



Geweld stopt  
niet vanzelf.

## Klachtenregeling voor cliënten van Veilig Thuis Noord- en Midden Limburg

---

**Datum: 29 december 2016**  
**Auteur: Veilig Thuis NML**

### **Voorwoord**

Veilig Thuis Noord- en Midden Limburg (hierna te noemen: Veilig Thuis NML) streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Veilig Thuis realiseert zich dat er situaties kunnen voordoen waarin cliënten niet tevreden zijn en dat kenbaar willen maken.

Het streven naar optimale kwaliteit betekent dat Veilig Thuis NML zich zal inspannen om situaties waaruit een klacht kan ontstaan, te onderkennen en daarin probleemoplossend te handelen. Daarom zal Veilig Thuis NML bij het ontvangen van een klacht altijd onderzoeken of bemiddeling tot de mogelijkheden behoort. Dit betekent dat er een gesprek plaatsvindt tussen cliënt en de betrokken medewerker en/of leidinggevende om te kijken of er tot een oplossing gekomen kan worden.

Daarbij is het wel belangrijk om te vermelden dat de cliënt altijd recht heeft om een klacht direct in te dienen bij de Klachtencommissie, dus zonder gebruik te maken van de bemiddeling.

Klachten worden geregistreerd en er worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Op deze wijze hoopt Veilig Thuis NML dat de klacht resulteert in een kwalitatief goede dienstverlening. Wij vertrouwen er op dat deze regeling voldoet aan het zeker stellen van de rechten en de positie van onze cliënten.

Alle medewerkers van Veilig Thuis NML hebben een beroepsregistratie. Hierin zijn gedragsregels vastgelegd, alsmede handelen volgens de richtlijnen zoals deze zijn opgesteld door de betreffende doelgroep. Wanneer een cliënt contact heeft met één van onze medewerkers moet deze ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voldoet aan de geldende kwaliteitseisen. De medewerker dient immers te handelen volgens de voor hem geldende professionele standaard (gedrags- en beroepsregels). Wanneer deze gedrag- en beroepsregels worden overtreden, kan de cliënt een tuchtklacht indienen bij het Tuchtcollege. Dit kan zijn het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd of bij het Tuchtcollege BIG.

## **Artikel 1: Wettelijke grondslag**

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met bepalingen van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, afgekort WMO, Staatsblad 2014, 280 artikelen 4.2.7 tot en met 4.2.9 en paragraaf 4.2.A. van de Jeugdwet.

## **Artikel 2: Definities**

1. In deze regeling wordt verstaan onder: Veilig Thuis NML: het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindmishandeling in de regio Noord- en, Midden Limburg, onderdeel van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg, verder te noemen de Stichting;
2. Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager;
3. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van Veilig Thuis NML of van voor hem werkzame personen jegens een andere persoon bij de uitvoering van de taken van Veilig Thuis NML;
4. Klager: de persoon die een klacht indient wegens een gedraging van Veilig Thuis NML of een van diens medewerkers jegens hem, of een nabestaande van deze persoon;
5. Beklaagde: een persoon die werkzaamheden verricht in dienst van of onder verantwoordelijkheid van Veilig Thuis NML, jegens wie een klacht is gericht;
6. Bemiddelingsgesprek: een gesprek tussen een daartoe namens Veilig Thuis NML aangewezen persoon, de teamleider, en de klager om te bezien of het verschil van mening dat, c.q. de situatie die, ten grondslag ligt aan de klacht, kan worden opgelost zonder behandeling van de klacht door de Klachtencommissie Veilig Thuis NML;
7. Bemiddelaar: de teamleider van Veilig Thuis NML. Wanneer de teamleider zelf beklaagde is, treedt de regiomanager van de Stichting als bemiddelaar op. .
8. Klachtencommissie: de door de Stichting op grond van artikel 4.2.7 WMO ingestelde instantie voor de behandeling van de bij Veilig Thuis NML ingediende klachten.

## **Artikel 3: Informatie en bijstand**

1. De informatie over deze klachtenregeling wordt actief onder de aandacht gebracht van de doelgroep van Veilig Thuis NML. Zie de website [www.veiligthuisnml.nl](http://www.veiligthuisnml.nl)
2. De klager kan beroep doen op ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Zie de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl) voor meer informatie.
3. Zowel de klager als de medewerker waarover geklaagd wordt, kunnen zich gedurende alle fasen van de klachtbehandeling laten bijstaan door een derde.

## **Artikel 4: De Klachtencommissie Veilig Thuis NML**

*Werving, benoeming, samenstelling en ontheffing van leden*

1. Veilig Thuis NML heeft een onafhankelijke Klachtencommissie, die klachten behandelt conform deze regeling.
2. De leden van de Klachtencommissie Veilig Thuis NML, verder in dit reglement aangehaald als Klachtencommissie, worden door de Stichting geworven en benoemd.
3. Leden worden bij werving en benoeming door de Stichting beoordeeld op hun deskundigheid ten aanzien van de uitoefening van hun functie. Leden geven uitgaande van het voorgaande aan de Stichting inzage in de door hen verrichte nevenactiviteiten.
4. De Klachtencommissie wordt door de Stichting samengesteld en bestaat uit tenminste drie leden. De Stichting waarborgt dat er voldoende leden zijn om klachten te behandelen, ook in gevallen dat er sprake is van wraking of verschoning.
5. De Stichting benoemt uit de leden een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Veilig Thuis NML.
6. Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de Klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de Klachtencommissie. Indien noodzakelijk neemt een van de leden de taken van de voorzitter waar tijdens diens ontstentenis.
7. Leden worden door de Stichting benoemd voor een periode van maximaal drie jaar. Veilig Thuis NML kan een lid telkens herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal drie jaar.
8. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt tussentijds door ontheffing, ontslag op eigen verzoek in te dienen bij de Stichting, het niet langer voldoen aan de voorwaarden voor benoeming of overlijden

9. Bij ontstentenis van een der leden van de Klachtencommissie of ontslag op eigen verzoek wordt zo spoedig mogelijk door de Stichting de Klachtencommissie hernieuwd samengesteld.
10. Een lid kan door de Stichting van zijn functie ontheven worden wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van de Stichting kan worden verlangd. De Stichting hoort het lid, alvorens over ontheffing te beslissen. Ontheffing geschiedt aan het lid, schriftelijk en met opgaaf van redenen. Indien noodzakelijk, stelt de Stichting de Klachtencommissie hernieuwd samen.
11. De Stichting stelt een ambtelijk secretaris beschikbaar aan de Klachtencommissie. Deze ondersteunt de Klachtencommissie door onder diens verantwoordelijkheid taken en werkzaamheden uit te voeren.
12. De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben een plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

## Eerste fase klachtenregeling

### Artikel 5: Indienen klacht

1. Een klacht kan alleen schriftelijk en voorzien van handtekening worden ingediend, via het daartoe bestemde klachtformulier. Deze kan per post en per mail worden verstuurd naar:  
Klachtencommissie Veilig Thuis NML.  
Postbus 34  
6040 AA Roermond  
[klacht@veiligthuisnml.nl](mailto:klacht@veiligthuisnml.nl)
2. Een klacht moet ten minste de volgende gegevens bevatten:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt;
  - d. indien van toepassing: de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
3. De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie bevestigt binnen 5 dagen de ontvangst van de klacht.
4. De teamleider van Veilig Thuis NML draagt er zorg voor dat de ingediende klacht direct wordt opgepakt.

### Artikel 6: Ontvankelijkheid van de klacht

- Een klaagschrift behoeft niet behandeld te worden indien deze 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 vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

### Artikel 7: Bemiddeling en doorzending naar klachtencommissie

1. De teamleider van Veilig Thuis NML probeert indien mogelijk direct na ontvangst van een klacht een bemiddelingsgesprek aan te gaan met klager. Dit bemiddelingsgesprek dient binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht te worden gepland, met inachtneming van de in de wet en deze regeling vastgestelde termijnen voor de afhandeling van een klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de teamleider Veilig Thuis NML, wordt de klacht behandeld door een regiomanager van de Stichting.
3. Indien klager geen prijs stelt op bemiddeling zendt de teamleider de klacht onmiddellijk door naar de Klachtencommissie met het verzoek een hoorzitting te plannen.
4. Indien wel een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt door de teamleider schriftelijk verslag gedaan aan de klager en beklagde. Het verslag bevat een korte weergave van hetgeen naar voren is gekomen tijdens bedoeld bemiddelingsgesprek, alsmede de (eventueel) gemaakte afspraken.
5. Naar aanleiding van het verslag stuurt de teamleider de klager een bevestiging van succesvolle afsluiting van de klacht dan wel het verzoek aan klager om binnen 14 dagen na dagtekening van het verzoek kenbaar te maken of de klacht alsnog dient te worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. De klachtenprocedure kan in dit kader voor ten hoogste twee weken worden opgeschort indien de klager zich wil beraden over voortzetting van de klacht.

6. Naar aanleiding van het verslag verzoekt de teamleider de klager schriftelijk of hij de klacht handhaaft met vermelding dat indien klager binnen twee weken na dagtekening en versturing van dit verzoek hierop niet heeft gereageerd, de klacht als ingetrokken wordt beschouwd. Dit wordt vervolgens door de teamleider schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt, met afschrift aan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie, waarna het dossier wordt gesloten.
7. Indien de klager kenbaar heeft gemaakt dat hij zijn klacht handhaaft, wordt de ambtelijk secretaris geïnformeerd door toezending van het verslag van het bemiddelingsgesprek en een verweerschrift opgesteld door beklagde.
8. De ambtelijk secretaris plant vervolgens een hoorzitting bij de Klachtencommissie.

## Tweede fase klachtenregeling

### **Artikel 8: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. Indien een rechtstreeks bij de Klachtencommissie ingekomen klacht ontvankelijk wordt geacht, zal de klacht ter bemiddeling worden voorgelegd aan de teamleider. De procedure zoals hiervoor beschreven onder de eerste fase klachtenregeling zal dan eerst worden doorlopen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld door de Klachtencommissie indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling.
3. De Klachtencommissie kan de klacht niet ontvankelijk verklaren wanneer niet is voldaan aan de formele vereisten van indiening van de klacht zoals in deze regeling is geformuleerd of wanneer de klacht door niet klachtgerechtigden is ingediend.
4. Indien uit de door de klager verstrekte gegevens naar voren komt dat de klacht kennelijk ongegrond is, kan de voorzitter van de Klachtencommissie zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting dit oordeel geven. Kennelijke ongegrondheid kan slechts worden aangenomen als op voorhand zonneklaar is dat een klacht ongegrond is.
5. De Klachtencommissie stelt de klager en beklagde schriftelijk van de niet-behandeling, de niet-ontvankelijk verklaring of kennelijke ongegrondheid van een klacht op de hoogte en vermeldt daarbij de redenen.
6. In geval van twijfel omtrent de ontvankelijkheid van een klacht zal de klacht in het voordeel van de klager toch ontvankelijk worden verklaard en behandeld worden conform deze regeling.

### **Artikel 9: Hoortraject**

1. De klager en degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
2. Behandeling van de klacht vindt plaats in een besloten zitting, waartoe slechts de klagers en diens vertrouwenspersoon, de beklagde en zijn eventuele vertrouwenspersoon en de teamleider Veilig Thuis NML toegang hebben.
3. De Klachtencommissie krijgt de beschikking over alle stukken betreffende de klacht en de hulpverlening die aanleiding was tot de klacht. Ook de klager en de beklagde krijgen de beschikking over deze stukken, zodat iedereen over dezelfde informatie beschikt tijdens de behandeling van de klacht.
4. De Klachtencommissie kan bij partijen en bij derden verzoeken om schriftelijke informatie aan haar te overleggen, doch alleen voor zover deze informatie voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kan zijn.
5. Bij het verstrekken van informatie dienen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Jeugdwet als uitgangspunt. Alle informatie die vervolgens ter kennis van de commissie komt, is voor klager en beklagde ter inzage en kan tijdens de behandeling van de klacht aan de orde komen.
6. In afwijking van het in het vorige lid bepaalde kan de Klachtencommissie op verzoek van een der partijen besluiten dat bepaalde stukken als bedoeld in het tweede lid niet door de wederpartij kunnen worden ingezien. Alsdan deelt de Klachtencommissie wel de zakelijke inhoud van deze vertrouwelijke stukken aan de wederpartij mee.
7. De Klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voorafgaande aan de hoorzitting.
8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een der partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de Klachtencommissie, en de

Klachtencommissie op grond daarvan van oordeel is dat bij wijze van uitzondering van het beginsel van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting dient te worden afgezien.

9. De Klachtencommissie is bevoegd tijdens de hoorzitting getuigen en deskundigen te horen. Het is ter beoordeling aan de Klachtencommissie of het horen van getuigen en deskundigen in het bijzijn van partijen geschiedt.

#### **Artikel 10: Wraking en verschoning**

1. Zowel de klager als de beklagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (wraking)
2. De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt zo snel mogelijk, hetzij schriftelijk hetzij mondeling –naar gelang de stand van zaken waarin de klachtenafhandeling zich bevindt– medegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt schriftelijk bevestigd aan partijen.
3. Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (verschoning). Een lid is dat verplicht te doen, indien de beide overige leden van de Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van dit lid voordoen.
4. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een namens de Stichting te benoemen ander lid van de Klachtencommissie. Indien van wraking of verschoning geen sprake is, wordt de klachtafhandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

#### **Artikel 11: Schorsing of voorlopige voorziening**

Indien de Klachtencommissie in welk traject van de klachtprocedure dan ook de mening is toegedaan dat schorsing of een voorlopige voorziening gerechtvaardigd is, brengt zij dienaangaande een aanbeveling uit aan Veilig Thuis NML, die binnen zeven werkdagen een gemotiveerde beslissing neemt overeenkomstig hetgeen verder is bepaald in artikel 13.

#### **Artikel 12: Uitspraak door de klachtencommissie**

1. Binnen zes weken na ontvangst van een klacht zal de Klachtencommissie schriftelijk uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn doet de Klachtencommissie hiervan schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Het bemiddelingstraject zoals omschreven in artikel 8 kan in ieder geval een duidelijke reden zijn.
3. De Klachtencommissie kan een klacht, indien ontvankelijk, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
4. De uitspraak van de Klachtencommissie is met redenen omkleed en gaat eventueel vergezeld van aanbevelingen naar de Stichting.
5. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, de beklagde en de teamleider van de beklagde. Daarnaast wordt de uitspraak toegestuurd aan de Raad van Bestuur van de Stichting.

#### **Artikel 13: Beslissingen van de Stichting naar aanleiding van een uitspraak**

1. Binnen vier weken na de bekendmaking van de uitspraak van de Klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur schriftelijk aan de klager mee of hij de uitspraak en de eventueel daarbij gedane aanbevelingen van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van het oordeel van de Klachtencommissie maatregelen neemt en, zo ja, welke. Een afschrift van bedoelde mededeling wordt tevens toegestuurd aan de Klachtencommissie, aan de beklagde en aan de teamleider van Veilig Thuis NML.
2. Bij afwijking van de termijn genoemd in het vorige lid, doet de Stichting daarvan, met redenen omkleed, mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan de klager kenbaar zal maken. Dit uitstel kan ten hoogste vier weken bedragen. Een afschrift van

de mededeling wordt toegestuurd aan de Klachtencommissie, de beklagde en de direct leidinggevende van de beklagde.

#### **Artikel 14: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding**

De leden van de Klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden alsmede een reiskostenvergoeding van de Stichting.

De vacatiegelden en de reiskosten worden door de Stichting vastgesteld en kunnen per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

#### **Artikel 15: Bevoegdheid Klachtencommissie op grond van artikel 4.2.2 Jeugdwet**

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie Jeugdzorg de Raad van Bestuur daarvan in kennis. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

#### **Artikel 16: Registratie van klachten**

1. De Klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. Registratie geschiedt vanuit administratief oogpunt en vanwege procesrechtelijke aspecten. In het klachtenregister worden de volgende gegevens geregistreerd:
  - Datum van indiening van de klacht,
  - Naam van de klager,
  - Naam van de beklagde,
  - aard en inhoud van de klacht,
  - wijze van afhandeling,
  - de beslissing en/of aanbevelingen van de Klachtencommissie,
  - de eventuele daaropvolgende beslissing van de Stichting, en
  - de datum van sluiting van het dossier na intrekking, afronding of beëindiging van de klacht.
2. Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtenregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.
3. Een klachtenregister wordt aan het einde van de maand december van een kalenderjaar officieel afgesloten.
4. De stukken die op een klacht betrekking hebben, berusten bij de Klachtencommissie in een apart klachtendossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.

#### **Artikel 17: Jaarverslag**

1. De Klachtencommissie brengt aan de Stichting jaarlijks, voor 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aangaande het voorgaande kalenderjaar, met betrekking tot het aantal en de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen. Een beknopte evaluatie van de werkbaarheid van de klachtenregeling maakt deel uit van dat verslag, alsmede een evaluatie van de werkzaamheden van de Klachtencommissie. In het verslag wordt tevens aandacht besteed aan de nevenactiviteiten van de leden van de klachtencommissie conform artikel 2, derde lid, van deze regeling.
2. Na verslaglegging door de Klachtencommissie draagt de Stichting er zorg voor dat –met inachtneming van hetgeen door de Klachtencommissie is verwoord– het gedeelte van het verslag van de Klachtencommissie duidelijk naar voren komt in een door de Stichting verder samen te stellen openbaar verslag. In het openbaar verslag beschrijft de Stichting de volgende onderwerpen:
  - een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
  - de wijze waarop Veilig Thuis NML de regeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht;
  - de samenstelling van de Klachtencommissie;
  - in welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten waarbij de onafhankelijkheid van Veilig Thuis NML, de termijnen waarop uitspraak wordt gedaan dan wel daarvan wordt afgeweken, het waarborgen van het daadwerkelijk plaatsvinden van hoorzittingen en de bijstand van partijen heeft plaats gevonden.

3. Het jaarverslag wordt door de Klachtencommissie tevens verstrekt aan zowel een kwaliteitsfunctionaris als aan een jurist van de Stichting die naar aanleiding van het verslag vanuit hun expertise hun bevindingen aan de Stichting rapporteren.
4. De ambtelijk secretaris zal ten behoeve van het opmaken van deze verslagen voor zowel de Stichting als voor de Klachtencommissie ondersteunende activiteiten verrichten.
5. Het jaarverslag wordt door de Stichting voor 1 juni van het lopende kalenderjaar toegezonden aan Veilig Thuis NML.

**Artikel 18: Wijziging klachtenregeling**

Deze regeling kan worden gewijzigd door de Stichting, nadat de Klachtencommissie, de cliëntenraad en de ondernemingsraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De Stichting meldt aan de Klachtencommissie, de cliëntenraad en de ondernemingsraad in hoeverre hun adviezen in het wijzigingsvoorstel worden verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt de reden daarvan in de kennisgeving aangegeven.

**Artikel 17: Bekendmaking regeling**

Deze regeling wordt door Veilig Thuis NML bekend gemaakt op de website van Veilig Thuis NML en op het intranet van en de website van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg. Tevens wordt bij aanvang van een traject mondeling de klachtenprocedure toegelicht.

**Artikel 17: Nadere uitwerking regeling**

1. De Stichting ziet er op toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de Klachtencommissie op te stellen reglement van orde.
2. Dit reglement dient enerzijds als een reglement van orde en anderzijds als een invulling c.q. aanvulling ten behoeve van een nadere uitwerking van deze regeling.
3. Het reglement van orde van de Klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de onderhavige klachtenregeling. Wanneer bepalingen uit dit reglement strijdig zijn met bepalingen in de klachtenregeling, prevaleren de bepalingen uit de klachtenregeling.