



# **Klachtenregeling cliënten PSW**

**Behandeling van klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning**

**in het kader van:**

**Wet Langdurige Zorg (Wlz)**

**Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

**PSW**  
Juli 2017

## **Voorwoord**

Deze klachtenregeling gaat over uitingen van onvrede en over klachten betreffende zorg en maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wet langdurige Zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de klachtencommissie.

Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris kunnen daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van uitingen van onvrede centraal.

In hoofdstuk 3 staat de formele indiening en afhandeling van een klacht door de klachtencommissie beschreven. De instelling van een klachtencommissie is volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) niet verplicht, maar wel mogelijk. Omdat de instelling van een klachtencommissie wel verplicht is voor organisaties die jeugdhulp aanbieden in het kader van de Jeugdwet, heeft PSW ervoor gekozen deze klachtencommissie ook klachten in het kader van de Wkkgz en Wmo te laten behandelen. De klachtencommissie hanteert hierbij de klachtenprocedures die in verschillende klachtenregelingen staan beschreven.

De klachtencommissie is ingesteld door Daelzicht, Pergamijn en PSW. Het is mogelijk dat in de (nabije) toekomst andere organisaties zich aansluiten.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een modelregeling die de Vereniging Gehandicaptenzorg (VGN) heeft opgesteld. Hierbij heeft de VGN gemaakt van de modelklachtenregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg.

De VGN heeft de modelregeling afgestemd met organisaties ter ondersteuning van mensen met een beperking en medezeggenschap, te weten Ieder(in) en het LSR. Deze regeling is juridisch getoetst en voldoet aan de eisen die de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz daaraan stellen.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie PSW zorg en maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
  - b. klacht : uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door PSW of door een persoon, die voor PSW werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt; niet zijnde een Bopz-klacht en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade;
  - c. klager : degene die een klacht indient;
  - d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - e. cliëntvertrouwenspersoon : de vertrouwenspersoon van PSW die ten behoeve de cliënten van PSW werkzaam is;
  - f. klachtenfunctionaris : degene die binnen PSW aangewezen is om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige rol, via bemiddeling, op zoek te gaan naar een passende oplossing voor betreffende partijen;
  - g. raad van bestuur : de raad van bestuur van PSW
  - h. klachtencommissie : de klachtencommissie van PSW
  - i. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;

- j. zorg : zorg omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;
- k. maatschappelijke ondersteuning : maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015;
- k. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wvkgz;
- l. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

### **Toelichting**

*De begrippen genoemd bij b, h, i, j en k worden hieronder toegelicht.*

#### *b. klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wvkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.*

*Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wvkgz en deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de klachtencommissie.*

*Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevendenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van klachten centraal.*

*De definitie sluit klachten die (mede) strekken tot vergoeding van schade uit. Verzoeken tot schadevergoeding zullen doorgaans in overleg met de aansprakelijkheidsverzekeraar worden*

*behandeld. Om te voorkomen dat de klachtencommissie en de aansprakelijkheidsverzekeraar verschillend oordelen over dezelfde handeling of gedraging en om te voorkomen dat de termijnen die in de Wkkgz genoemd worden in het gedrang komen doordat zowel de klachtencommissie als de aansprakelijkheidsverzekeraar betrokken wordt bij de beoordeling van een klacht in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding, wordt geadviseerd de klachtencommissie hierbij geen rol te geven (zie ook artikel 5, eerste lid en artikel 8, tweede en zesde lid van dit deel van de modelklachtenregeling).*

*e. cliëntvertrouwenspersoon*

*De wet stelt het aanstellen van een CVP niet verplicht. PSW kiest er wel voor, omdat wij het belangrijk vinden dat cliënten en verwanten hun onvrede laagdrempelig kunnen uiten. Mensen met een beperking vinden het vaak lastig hun onvrede te uiten vanwege de afhankelijke positie die zij hebben ten opzichte van hun zorgverlener.*

*Een belangrijke bijdrage kan geleverd worden door de cliëntvertrouwenspersoon, die de cliënten kent en dicht bij hen staat. De CVP biedt een luisterend oor, kan de cliënt bijstaan in het formuleren van de klacht en een rol spelen in de bemiddeling tussen betrokken partijen. Tevens verstrekt de CVP informatie over aangelegenheden die samenhangen met de relatie cliënt/zorgaanbieder, adviseert hierover en verleent zo nodig bijstand.*

*f. klachtenfunctionaris*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat deze functionaris zich bij zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht. Ter toelichting wordt bij het Uitvoeringsbesluit vermeld: 'in alle gevallen dient gestreefd te worden naar een duurzame oplossing en herstel van de relatie (...). De functionaris is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'.*

*De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. PSW heeft gekozen voor de term klachtenfunctionaris.*

*j. zorg*

*Onder zorg wordt in deze regeling zorg bedoeld die omschreven is bij of krachtens de Wet langdurige zorg en krachtens de Zorgverzekeringswet.*

*k. nabestaanden*

*De Wkkgz voorziet in een ingewikkelde definitie van nabestaanden. De in de praktijk meest voorkomende nabestaanden worden hier genoemd. De volledige opsomming staat in de toelichting bij artikel 5.*

*l. vertegenwoordiger*

*De definitie van een vertegenwoordiger is overgenomen uit de Wkkgz (artikel 1, eerste lid Wkkgz).*

## **Hoofdstuk 2 Opvang van uitingen van onvrede**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. cliëntvertrouwenspersoon;
- c. de klachtenfunctionaris.

#### **Toelichting**

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.*

*De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris besproken worden.*

*Een uiting van onvrede die niet informeel kan worden opgelost, kan als klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie adviseert de raad van bestuur inzake de beoordeling van een klacht.*

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig



tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtenregeling. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

#### **Artikel 4A De cliëntvertrouwenspersoon**

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
  - a. geven van voorlichting aan cliënten over de mogelijkheden om onvrede en klachten te uiten;
  - b. bieden van een luisterend oor, ondersteunen, begeleiden en adviseren van cliënten als zij onvrede uiten;
  - c. signaleren van trends en ontwikkelingen binnen de organisatie aan de raad van bestuur.
2. De cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het ondersteunen van de klager, waarbij hij mogelijk in samenwerking met medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris is gericht op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede. Tevens kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt ondersteunen in het proces naar de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van PSW, wat inhoudt dat PSW zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De cliëntvertrouwenspersoon attendeert cliënten en hun vertegenwoordigers regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon jaarlijks voor 1 maart een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. PSW stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de PSW, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot de klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 4B De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
  - c. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft, in samenhang met het kwaliteitsbeleid PSW.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van PSW wat inhoudt dat PSW zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks voor 1 maart een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. PSW stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij PSW worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

### **Toelichting**

#### *Lid 2*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.*

*Deze regeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.*

#### *Lid 4*

*Deze bepaling houdt in dat PSW zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. Op deze wijze wordt gewaarborgd dat de klachtenfunctionaris, conform de Wkkgz, zijn werk onafhankelijk kan uitvoeren. De klachtenfunctionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.*

*Onderdeel van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris is dat hij cliënten en hun vertegenwoordigers regelmatig attendeert op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen. Hij heeft in dit opzicht dus een proactieve taak.*

#### *Lid 5*

*Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat uitingen van onvrede en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.*

*Lid 6*

*Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Wet bescherming persoonsgegevens, voor leden van de ondernemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.*

*Lid 7*

*Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de raad van bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de raad van bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenfunctionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.*

*Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de raad van bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de raad van bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).*

*Lid 8*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen. In deze regeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachtenfunctionaris niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachtenfunctionaris, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenfunctionaris een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenfunctionaris.*

### **Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie**

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient, kan een klacht worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 17. Klachten op het gebied van Wet maatschappelijke ondersteuning kunnen niet voorgelegd worden aan de geschillencommissie.  
Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

#### **Toelichting**

##### *Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat in uitzonderingsgevallen klachten rechtstreeks bij de geschillencommissie kunnen worden ingediend. Dit is mogelijk als van de klager in redelijkheid niet gevergd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de zorgaanbieder indient. De geschillencommissie beoordeelt of hiervan sprake is. Is dat niet het geval dan zal de geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen en terugverwijzen naar de klachtenprocedure van de zorgaanbieder.*

##### *Lid 2*

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden of iemand die door de cliënt is gemachtigd. Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.*

### *Lid 3*

*De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.*

*Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

## **Artikel 6 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met medewerker, leidinggevende, cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris (zoals bedoeld in hoofdstuk 2) is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### **Toelichting**

#### *Lid 5*

*Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.*

#### *Lid 2 en 6*

*De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.*

### **Artikel 7 Termijn van behandeling**

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk doch binnen 6 weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, beoordeeld door PSW.

2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen 5 weken, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht. De zorgaanbieder heeft daarna nog de resterende tijd tot eind einde van de periode van 6 weken om de klacht te beoordelen en maatregelen te treffen.

### **Toelichting**

*De Wkkgz bepaalt dat klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht beoordeeld moeten zijn door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet zijn oordeel motiveren en daarbij aangeven welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De genoemde termijn kan de zorgaanbieder met ten hoogste vier weken verlengen als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist. Met het oog hierop voorziet deze bepaling in een melding aan de zorgaanbieder van zowel de klacht als het moment waarop hij een advies van de klachtencommissie tegemoet kan zien. De zorgaanbieder kan dan inschatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de klacht te beoordelen en of verlenging van de termijn noodzakelijk is.*

### **Artikel 8 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad



van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Toelichting**

*De klachtencommissie is onder meer niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

#### *Lid 2 en 6*

*De klachtencommissie neemt geen claims in behandeling. Een claim die bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt doorgestuurd naar de raad van bestuur tenzij de klager bezwaar maakt tegen doorzending. In dat geval wordt de claim aan de klager geretourneerd.*

#### *Lid 5*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 5 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de klachtencommissie zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

### **Artikel 9      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Toelichting**

*In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.*

*De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze modelregeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen.*

### **Artikel 10 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

### **Artikel 11 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 12 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van PSW verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van PSW zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

### **Toelichting**

*Het verstrekken van inlichtingen kan ook inhouden dat een kopie van (een gedeelte van) het dossier van de cliënt wordt verstrekt. De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 6, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.*

## **Artikel 13 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Toelichting**

*Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.*

*Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.*

*Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 6).*

*Waar de hoorzitting wordt gehouden is niet geregeld in deze klachtenregeling. Uiteraard moet de locatie bereikbaar en toegankelijk zijn voor zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft. Als de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft bezwaar heeft tegen de gekozen locatie is het van belang om te proberen om zo mogelijk een andere locatie te kiezen.*

#### **Artikel 14 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, PSW en de klager.

#### **Artikel 15 Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de raad van bestuur.

#### **Toelichting**

*Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz een taak van de zorgaanbieder, dat houdt in van de raad van bestuur. De raad van bestuur kan deze taak delegeren. In deze regeling is niet gekozen voor delegatie. In deze constructie beoordeelt de klachtencommissie dus geen klachten, maar adviseert PSW over de beoordeling daarvan. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen. PSW beoordeelt uiteindelijk de klacht. De Raad van bestuur hoort de commissie te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een beslissing van de klachtencommissie bevat in ieder geval een motivering, informatie over de wijze van behandeling, de namen van de leden van de commissie, een datum en een ondertekening.*

## **Artikel 16 Oordeel raad van bestuur**

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 7, lid 2, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve voorsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.

5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen, met uitzondering van een klacht in het kader van maatschappelijke ondersteuning. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze regeling gaat ervan uit dat de raad van bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt.*

*Om de raad van bestuur in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichting om binnen zes dan wel tien weken een oordeel te geven over de klacht bepaalt artikel 11 dat de klachtencommissie PSW tijdig meldt dat een klacht is binnengekomen en wanneer het advies van de klachtencommissie tegemoet gezien kan worden. De raad van bestuur kan op basis daarvan inschatten of hij de klacht binnen zes weken kan beoordelen dan wel of verlenging van de beoordelingstermijn noodzakelijk is. Is dit het geval dan deelt PSW dit gemotiveerd mee aan zowel de klager als aan degene op wie de klacht betrekking heeft.*

#### *Lid 2*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager, uitgezonderd in geval van klachten m.b.t. maatschappelijke ondersteuning) zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de raad van bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de raad van bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de raad van bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

#### *Lid 3*

*Dat de raad van bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*

#### *Lid 5*

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de raad van bestuur. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot een geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie. PSW heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Deze geschillencommissie hanteert een termijn van een jaar. Deze termijn begint te lopen op de dag van indiening van de klacht (dus niet op de dag waarop de raad van bestuur zijn oordeel geeft).*

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 17 Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Klachten op het gebied van Wet maatschappelijke ondersteuning kunnen niet voorgelegd worden aan de geschillencommissie.

#### ***Toelichting***

*PSW heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Deze geschillencommissie behandelt geen geschillen over maatschappelijke ondersteuning.*

### **Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Artikel 19 Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

### **Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van PSW te plaatsen.

#### ***Toelichting***

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

### **Artikel 21 Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de centrale cliënten/ouder/verwantenraad, de ondernemingsraad, de cliëntvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris van PSW.

## **Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

### **Toelichting**

*Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.*

## **Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Toelichting**

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad (in de praktijk doorgaans de centrale cliëntenraad) en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerst lid, onderdeel j WOR).*

## **Artikel 24 Datum van inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking op 01/07/2017
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.