betrokken directielid over de klacht.
- 13.4 De leidinggevende informeert de betrokken medewerker over de klacht. Zij bespreken de klacht, informeren de onafhankelijke klachtenfunctionaris over hun visie op de klacht en over de mogelijke oplossingen.

#### Artikel 14: Bemiddelingsgesprek

- 14.1 De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan een bemiddelingsgesprek organiseren tussen klager, betrokken medewerker en/of leidinggevende.
- 14.2 De onafhankelijke klachtenfunctionaris of diens vervanger zit dit gesprek voor of draagt deze taak over aan de leidinggevende. Beide partijen kunnen in het bemiddelingsgesprek hun standpunten toelichten en er wordt gestreefd tot een oplossing te komen. Hier geldt het beginsel van hoor en wederhoor. Zo nodig kan een vervolgesprek worden georganiseerd.
- 14.3 De onafhankelijke klachtenfunctionaris zorgt voor een verslag van het bemiddelingsgesprek.
- 14.4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris verstuurt het verslag binnen drie weken naar de betrokkenen en stelt betrokkenen in de gelegenheid om schriftelijk op het verslag te reageren. De reactie van betrokkenen wordt door de onafhankelijke klachtenfunctionaris toegevoegd aan het klachtdossier.

#### Artikel 15: Afronding

- 15.1 De klager wordt door de onafhankelijke klachtenfunctionaris, door de betrokken medewerker of door diens leidinggevende schriftelijk op de hoogte gebracht over de afhandeling van de klacht.
- 15.2 De klager heeft daarna de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie.



### De externe klachtenprocedure

#### Artikel 16: De externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie is ingesteld door het bestuur. De externe klachtencommissie functioneert als klachtencommissie in de zin van artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

#### Artikel 17: Taak en samenstelling van de externe klachtencommissie

17.1 De externe klachtencommissie bestaat uit:

- een voorzitter, bij voorkeur met een juridische achtergrond;
- tenminste twee overige leden, waaronder een plaatsvervangend voorzitter en een lid. Deze leden hebben kennis en/of ervaring in de aanpak van kindermishandeling en/of huiselijk geweld.

17.2 De voorzitter en lid/leden worden benoemd door het bestuur.

17.3 Het bestuur kan plaatsvervangende leden benoemen.

17.4 Geen van de (plaatsvervangende) leden van de externe klachtencommissie is werkzaam bij of voor VT NHN en GGD Hollands Noorden.

17.5 Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggenspraak deel aan de besluitvorming binnen de externe klachtencommissie. De (plaatsvervangende) leden nemen niet deel aan behandeling van een klacht als hun onpartijdigheid daarbij in het geding is.

#### Artikel 18: Zittingsduur

18.1 De (plaatsvervangende) leden van de externe klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn na hun aftreden terstond herbenoembaar voor een periode van 3 jaar.

18.2 De (plaatsvervangende) leden van de externe klachtencommissie kunnen op ieder moment ontslag nemen. Zij blijven na een ingediend ontslag indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

#### Artikel 19: De ambtelijk secretaris

De directeur wijst een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangend secretaris aan, die de externe klachtencommissie bij het uitvoeren van de werkzaamheden bijstaat.

#### Artikel 20: Externe Klachtencommissiereglement

De externe klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar vast te stellen reglement, waarbij de bepalingen uit dit reglement in acht zijn genomen.

#### Artikel 21: Hoe kan een externe klacht worden ingediend

21.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend door de klager bij de ambtelijk secretaris van de externe klachtencommissie via het postadres: Antwoordnummer 251, 1800 VB Alkmaar.

21.2 De klager kan ook een klacht indienen door schriftelijk toestemming te verlenen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris om de gegevens uit het afgesloten interne klachtdossier aan de klachtencommissie door te sturen met het verzoek de betreffende klacht in behandeling te nemen.

21.3 Als een ingediende klacht naar het oordeel van de externe klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid om binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.

### Artikel 22: Ontvangstbevestiging

- 22.1 De ontvangst van de klacht wordt door of namens de externe klachtencommissie schriftelijk binnen een termijn van vijf werkdagen aan klager bevestigd.
- 22.2 Bij de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt klager geïnformeerd over de procedure.
- 22.3 De externe klachtencommissie stuurt de beklagde en de leidinggevende zo spoedig mogelijk de ontvangen klacht en bijbehorende documenten toe.

### Artikel 23: Inzage

In verband met de behandeling van de klacht zijn de leden van de externe klachtencommissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

### Artikel 24: Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie

- 24.1 Om tot een oordeel te komen over de gegrondheid van de klacht, stelt de externe klachtencommissie de klager en beklagde in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid tijdens een hoorzitting – een en ander ter beoordeling van de commissie – hun standpunt toe te lichten. Hier geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
- 24.2 Als de klager en/of beklagde geen gebruik willen maken van de mogelijkheid om te worden gehoord, dan dienen zij dit schriftelijk gemotiveerd bij de externe klachtencommissie aan te geven.
- 24.3 Als de klager en/of beklagde er bezwaar tegen hebben om in elkaars aanwezigheid te worden gehoord, dan dienen zij dit schriftelijk gemotiveerd bij de externe klachtencommissie kenbaar te maken. Als de externe klachtencommissie van oordeel is dat dit bezwaar gegrond is, kan de externe klachtencommissie besluiten partijen gescheiden te horen. In dat geval wordt van beide hoorzittingen een kort schriftelijk verslag opgesteld.
- 24.4 De externe klachtencommissie kan, als dat ter beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
- 24.5 Van iedere mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.

### Artikel 25: De hoorzitting

- 25.1 De hoorzitting is niet openbaar.
- 25.2 Klager en beklagde ontvangen uiterlijk twee weken voor de datum van de hoorzitting schriftelijk een uitnodiging voor de hoorzitting.
- 25.3 De voorzitter van de externe klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting.
- 25.4 Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat de meerderheid van het aantal leden, waaronder in ieder geval de voorzitter dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is.
- 25.5 Uitgangspunt is dat beklagde bij de hoorzitting wordt bijgestaan door een collega, leidinggevende en/of gedragswetenschapper.
- 25.6 De externe klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) het horen van partijen.
- 25.7 Het maken van beeldopnamen tijdens de hoorzitting is nooit toegestaan. Het maken van geluidsopnamen door klager of zijn vertegenwoordiger is alleen toegestaan als alle aanwezigen zich daarmee tijdens de hoorzitting akkoord verklaren. Op het maken van geluidsopnamen zijn [de spelregels](#) die VT NHN hanteert van toepassing.

- 25.8 Het is de ambtelijk secretaris van de externe klachtencommissie toegestaan om ten behoeve van het verslag van de hoorzitting geluidsopnamen te maken. Die geluidsopnamen worden door de externe klachtencommissie binnen twee maanden na het uitbrengen van het oordeel door de externe klachtencommissie vernietigd.

### Artikel 26: Wraking en verschoning

- 26.1 Klager en beklagde kunnen bezwaar maken tegen deelname van een lid van de externe klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) op grond van feiten of omstandigheden, die volgens klager of beklagde het onafhankelijk oordelen door dat externe commissielid kunnen bemoeilijken.
- 26.2 Dit bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend. De overige leden van de externe klachtencommissie beoordelen of het bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar gehonoreerd. Als het bezwaar tegen twee of alle leden van de externe klachtencommissie is gericht, verzoekt de voorzitter van de externe klachtencommissie de directeur het bezwaar te beoordelen. De beoordeling wordt zo snel mogelijk meegedeeld aan partijen en wordt per mail of brief bevestigd.
- 26.3 Een lid van de externe klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn, die het voor dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de overige leden van de externe klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.
- 26.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid. Als het bezwaar wordt verworpen, wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.
- 26.5 Bij wraking of verschoning van meerdere leden van de externe klachtencommissie, waardoor de klachtencommissie niet langer voltallig bijeen kan komen, neemt het directielid een beslissing over de voortzetting van de behandeling van de klacht(en).

### Artikel 27: Beoordeling van de klacht

- 27.1 De externe klachtencommissie geeft binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 27.2 De externe klachtencommissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen over het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.
- 27.3 Het oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd en VT NHN.
- 27.4 Indien naar het oordeel van de externe klachtencommissie de termijn van tien weken als bedoeld in het eerste lid, ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze verlengen.
- 27.5 Van de in het vierde lid bedoelde verlenging stelt de externe klachtencommissie de klager, degene over wie wordt geklaagd en de directeur in kennis onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden geveld.

### Artikel 28: Reactie van VT NHN

- 28.1 VT NHN formuleert schriftelijk naar aanleiding van het oordeel van de externe klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen of VT NHN maatregelen gaat nemen en zo ja welke.

- 28.2 Binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de externe klachtencommissie deelt VT NHN aan klager, de externe klachtencommissie en aan de directeur gemotiveerd mee of VT NHN naar aanleiding van het oordeel en de daarin geformuleerde aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 28.3 Indien het niet mogelijk is de in het eerste lid bedoelde mededeling binnen één maand te doen, geeft VT NHN daarvan, met afschrift aan de externe klachtencommissie en aan klager, schriftelijk bericht, onder vermelding van de reden van overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen VT NHN de bedoelde schriftelijke mededeling zal doen.

### Artikel 29: Toezicht en handhaving

- 29.1 Indien de externe klachtencommissie na ontvangst van de mededeling van VT NHN oordeelt dat VT NHN onvoldoende maatregelen heeft getroffen meldt de externe klachtencommissie de klacht aan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- 29.2 De externe klachtencommissie heeft geen bevoegdheid tot het controleren van het nakomen door VT NHN van toegezegde maatregelen.

### Artikel 30: Kosten

- 30.1 Het indienen van een (interne en/of externe) klacht en de daarbij horende procedure zijn kosteloos. Kosten van eventuele ondersteuning van de klager komen voor zijn eigen rekening.
- 30.2 De kosten voor het inschakelen van een deskundige door de beklaagde komen, nadat hiervoor toestemming is verleend door de directeur, voor rekening van VT NHN.

### Artikel 31: Vaststellen en wijzigen Reglement Klachtenbehandeling VT NHN

- 31.1 Dit reglement wordt vastgesteld door het dagelijks bestuur.
- 31.2 Wijzigingen in dit reglement kunnen door de directeur worden aangebracht nadat de directeur de onafhankelijke klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie in de gelegenheid heeft gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen.
- 31.3 Wijziging en/of intrekking van dit reglement heeft geen terugwerkende kracht.
- 31.4 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet:
- Beslist de voorzitter van de externe klachtencommissie, voor zover het de werkwijze van de externe klachtencommissie betreft;
  - Beslist de directeur, voor zover het de werkwijze van bij interne klachtenprocedure betreft.

### Artikel 32: Citeertitel en Slotbepaling

- 32.1 Dit reglement kan worden aangehaald als 'Reglement Klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord Holland Noord'.
- 32.2 Dit reglement treedt in werking op de dag na vaststelling door het dagelijks bestuur.

Vastgesteld vergadering dagelijks bestuur d.d. 25 mei 2022