



# Klachtenregeling

*Voor cliënten en externe relaties*

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Begrippen .....	4
Klachtafhandeling VluchtelingenWerk Nederland .....	6
1. Procedure .....	6
1.1. Melding .....	6
Ontvankelijkheid van de klacht .....	8
Stap 1: Uitvoeren van het onderzoek.....	8
Stap 2: Hoorzitting.....	9
Stap 3: Inzage van de verslagen .....	9
Stap 4: Sluiting van het onderzoek.....	9
Stap 5: Besluitvorming en advies van de Klachtencommissie.....	10
Stap 6: Bezwaarmogelijkheid .....	10
Stap 7: Vastlegging door de Klachtencommissie en Klachtenfunctionaris .....	11
Stap 8: Besluit van het bestuur .....	11
2. Overige bepalingen .....	12
2.1. Ondersteuning .....	12
2.2. Geheimhouding.....	12
2.3. Communicatie over de klacht.....	12
2.4. Wraking en verschoning van leden van de Klachtencommissie.....	12
2.5. Kosten van de behandeling van de klacht .....	13
2.6. Slotbepaling.....	13

## Inleiding

VluchtelingenWerk Nederland maakt zich sterk voor vluchtelingen. Wij zijn een onafhankelijke, professionele organisatie met hart voor mensenrechten. We baseren ons op de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens (UVRM). Met een toegewijd team van vele vrijwillige en betaalde medewerkers, en samen met vluchtelingen, zetten we ons in voor het welzijn, de integratie en de autonomie van vluchtelingen.

We werken vanuit onze kernwaarden *solidair*, *professioneel* en *samen*. Deze kernwaarden bepalen ons gedrag in de omgang met vluchtelingen, collega's en partners en zijn leidend in alles wat we doen. Ze komen tot uiting in woorden en in daden, zowel in onze eigen werkomgeving als daarbuiten. Op deze manier treden we consistent, herkenbaar en betrouwbaar naar buiten voor iedereen die met ons te maken heeft.

Wij, als bestuur van VluchtelingenWerk Nederland, vinden het belangrijk een veilige en integere omgeving te realiseren voor alle personen die met VluchtelingenWerk Nederland te maken hebben. Toch kan het voorkomen dat er (onbedoeld) fouten worden gemaakt of dat er ontevredenheid ontstaat.

Deze **klachtenregeling** beschrijft hoe je als cliënt of externe een melding kan maken en een klacht kan indienen als je ontevreden bent met het handelen van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland of als je een probleem wil melden.

Heb je vragen over deze klachtenregeling? Die kun je stellen aan de klachtenfunctionaris via [klachten@vluchtelingenwerk.nl](mailto:klachten@vluchtelingenwerk.nl).

Raad van bestuur van VluchtelingenWerk Nederland

## Begrippen

In deze klachtenregeling worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

- **Ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie:** de door het bestuur benoemde externe functionaris die de Klachtencommissie ondersteunt in de afhandeling van de klacht die ingediend is bij de Klachtencommissie. De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie is geen lid van de Klachtencommissie.
- **Beklaagde:** VluchtelingenWerk Nederland of de medewerker (vrijwillig of betaald of stagiair) tegen wie de klacht is gericht;
- **Bestuur:** raad van bestuur van VluchtelingenWerk Nederland;
- **Cliënt:** een persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van VluchtelingenWerk Nederland;
- **Externe relatie:** een externe persoon die een relatie heeft met VluchtelingenWerk Nederland, niet zijnde medewerkers of cliënten. Te denken valt bijvoorbeeld aan samenwerkingspartners.
- **Klachtencommissie:** een onafhankelijke commissie die klachten onderzoekt en beoordeelt met als doel een rechtvaardige oplossing of aanbeveling te bieden. Deze commissie bestaat uit minimaal drie leden die niet werkzaam zijn bij VluchtelingenWerk Nederland.
- **Klachtenfunctionaris:** De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het coördineren van de klachtenbehandeling binnen de organisatie. Hij/zij/hen zorgt ervoor dat klachten bij de juiste behandelaar terechtkomen en monitoren het proces, waarbij ze indien nodig interveniëren. De klachtenfunctionaris is het eerste aanspreekpunt voor zowel de klager als de beklaagde. Hun taak is ervoor te zorgen dat de klachtafhandeling ordentelijk verloopt, binnen de afgesproken termijnen plaatsvindt, en dat alle partijen goed geïnformeerd zijn. (klik [hier](#) voor de contactgegevens van de klachtenfunctionaris van VluchtelingenWerk Nederland);
- **Klacht:** formele uiting van ontevredenheid over het handelen van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland of melding van een probleem;
- **Klager:** de cliënt of de externe relatie die een klacht indient bij VluchtelingenWerk Nederland;
- **Ongewenste omgangsvormen**<sup>1</sup>: gedrag dat als grensoverschrijdend wordt ervaren. Dit betreft in ieder geval:
  - discriminatie;
  - (seksuele) intimidatie;
  - agressie en geweld;
  - pesten;

---

<sup>1</sup> Artikel 1 en 3 van de Arbeidsomstandighedenwet

- **Medewerker:** iedere persoon die werkzaam is voor VluchtelingenWerk Nederland: alle medewerkers, vrijwillig en betaald.<sup>2</sup>
- **Melding:** een kennisgeving van ontevredenheid over het handelen van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland, bedoeld om de organisatie op de hoogte te stellen van een mogelijk incident of zorg, zonder dat het als officiële klacht wordt ingediend.

---

<sup>2</sup> Ook bestuur en leden van de raad van toezicht vallen onder het begrip medewerker in het kader van deze regeling.

## Klachtafhandeling VluchtelingenWerk Nederland

Met onze dienstverlening willen we een warm welkom bieden aan vluchtelingen die in Nederland aankomen en begeleiden hen van aankomst naar toekomst. In het maatschappelijk debat willen we draagvlak creëren voor een Nederland waarin we samen de verantwoordelijkheid nemen voor de bescherming van vluchtelingen.

We vinden het belangrijk een veilige en integere omgeving te realiseren voor alle personen die met VluchtelingenWerk Nederland te maken hebben. Toch kan het voorkomen dat er (onbedoeld) fouten worden gemaakt of dat er ontevredenheid ontstaat.

Als je te maken krijgt met ongewenst gedrag, vraagstukken hebt rondom integriteit of ontevreden bent over de dienstverlening van of het contact met VluchtelingenWerk Nederland vinden wij het belangrijk dat je dit kan melden bij de klachtenfunctionaris. Zo kunnen wij zorgdragen voor een passende oplossing en werken aan verbetering.

### 1. Procedure

Het streven is om samen te zoeken naar een oplossing. Het bespreken van het handelen of nalaten waarover de klager ontevreden is met de medewerker (of diens leidinggevende) kan een oplossing bieden.

Wanneer je ontevreden bent of geen oplossing hebt kunnen vinden kan je dit uiten bij de klachtenfunctionaris via een melding of een klacht. Een melding is het informeren over een probleem of zorg waarbij VWN de mogelijkheid heeft het signaal op te pakken en mogelijke stappen onderneemt. Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid waarbij specifiek om een onderzoek en oplossing wordt gevraagd.

#### 1.1. Melding

Een signaal, probleem of incident kan je onder de aandacht brengen bij de klachtenfunctionaris via [klachten@vluchtelingenwerk.nl](mailto:klachten@vluchtelingenwerk.nl).

In het geval van een melding geef je het probleem of incident door aan de klachtenfunctionaris om het onder de aandacht te brengen zodat die actie kan ondernemen. De klachtenfunctionaris neemt dan contact op met de melder en de betrokkenen om intern te streven naar een oplossing.

Bij het indienen van een melding worden de volgende gegevens vermeld:

- **Naam en (privé)mailadres van de melder**
- **Concrete feiten:** Specifiek gedrag van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland waarover geklaagd wordt, onderbouwd met relevante documenten zoals e-mails en verslagen van gesprekken
- **Tijdstip:** Wanneer het gedrag van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland heeft plaatsgevonden
- **Ondernomen stappen:** Acties die tot nu toe zijn ondernomen om de klacht op te lossen
- **Gewenste stappen:** Het volgen van de interne procedure
- **Naam, functie en afdeling van de betrokkene(n):** Voor zover deze gegevens bekend zijn

- **Datum en (digitale) handtekening van de melder**

De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen contact op met de melder om de ontvangst van de melding te bevestigen. De klachtenfunctionaris verzamelt de informatie en bepaalt wie de interne behandelaar van de melding wordt.

### **Stap 1: Onderzoek**

De behandelaar start een onderzoek naar de melding en kan hierbij advies vragen aan de M&O Adviseur. Dit omvat ten eerste het doornemen van de aangeleverde relevante documenten. Vervolgens vinden gesprekken met zowel de melder als de betrokkene(n) vanuit de organisatie plaats (hoor en wederhoor).

### **Stap 2: Bemiddelingsgesprek**

Als onderdeel van het onderzoek kan de behandelaar een gesprek organiseren met de melder en eventuele betrokkene(n) om gezamenlijk een oplossing voor de situatie te vinden. Hier kan in overleg een M&O Adviseur of mediator bij betrokken worden.

### **Stap 3: Besluit**

Op basis van het onderzoek neemt de behandelaar een besluit over de afhandeling van de melding. Het besluit wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan zowel de melder als de relevante betrokkene(n), met een kopie aan de klachtenfunctionaris voor het klachtenregister. Dit besluit bevat de acties die zullen worden ondernomen met hierin afspraken voor monitoring en evaluatie.

### **Bezwaar**

Als de gemaakte afspraken niet naar tevredenheid zijn, kan de melder overgaan tot het indienen van een klacht.

### **1.2. Klacht**

Als je een klacht wil indienen, bijvoorbeeld omdat je geen oplossing hebt kunnen vinden met een medewerker van VluchtelingenWerk, kan dit via de website of per e-mail. Je kan ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor advies en ondersteuning bij het opstellen of het indienen van de klacht via [klachten@vluchtelingenwerk.nl](mailto:klachten@vluchtelingenwerk.nl).

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke externe Klachtencommissie. Ook is er de mogelijkheid om rechtstreeks de klacht bij de externe Klachtencommissie in te dienen via [klachtencommissie@vluchtelingenwerk.nl](mailto:klachtencommissie@vluchtelingenwerk.nl).

Bij het indienen van een klacht worden de volgende gegevens vermeld:

- **Naam en (privé)mailadres van de klager**
- **Concrete feiten:** Specifiek gedrag van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland waarover geklaagd wordt. Onderbouw dit zoveel mogelijk met relevante documenten zoals e-mails en verslagen van gesprekken
- **Tijdstip:** Wanneer het gedrag van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland heeft plaatsgevonden

- **Impact:** Welke gevolgen heeft het specifieke gedrag van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland op jou
- **Ondernomen stappen:** Acties die eventueel tot nu toe zijn ondernomen om de klacht op te lossen
- **Naam, functie en afdeling van de beklaagde(n):** Voor zover deze gegevens bekend zijn
- **Datum en (digitale) handtekening van de klager**

De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en informeert over de vervolgstappen. Ook kan de klachtenfunctionaris contact opnemen met de klager voor meer informatie.

### **Ontvankelijkheid van de klacht**

De klachtenfunctionaris registreert de ontvangen klacht in het klachtenregister en stelt de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie op de hoogte van de klacht. De Klachtencommissie reageert zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht, om hun oordeel te geven over de ontvankelijkheid van de klacht.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer een klacht niet-ontvankelijk is. Dit is het geval indien:

- a. de klager niet onder de definitiebepaling van cliënt of externe relatie valt, of;
- a. de beklaagde niet onder de definitiebepaling van medewerker valt, of;
- b. de klacht niet binnen 3 jaar na het voorval schriftelijk is ingediend<sup>3</sup>, of;
- c. de klacht reeds eerder is behandeld door de Klachtencommissie, tenzij sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
- d. er in dezelfde kwestie een gerechtelijke procedure of een anderszins externe procedure loopt of is gesloten.

Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden klager en beklaagde hierover per mail op de hoogte gesteld. De beklaagde ontvangt dan de klachtbrief.

Wanneer de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard en daardoor niet in behandeling wordt genomen krijg je hierover een gemotiveerd bericht van de Klachtencommissie. Tegen deze niet-ontvankelijk verklaring kan de klager binnen drie weken gemotiveerd bezwaar maken. De Klachtencommissie beoordeelt het bezwaar en informeert de klager en de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van het bezwaar, over haar oordeel.

### **Stap 1: Uitvoeren van het onderzoek**

Zodra de klacht ontvankelijk is verklaard wordt er onderzoek uitgevoerd door de Klachtencommissie.

- De Klachtencommissie verzoekt de beklaagde om binnen twee weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht;

---

<sup>3</sup> In geval de termijn van 3 jaar voor het indienen van de klacht is overschreden, kan de Klachtencommissie gemotiveerd besluiten de klacht alsnog ontvankelijk te verklaren.



- Vervolgens wordt de reactie van de beklagde gedeeld met de klager met het verzoek om binnen een week te reageren op de inhoudelijke reactie van de beklagde;

## **Stap 2: Hoorzitting**

Na de schriftelijke reactie start het horen van de klager en de beklagde, uiterlijk één maand nadat schriftelijk is bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen.

Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager, de beklagde of de Klachtencommissie. De Klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen gehoord worden. Als de Klachtencommissie besluit bepaalde getuigen niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en beklagde.

De beklagde en getuigen zijn niet verplicht om gehoor te geven aan de oproep van de Klachtencommissie. Als zij besluiten geen gehoor te geven beschikt de Klachtencommissie niet over alle gewenste informatie. Desondanks zal de beoordeling van de klacht doorgaan op basis van de beschikbare gegevens.

VluchtelingenWerk Nederland is verplicht de Klachtencommissie alle benodigde informatie verstrekken.

### Vastlegging van de hoorzittingen

Elke hoorzitting wordt nauwkeurig vastgelegd in een schriftelijk verslag en, indien mogelijk, opgenomen. Dit wordt vooraf aan alle betrokkenen gemeld. De opnames worden binnen twee maanden na afloop van de procedure gewist en beheerd door de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie.

## **Stap 3: Inzage van de verslagen**

Betrokkenen, de klager, beklagde en/of andere gehoorde personen, krijgen het verslag van hun hoorzitting ter ondertekening voorgelegd. Een schriftelijke reactie kan worden toegevoegd indien gewenst. Als deze niet wordt ondertekend wordt de reden daarvan in het verslag vermeld.

Na inzage en ondertekening van de eigen verslagen door alle betrokkenen, krijgen de klager en beklagde binnen twee weken de mogelijkheid om elkaars verslagen en die van getuigen en andere betrokkenen in te zien op locatie. Vervolgens kan een reactie worden gegeven aan de Klachtencommissie.

## **Stap 4: Sluiting van het onderzoek**

Het onderzoek wordt gesloten. Na de sluiting van het onderzoek worden geen personen meer gehoord, tenzij de Klachtencommissie dat nodig acht. De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie informeert de klager en de beklagde over de afsluiting van het onderzoek. In overleg wordt door de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie de plaats en tijd van de beraadslaging door de Klachtencommissie vastgesteld.

### **Stap 5: Besluitvorming en advies van de Klachtencommissie**

De Klachtencommissie beraadslaagt zonder aanwezigheid van betrokkenen en bepaalt of de klacht aannemelijk is. Bij aannemelijkheid wordt de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Besluiten worden genomen bij meerderheid van stemmen, waarbij de minderheid haar oordeel kan toevoegen aan de uitspraak van de Klachtencommissie.

Aspecten die meewegen bij de beoordeling zijn onder andere:

- de aard en ernst van het gedrag;
- het eenmalig of structureel voordoen van het gedrag;
- het verschil in machtspositie tussen klager en beklaagde;
- de mate waarin van de beklaagde verwacht mag worden dat beklaagde weet wat gewenst en ongewenst is;
- de medeschuld van VluchtelingenWerk Nederland;
- de staat van dienst van beklaagde (aantal dienstjaren /eerdere aantekeningen /recidive);
- de vraag of een beleid of een gedragscode binnen VluchtelingenWerk Nederland geldt;
- de vraag hoe in eerdere gevallen over soortgelijke ongewenste omgangsvormen is beslist.

De Klachtencommissie komt binnen drie maanden na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen tot een oordeel, met een mogelijke verlenging van één maand. Indien nodig kan deze termijn om zorgvuldigheidsredenen worden overschreden, waarbij dit schriftelijk aan alle betrokkenen wordt gemeld.

Het oordeel van de Klachtencommissie bevat de gronden voor het oordeel. Bij een gegronde klacht kan zij maatregelen adviseren zoals een schriftelijke berisping, schorsing, overplaatsing of ontslag. De Klachtencommissie kan ook aanbevelingen doen in verband met de klacht en de gevolgen ervan.

Het oordeel en de adviezen worden vastgelegd in een rapport aan het bestuur van VluchtelingenWerk Nederland, waarbij de namen van getuigen en betrokkenen worden geanonimiseerd. De klager en beklaagde ontvangen een afschrift van het rapport.

De Klachtencommissie stuurt een afschrift van de rapportage aan de klager en de beklaagde.

### **Stap 6: Bezwaarmogelijkheid**

Als de klager of beklaagde het niet eens is met het oordeel van de Klachtencommissie, kan binnen drie weken gemotiveerd bezwaar worden ingediend. Dit bezwaar kan eventueel in kopie worden gestuurd naar de contactpersoon of -personen bij VluchtelingenWerk Nederland. De Klachtencommissie beoordeelt het bezwaar en informeert de betrokkenen binnen drie weken na ontvangst van het bezwaar over haar beslissing. Indien het bezwaar ook naar de contactpersoon bij VluchtelingenWerk Nederland is gestuurd, worden zij eveneens geïnformeerd.

Als er na de bezwaarprocedure nog steeds ontevredenheid bestaat over het proces of het oordeel, kan een gerechtelijke procedure overwogen worden.

### **Stap 7: Vastlegging door de Klachtencommissie en Klachtenfunctionaris**

De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie registreert de klacht en de uitkomst in het klachtenregister van de Klachtencommissie. De rapportage van de Klachtencommissie wordt door de ambtelijk secretaris aan de klachtenfunctionaris gestuurd voor registratie en voor archivering. De rapportage bevat de uitkomst van de Klachtencommissie en de adviezen aan het bestuur van VluchtelingenWerk Nederland, maar niet het gehele klachtdossier. Het dossier aangaande het onderzoek wordt niet gedeeld met VluchtelingenWerk Nederland.

Onderzoeksdossiers worden twee jaar na afronding van het onderzoek bewaard in een beveiligde omgeving door VluchtelingenWerk Nederland onder verantwoordelijkheid van de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Geen bestuurder of medewerker van VluchtelingenWerk Nederland heeft toegang tot deze dossiers. De dossiers zijn beveiligd met een wachtwoord dat alleen bekend is bij de Klachtencommissie.

VluchtelingenWerk Nederland voegt de rapportage van de Klachtencommissie toe aan het (personeels)dossier van de beklaagde. De registratie in het register en de rapportage worden vijf jaar na de afronding van het onderzoek vernietigd.

### **Stap 8: Besluit van het bestuur**

Het bestuur neemt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van het rapport van de Klachtencommissie een voorgenomen besluit over eventueel op te leggen maatregelen of andere acties. Voordat er een definitieve beslissing krijgen zowel de klager als de beklaagde de gelegenheid om hun zienswijze kenbaar te maken over het voorgenomen besluit. Het bestuur motiveert haar besluit en deelt haar besluit mee aan jou als klager en jou als beklaagde en aan de Klachtencommissie. In beginsel worden geen maatregelen genomen die de klager benadelen.

Het bestuur kan alleen afwijken van het advies van de Klachtencommissie op grond van zwaarwegende argumenten. Indien van het oordeel of advies wordt afgeweken, geeft het bestuur hierover schriftelijk en gemotiveerd bericht aan de klager, de beklaagde en de Klachtencommissie.

## 2. Overige bepalingen

### 2.1. Ondersteuning

Zowel klager als beklaagde kunnen zich laten bijstaan door iemand uit zijn/haar/hen omgeving, bijvoorbeeld door een familielid of een advocaat. Zij kunnen zich, met het oog op belangenverstrengeling, niet laten bijstaan door een medewerker van VluchtelingenWerk Nederland.

### 2.2. Geheimhouding

Alle betrokkenen dienen vertrouwelijk om te gaan met de informatie die hen ter kennis wordt gesteld. Bij schending van de vertrouwelijkheid kan VluchtelingenWerk Nederland handhavingsmaatregelen toepassen. De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie informeert de klager, de beklaagde en de eventuele getuigen over de geheimhouding voorafgaand aan de behandeling van de klacht.

Deze geheimhouding geldt niet voor het oordeel en het advies van de Klachtencommissie en de acties die VluchtelingenWerk Nederland eventueel neemt.

### 2.3. Communicatie over de klacht

Na afronding van de klacht kunnen klager, beklaagde en VluchtelingenWerk Nederland eventueel een gezamenlijke verklaring afspreken over datgene wat wel en niet gedeeld mag worden met de organisatie.

Indien tussen klager en beklaagde geen overeenstemming kan worden bereikt, beslist het bestuur over de communicatie, rekening houdend met ieders belangen.

### 2.4. Wraking en verschoning van leden van de Klachtencommissie

Je kunt als klager of beklaagde bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van jouw klacht (wraking) wanneer dat lid naar jouw oordeel niet in staat is om een onpartijdig oordeel over jouw klacht te geven.

De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar geacht terecht te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklaagde.

Een lid van de Klachtencommissie kan zich terugtrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer hij/zij/die naar eigen oordeel niet onafhankelijk kan zijn ten opzichte van een klacht. Een lid moet zich ook terugtrekken wanneer de overige leden van de Klachtencommissie vinden dat hij/zij/die geen onafhankelijk oordeel zou kunnen geven.

Bij een terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid.

## **2.5. Kosten van de behandeling van de klacht**

Voor het behandelen van een klacht door de Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager en de beklaagde. Je kunt na goedkeuring van de klachtenfunctionaris vergoeding ontvangen voor de gemaakte kosten voor een tolk of de gemaakte reiskosten. De kosten voor het inroepen een vertegenwoordiger komen voor rekening voor de klager of de beklaagde.

## **2.6. Slotbepaling**

Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, dan beslist het bestuur op grond van een advies van de Klachtencommissie.

Ingestemd door de OR en vastgesteld door de raad van bestuur.

Deze klachtenregeling ongewenste omgangsvormen voor cliënten en externe relaties gaat in op 1 april 2025.