

# Reglement Klachtenbehandeling LVV 2023

De Ledenraad van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) gevestigd te Utrecht, bijeengekomen op 12 mei 2023,

gelet op artikel 8, tweede lid, onder b, en artikel 13, eerste en derde lid, van de Statuten, zoals laatstelijk gewijzigd op 7 juni 2022, en artikelen 23 en 24 van het Huishoudelijk Reglement;

overwegende dat voor de handhaving van de kwaliteit in de taakvervulling van vertrouwenspersonen een zorgvuldige en effectieve klachtbehandeling van belang is,

overwegende dat op 9 december 2016 het Reglement Klachtenbehandeling Commissie van Toezicht LVV is vastgesteld en dat het wenselijk is de klachtbehandeling te actualiseren;

besluit vast te stellen:

## Reglement Klachtbehandeling LVV 2023

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

LVV:	Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen.
Bestuur:	Bestuur van de LVV.
Ledenraad:	Ledenraad / Algemene Vergadering van de LVV.
Klachtencommissie:	De klachtencommissie voor de behandeling van klachten, als bedoeld in artikel 7, onder c, van de Statuten.
Vertrouwenspersoon:	Bij de LVV aangesloten vertrouwenspersoon.
Schriftelijk:	Bij brief of per e-mail.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een vertrouwenspersoon zijn taak uitoefent.
Gedragscode:	Gedragscode voor de vertrouwenspersoon, aangesloten bij de LVV.
Klager:	De natuurlijke persoon die een klacht op grond van dit reglement heeft ingediend.
Beklaagde:	De vertrouwenspersoon tegen wiens handelen of nalaten de klacht zich richt.

#### Artikel 2 Tevens vrouwelijke vorm

Daar waar in dit reglement de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt nadrukkelijk tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

### **Artikel 3 Toepassingsbereik**

1. Iedere natuurlijke persoon die rechtstreeks in zijn belangen is geschaad door het handelen of nalaten van een vertrouwenspersoon, kan hierover een klacht indienen.
2. De opdrachtgever of de werkgever van de vertrouwenspersoon is van klachtbehandeling uitgesloten.
3. Het eerste lid is niet van toepassing voor zover het handelen of nalaten waartegen de klacht zich richt, langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij van de klager in redelijkheid niet kon worden gevergd de klacht op een eerder moment in te dienen.

### **Artikel 4 Hoofdtak van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie adviseert aan het bestuur over klachten ten aanzien van de taakvervulling van vertrouwenspersonen.
2. Het in het vorige lid bedoeld advies richt zich uitsluitend op de vraag of, en zo ja, in hoeverre de beklagde vertrouwenspersoon ten aanzien van de klager heeft gehandeld of nagelaten overeenkomstig de voor hem geldende regels voor zijn beroepsuitoefening, zoals neergelegd in de Gedragscode of andere toepasselijke regelgeving van de LVV, geldend op het eerste moment van het handelen of nalaten van de vertrouwenspersoon waartegen de klacht zich richt.
3. De klachtencommissie is niet ondergeschikt aan enig organisatieonderdeel van de LVV en vervult haar taak onafhankelijk en zonder vooringenomenheid en partijdigheid.

### **Artikel 5 Geheimhouding**

De leden van de commissie, de ambtelijk secretaris en voorts allen die op enigerlei wijze bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen over de klacht en de bij de klacht betrokken personen ter kennis is gekomen.

## **Inrichting en samenstelling van de klachtencommissie**

### **Artikel 6 Samenstelling, benoeming, schorsing en ontslag**

1. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden. De commissie bestaat uit leden van beiderlei kunne.
2. Uitgesloten van het lidmaatschap van de klachtencommissie zijn leden van de LVV en personen die geen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kunnen overleggen.
3. De Ledenraad benoemt, schorst en ontslaat de leden van de commissie, op voordracht van het bestuur. Bij een voordracht tot schorsing of ontslag geeft het bestuur aan welke redenen hiertoe aanleiding hebben gegeven.
4. Voordat het bestuur een kandidaat-lid ter benoeming aan de Ledenraad voordraagt, wint het bestuur over de voorgenomen voordracht in bij de klachtencommissie.
5. De leden van de commissie worden telkens voor de duur van ten hoogste vier jaren benoemd.
6. De voorzitter van de commissie beschikt over een juridische achtergrond en wordt in functie benoemd, onverminderd het vorige lid.

7. Alle leden van de klachtencommissie fungeren tevens als plaatsvervangend voorzitter. De plaatsvervangend voorzitter neemt bij ontstentenis van de voorzitter diens taken overeenkomstig dit reglement waar. De leden van de klachtencommissie bepalen in onderling overleg wie in een voorkomend geval als plaatsvervangend voorzitter optreedt.

#### **Artikel 7 Samenstelling klachtencommissie bij klachtbehandeling**

1. De klacht wordt behandeld door de voorzitter en twee leden die hiertoe door de voorzitter zijn aangewezen.
2. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van de klacht als hij:
  - a. functioneel of persoonlijk betrokken is of is geweest bij de klacht of bij de feiten die tot de klacht aanleiding hebben gegeven, of
  - b. betrokken of werkzaam is bij de organisatie waarin de beklagde zijn werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft verricht, of bij de organisatie die de vertrouwenspersoon daartoe heeft aangesteld.
3. Bij twijfel aan de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie kan de klager of de beklagde de klachtencommissie verzoeken dit lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Op dit verzoek beslist de voorzitter. De adviestertermijn, bedoeld in artikel 23, wordt gedurende de behandeling van dit verzoek opgeschort.
4. Ingeval een lid van de klachtencommissie op grond van het tweede of derde lid niet aan de klachtbehandeling deelneemt of deel kan nemen, wijst de voorzitter een ander lid aan dat in diens plaats aan de klachtbehandeling deelneemt.

#### **Artikel 8 Ambtelijk secretaris**

1. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die door het bestuur wordt benoemd en ontslagen in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie.
2. De ondersteuning door de ambtelijk secretaris bestaat in ieder geval uit het bewaken van de procesgang en de termijnen, het verzorgen van correspondentie en het maken van verslagen van hoorgesprekken en conceptadviezen.

### **Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie**

#### **Artikel 9 Onderzoek en advies**

1. De klachtencommissie onderzoekt de in de klachtprocedure aangevoerde of anderszins gebleken feiten en omstandigheden ten aanzien van de taakvervulling van beklagde en spreekt zich op grondslag van de klacht uit over de ontvankelijkheid en – als de klacht ontvankelijk is - de gegrondheid van de klacht.
2. De commissie is bevoegd tot het doen van aanbevelingen over op de klacht te nemen maatregelen. Ook is de commissie bevoegd tot het doen van aanbevelingen aan het bestuur over door de commissie gesignaleerde feiten en omstandigheden die het functioneren van vertrouwenspersonen in het algemeen negatief kunnen beïnvloeden.

#### **Artikel 10 Voorstel tot gesprek**

Voorafgaand of tijdens de klachtbehandeling kan de klachtencommissie aan de klager en de beklaagde voorstellen met elkaar in gesprek te gaan, al dan niet onder begeleiding van een mediator. Als partijen hiermee akkoord gaan, wordt de adviestermijn, genoemd in artikel 23, opgeschort tot het moment dat de klager aangeeft de klachtbehandeling te willen voortzetten.

### **Artikel 11 Inwinnen informatie**

1. De commissie is ten behoeve van het feitenonderzoek en de oordeelsvorming bevoegd tot:
  - a. het inwinnen van informatie bij getuigen of deskundigen;
  - b. het oproepen en horen van daarvoor in aanmerking komende getuigen of deskundigen;
  - c. het opvragen van schriftelijke informatie, voor zover dit voor het onderzoek noodzakelijk is.
2. Ingeval de kosten van het inwinnen van informatie bij deskundigen en het horen van deskundigen hoger zijn of worden dan € 1.000,00, overlegt de commissie hierover met het bestuur.

## **Indiening, ontvankelijkheid en intrekking van de klacht**

### **Artikel 12 Formele eisen**

Een klacht bevat tenminste:

- a. de naam en de contactgegevens van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. de naam van de vertrouwenspersoon tegen wiens handelen of nalaten de klacht zich richt, onder vermelding van de organisatie waar de vertrouwenspersoon diens functie vervult of heeft vervuld;
- d. een beknopte omschrijving van het handelen of nalaten van de vertrouwenspersoon waartegen de klacht zich richt en de wijze waarop de klager rechtstreeks in zijn belangen is geschaad, onder vermelding van de periode waarin dit heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 13 Indiening**

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de commissie. Na ontvangst zendt de ambtelijk secretaris aan de klager een ontvangstbevestiging met een exemplaar van deze klachtenregeling of een verwijzing daarnaar.

### **Artikel 14 Niet-ontvankelijkheid**

Een klacht is niet-ontvankelijk als de klacht niet binnen het in artikel 3 bedoelde toepassingsbereik van deze klachtenregeling valt of als niet is voldaan aan de formele eisen van artikel 12.

### **Artikel 16 Ontvankelijkheidsbeoordeling bij binnenkomst van de klacht**

1. De voorzitter van de commissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht binnen uiterlijk vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht.
2. Ingeval hij oordeelt dat de klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager een redelijke termijn gegeven om alsnog te voldoen aan de eisen van artikel 12, dan wel te motiveren waarom de klacht op grond van artikel 3 binnen het toepassingsbereik van de klachtenregeling valt, tenzij de niet-

ontvankelijkheid van de klacht voorshands evident is en het stellen van een termijn nutteloos zou zijn.

3. Als de in het vorige lid bedoelde termijn ongebruikt is verstreken, dan wel als de klager niet of onvoldoende heeft voldaan aan het aldaar bedoelde verzoek en het buiten iedere redelijke twijfel staat dat de klacht niet-ontvankelijk is, blijft het klachtonderzoek achterwege en brengt de voorzitter het advies aan het bestuur uit dat de klacht als (kennelijk) niet-ontvankelijk is beoordeeld.
4. Gedurende het tijdvak waarin de ontvankelijkheid bij binnenkomst van de klacht wordt beoordeeld wordt de adviestermijn, genoemd in artikel 23, opgeschort.

### **Artikel 17 Intrekking klacht**

De klager kan tot aan het moment dat de klachtencommissie advies heeft uitgebracht, de klacht schriftelijk intrekken.

## **Klachtonderzoek**

### **Artikel 18 Verschijningsplicht**

Alle door de klachtencommissie te horen personen zijn verplicht op de hoorgesprekken te verschijnen.

### **Artikel 19 Hoorgesprekken**

1. Het horen van onderscheidenlijk de klager, de beklagde, getuigen en eventueel deskundigen geschiedt door de voorzitter tezamen met de op grond van artikel 7, eerste lid, aangewezen leden in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris.
2. Hoorgesprekken zijn niet openbaar.

### **Artikel 20 Verslag hoorgesprek**

1. Van elk hoorgesprek wordt een verslag gemaakt.
2. Ten behoeve van het verslag van het hoorgesprek kan een geluidsopname worden gemaakt die onmiddellijk na het ondertekenen van het verslag of de weigering daarvan wordt vernietigd, tenzij de te horen persoon hier desgevraagd bezwaar tegen maakt.
3. Het verslag wordt aan de gehoorde persoon voorgelegd, met een termijn waarbinnen deze op het verslag kan reageren.
4. De gehoorde persoon beoordeelt of het verslag een juiste weergave van het hoorgesprek bevat.
5. Het verslag wordt door de gehoorde persoon voor akkoord of voor gezien ondertekend. Voor zover de reden van het ontbreken van een ondertekening bekend is, wordt deze door de commissie aan het verslag toegevoegd. Het ontbreken van een ondertekening voor gezien of akkoord doet niet af aan de geldigheid van het verslag.

### **Artikel 21 Het horen van klager en beklagde**

1. De klager en de beklagde worden ieder door de klachtencommissie gehoord. De klachtencommissie kan bepalen dat klager of beklagde voor een tweede keer worden gehoord.

2. Het horen van klager en beklaagde geschiedt afzonderlijk van elkaar, tenzij zowel klager als beklaagde schriftelijk aan de commissie hebben verzocht in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
3. Klager en beklaagde kunnen zich in het hoorgesprek ieder voor eigen rekening laten bijstaan door een raadsman of -vrouw. De aanwezigheid van de raadsman of -vrouw kan door de voorzitter worden geweigerd als hiervoor gegronde redenen aanwezig zijn.

## **Klachtonderzoek en advies**

### **Artikel 22 Procesverloop**

1. Nadat de voorzitter de klacht overeenkomstig artikel 16 als ontvankelijk heeft beoordeeld, wordt de klachtbrief met de eventueel daarbij ingediende bijlagen aan de beklaagde vertrouwenspersoon doorgezonden, met het verzoek om schriftelijk op de klacht te reageren binnen een door de ambtelijk secretaris te stellen termijn. Zodra de in het eerste lid bedoelde reactie is ontvangen, zendt de klachtencommissie deze aan de klager door.
2. Na doorzending van de schriftelijke reactie of zodra de in het eerste lid bedoelde termijn ongebruikt is verstreken, wordt de klager uitgenodigd om door de klachtencommissie te worden gehoord.
3. Nadat de klager is gehoord wordt de beklaagde gehoord.
4. De klachtencommissie bepaalt naar aanleiding van dit artikel bedoelde hoorgesprekken of een tweede ronde hoorgesprekken nodig is en of, en zo ja, welke getuigen of deskundigen worden gehoord, met inachtneming van artikel 11, tweede lid.
5. De klachtencommissie zorgt er te allen tijde voor dat zowel de klager als de beklaagde tijdig over alle bij de klachtencommissie bekende stukken en gegevens beschikken en dat zij voldoende gelegenheid hebben gehad hierop te reageren.
6. De klachtencommissie sluit het onderzoek zodra voldoende informatie ter kennis van de klachtencommissie is gekomen voor het maken van het advies en bijlagen.

### **Artikel 23 Advies**

1. Binnen acht weken nadat de klacht is ingediend, brengt de commissie advies uit aan het bestuur. Deze termijn kan schriftelijk en gemotiveerd met ten hoogste met vier weken worden verlengd. De commissie verzendt het advies onder mededeling aan de klager en de beklaagde dat advies is uitgebracht.
2. Het advies van de commissie bevat een rapport van bevindingen met bijlagen, en een conclusie met een oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, eventueel voorzien van aanbevelingen.
3. Het bestuur neemt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het advies, een beslissing naar aanleiding van de klacht en zendt een afschrift van de beslissing, het advies en de bijlagen, aan de klager, de beklaagde en de klachtencommissie.

### **Artikel 24 Einde klachtprocedure**

De klachtprocedure eindigt op het moment dat het bestuur een beslissing naar aanleiding van de klacht heeft genomen of op het moment dat de klacht is ingetrokken.

### **Artikel 25 Geanonimiseerde publicatie beslissing en advies**

Het bestuur kan een geanonimiseerde versie van het advies en de beslissing op de website van de LVV publiceren.

## **Overige bepalingen**

### **Artikel 25 Archivering**

De ambtelijk secretaris draagt zorg voor archivering van het klachtdossier. Het dossier wordt gedurende vijf jaar bewaard. Na ommekomst van deze termijn wordt het dossier uit het archief gelicht en vernietigd.

### **Artikel 26 Persoonsgegevens**

De klachtencommissie ziet erop toe dat de op grond van deze klachtenregeling betrokken persoonsgegevens overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet algemene verordening gegevensbescherming worden verwerkt.

### **Artikel 27 Jaarverslag en evaluatie**

1. De commissie maakt jaarlijks een jaarverslag op waarin een geanonimiseerd overzicht wordt gegeven van de klachten die zijn binnengekomen, de adviezen die hierop zijn gegeven, de doorlooptijd van de klachtbehandeling en eventueel waarneembare trends in het aantal en de aard van de klachten. Tevens bevat het jaarverslag een overzicht van de aanbevelingen die de commissie heeft gegeven.
2. Het bestuur bespreekt het jaarverslag met de voorzitter van de klachtencommissie en maakt op basis daarvan afspraken over de verdere uitvoering van de klachtenregeling.

### **Artikel 28 Onvoorziene omstandigheden**

Als zich een omstandigheid voordoet waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie over de wijze waarop deze met de omstandigheid omgaat, met het oog op een behoorlijke klachtbehandeling en een goede procesorde. In het advies, bedoeld in artikel 23, legt de klachtencommissie hierover verantwoording af.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 29 Intrekking klachtenregeling**

Het Reglement Klachtenbehandeling Commissie van Toezicht LVV wordt ingetrokken.

### **Artikel 30 Inwerkingtreding en overgangsbepaling**

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 12 mei 2023.

2. Op de behandeling van klachten die vóór het moment van inwerkingtreding van deze klachtenregeling zijn ingediend en op het moment van de inwerkingtreding nog niet was geëindigd, blijft het reglement dat ten tijde van de indiening van de klacht gold, van toepassing.

**Artikel 31 Citeertitel**

Deze klachtenregeling wordt aangehaald als: Reglement Klachtbehandeling LVV 2023.