

Klachtenregeling Veilig Thuis Noord-Holland Noord

Hoofdstuk 1: Begrippen

Artikel 1: Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. VT NHN: Veilig Thuis Noord-Holland Noord, een onderdeel van GGD Hollands Noorden;
- b. Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo);
- c. Medewerker: een ieder die op grond van een arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij GGD HN, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- d. 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;
- e. Klager: directbetrokkene of degene die namens de directbetrokkene een klacht indient (diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaande indien de directbetrokkene is overleden);
- f. Klacht: uiting van onvrede van of namens een directbetrokkene over een gedraging (behandeling of bejegening) van VT NHN of een medewerker van VT NHN;
- g. Klachtenfunctionaris: degene binnen VT NHN die de klacht aanneemt en belast is met de taken zoals bedoeld in deze regeling en bemiddelt tussen de klager en de betrokken medewerker(s). De klachtenfunctionaris is niet eerder betrokken bij datgene waar de klacht over gaat en neemt een onafhankelijke positie in;
- h. Schriftelijk: daar waar in deze regeling gesproken wordt over schriftelijk kan ook gelezen worden per e-mail;
- i. 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);

- j. Nationale ombudsman: de Nationale ombudsman is een onafhankelijke en onpartijdige organisatie, die door de Tweede Kamer wordt benoemd voor een periode van zes jaar;
- k. Kinderombudsman: de Kinderombudsman is een onafhankelijke en onpartijdige organisatie, die door de Tweede Kamer wordt benoemd voor een periode van zes jaar. De Kinderombudsman komt op voor de rechten van kinderen tot 18 jaar;
- l. Bestuur: het dagelijks bestuur van GGD Hollands Noorden;
- m. Directeur: de Directeur Publieke Gezondheid of bij afwezigheid diens plaatsvervanger;
- n. Leidinggevende: de door VT NHN aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor de bij de klacht betrokken medewerker;

Hoofdstuk 2: Algemene bepalingen

Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

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. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als deze betrekking heeft op een gedraging waartegen beroep bij de rechter kan worden ingesteld.
3. Klachten over het beleid van of over de beleidsuitvoering in het algemeen door VT NHN worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3: Netwerkpartners en samenwerking

1. Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een derde of instantie, dan draagt de 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.
2. Als de klacht betrekking heeft op het handelen van VT NHN dat samenhangt met zorg, ondersteuning of hulp die een andere partij verleent, dan bespreekt de klachtenfunctionaris met (de klachtenfunctionaris van) deze andere partij of het mogelijk is om de klacht gezamenlijk te behandelen.
3. Gezamenlijke behandeling als bedoeld in lid 2 van dit artikel 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: Indiening van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of mondeling worden ingediend.
2. 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.
3. Een klacht bevat in elk geval de naam, het e-mailadres en het telefoonnummer van de klager, de datum, de naam van de betrokken medewerker en een beschrijving van de gebeurtenis waarover het ongenoegen wordt geuit.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen wanneer deze niet of in niet

voldoende mate voldoet aan de vereisten van dit artikel.

Artikel 5: Wie kan een klacht indienen

1. De directbetrokkene of een persoon namens de directbetrokkene (zoals diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaande indien de directbetrokkene is overleden) kan een klacht indienen.
2. De klager kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.
3. Indien namens de directbetrokkene wordt geklaagd door een gemachtigde, dan is een schriftelijke machtiging van de directbetrokkene nodig.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Een klacht van een professional, melder of informant valt niet onder deze regeling.

Artikel 6: Bij wie indienen

1. De klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij:
 - a) De klachtenfunctionaris;
 - b) De externe klachtencommissie;
 - c) De Nationale ombudsman of de Kinderombudsman.
2. De klager kan zijn klacht ook direct indienen bij de externe klachtencommissie, de Nationale ombudsman of de Kinderombudsman. Het is niet verplicht om eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen.

Artikel 7: Over de klacht

1. Een klacht wordt ingediend in de Nederlandse taal.
2. Klachten die betrekking hebben op feiten ouder dan een jaar worden niet-ontvankelijk verklaard, tenzij deze redelijkerwijs niet eerder door klager konden worden ingediend.
3. Het indienen van een klacht maakt niet dat VT NHN haar (overige) werkzaamheden in het betreffende dossier stil legt.

Artikel 8: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

1. Na ontvangst van de klacht wordt de ontvankelijkheid van de klacht beoordeeld.
2. De klager wordt 'niet-ontvankelijk' verklaard als:
 - a) de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is volgens artikel 5 van deze regeling;
 - b) niet is voldaan aan de in deze regeling in artikel 4 en artikel 7 gestelde eisen;
 - c) eenzelfde klacht van klager in behandeling is of is geweest in het afgelopen jaar en zich geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan.
3. Op grond van de klacht (en de daarbij door klager verstrekte gegevens/documenten) kan de klachtenfunctionaris respectievelijk de externe klachtencommissie besluiten dat zij onbevoegd is op grond van artikel 2 van deze regeling of dat de klacht kennelijk ongegrond is.
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a) de klacht niet-ontvankelijk is verklaard;
 - b) de klachtenfunctionaris en/of externe klachtencommissie zich onbevoegd heeft verklaard;
 - c) de klacht eerder kennelijk ongegrond is verklaard.
5. In het geval dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dat schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokken medewerker. Daarbij worden de redenen hiervoor genoemd.

Artikel 9: Minderjarige

Als een klacht is ingediend door een minderjarige, zal rekening gehouden worden met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. Zo nodig kan op onderdelen van deze regeling afgeweken worden, mits de belangen van klager en de betrokken medewerker daardoor niet worden geschaad. Dit gebeurt pas na

overleg met alle betrokkenen bij de klacht (zoals jeugdige, diens vertegenwoordiger(s) en de betrokken medewerker(s)). Als er wordt afgeweken van deze regeling zal dit gemotiveerd genoteerd worden.

Artikel 10: Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft en daarom onafhankelijk. De klachtenfunctionaris heeft de vrijheid om zijn werkzaamheden te verrichten zonder inmenging van Veilig Thuis.
2. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a) Informeren van cliënten, klager en medewerkers over de klachtenregeling;
 - b) Adviseren van de klager of diens vertegenwoordiger over de mogelijkheid een klacht in te dienen en hen, als daarnaar gevraagd wordt, te helpen bij het formuleren daarvan;
 - c) Het helpen van de klager met het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen;
 - d) Het (mondeling) toelichten van de klachtenregeling aan de klager.

Artikel 11: Registratie

1. De klachtenfunctionaris zorgt voor de registratie van de ontvangen en behandelde klachten. Hierbij wordt ten minste het aantal en de aard van de behandelde klachten omschreven, waaronder ook de strekking van de oordelen.
2. De klachtenfunctionaris bewaart de door klager aangeleverde persoonsgegevens voor de behandeling van de klacht en gaat daar zorgvuldig mee om. Deze persoonsgegevens worden niet gedeeld met anderen tenzij VT NHN toestemming heeft of dit volgens de wet verplicht is.
3. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks een verslag uit aan de directie.

Artikel 12: Geheimhouding

1. De 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. Deze verplichting duurt voort na de afronding van de klacht en na het beëindigen van het functioneren.
2. Medewerkers bespreken klachten anoniem met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede en klachten te voorkomen.

Artikel 13: Intrekken klacht

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.

Artikel 14: bewaring klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart elk klachtendossier conform de geldende wettelijke termijnen. Het klachtendossier wordt na deze termijn vernietigd.
2. Het klachtendossier wordt niet in het VT-dossier van de klager bewaard.

Artikel 15: Kosten

1. Het indienen van een (interne en/of externe) klacht en de daarbij horende procedure zijn kosteloos.

2. Kosten van eventuele ondersteuning van de klager komen voor zijn eigen rekening.

Hoofdstuk 3: De interne klachtenprocedure

Artikel 16: Indiening interne klacht

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

Artikel 17: Registratie en ontvangstbevestiging

1. De 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.
2. De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informeert de klager over de procedure.

Artikel 18: Klachtenbehandeling

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 klachtenfunctionaris informeert de klager als blijkt dat hiervoor meer dan zes weken nodig is.
2. De 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.
3. De klachtenfunctionaris informeert de leidinggevende en eventueel het betrokken directielid over de klacht.
4. De leidinggevende informeert de betrokken medewerker over de klacht. De leidinggevende en de betrokken medewerker bespreken de klacht, informeren de klachtenfunctionaris over hun visie op de klacht en over de mogelijke oplossingen.

Artikel 19: Bemiddelingsgesprek

1. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelingsgesprek organiseren tussen klager, betrokken medewerker en/of leidinggevende.
2. De klachtenfunctionaris of diens vervanger zit dit gesprek voor. 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.
3. De klachtenfunctionaris zorgt voor een verslag van het bemiddelingsgesprek.
4. De 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 klachtenfunctionaris toegevoegd aan het klachtdossier.

Artikel 20: Afronding

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

Hoofdstuk 4: De externe klachtenprocedure

Artikel 21: 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 22: Taak en samenstelling van de externe klachtencommissie

1. De externe klachtencommissie bestaat uit:
 - a) een voorzitter, bij voorkeur met een juridische achtergrond;
 - b) 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.
2. De voorzitter en lid/leden worden benoemd door het bestuur.
3. Het bestuur kan plaatsvervangende leden benoemen.
4. Geen van de (plaatsvervangende) leden van de externe klachtencommissie is werkzaam bij of voor VT NHN en GGD Hollands Noorden.
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 23: Zittingsduur

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.
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 24: 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 25: Regeling Externe Klachtencommissie

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

Artikel 26: Indiening externe klacht

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.
2. Elektronische indiening van de klacht is mogelijk via klachtencommissie@vtnhn.nl.
3. De klager kan ook een klacht indienen door schriftelijk toestemming te verlenen aan de 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.
4. 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 27: Ontvangstbevestiging

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

Artikel 28: 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 29: Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie

1. Om tot een oordeel te komen over de gegrondheid van de klacht, stelt de externe klachtencommissie de klager en de betrokken medewerker 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.
2. Als de klager en/of betrokken medewerker geen gebruik willen maken van de mogelijkheid om te worden gehoord, dan dienen zij dit schriftelijk gemotiveerd bij de externe klachtencommissie aan te geven.
3. Als de klager en/of betrokken medewerker 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.
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.
5. Van iedere mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.

Artikel 30: De hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Klager en de betrokken medewerker ontvangen uiterlijk twee weken voor de datum van de hoorzitting schriftelijk een uitnodiging voor de hoorzitting.
3. De voorzitter van de externe klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting.
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.
5. Uitgangspunt is dat de betrokken medewerker bij de hoorzitting wordt bijgestaan door een collega, leidinggevende en/of gedragswetenschapper.
6. De externe klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) het horen van partijen.
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.
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 31: Wraking en verschoning

1. Klager en de betrokken medewerker 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 de betrokken medewerker het onafhankelijk oordelen door dat externe commissielid kunnen bemoeilijken.

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.
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.
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.
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 32: Beoordeling van de klacht

1. De externe klachtencommissie geeft binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht.
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.
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.
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.
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 33: Reactie van VT NHN

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.
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.
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 34: Toezicht en handhaving

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.
2. De externe klachtencommissie heeft geen bevoegdheid tot het controleren van het nakomen door VT NHN van toegezegde maatregelen.

Hoofdstuk 5: Ombudsman

Artikel 35: Ombudsman

1. Als een klager niet de interne klachtenprocedure heeft doorlopen of niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.
2. Een klacht moet binnen een jaar na de dagtekening van het oordeel van de interne klachtenbehandeling door klager worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Voor meer informatie zie <https://www.nationaleombudsman.nl/>.
3. Indien een minderjarige een klacht indient, kan deze ook terecht bij de Kinderombudsman. Voor meer informatie zie www.dekinderombudsman.nl.

Hoofdstuk 6: Slotbepalingen

Artikel 36: Vaststellen en wijzigen

1. Deze regeling wordt vastgesteld door het dagelijks bestuur.
2. Wijzigingen in deze regeling kunnen door de directeur worden aangebracht nadat de deze de klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie in de gelegenheid heeft gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen.
3. Wijziging en/of intrekking van deze regeling heeft geen terugwerkende kracht.
4. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet:
 - a) beslist de directeur, voor zover het de werkwijze van bij interne klachtenprocedure betreft;
 - b) beslist de voorzitter van de externe klachtencommissie, voor zover het de werkwijze van de externe klachtencommissie betreft.

Artikel 37: Citeertitel en Slotbepaling

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Veilig Thuis NHH'.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na vaststelling door het dagelijks bestuur onder gelijktijdige intrekking van het Reglement klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord-Holland Noord van 25 mei 2022.

Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur op 24 april 2024.