

# Klachtenregeling cliënten

**Wettelijke grondslag klachtenbehandeling:  
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)  
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)  
Participatiewet**

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

**betreffende:**

**Wet Langdurige Zorg (Wlz)  
Zorgverzekeringswet (Zvw)  
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)  
Participatiewet**

V.6.0; 1 oktober 2023  
Definitief besluit Raad van Bestuur PSW

## **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), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Participatiewet.

Er wordt in de klachtenregeling een onderscheid gemaakt tussen informele en formele klachtenbehandeling.

### Informele klachtenbehandeling

Het is in ieders belang om te proberen 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 en/of vertegenwoordigers 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.

Klachten in het kader van de Wet Zorg en dwang (Wzd) vallen niet onder deze regeling. Deze kunnen informeel worden behandeld door cliëntvertrouwenspersonen Wzd van Adviespunt Zorgbelang. De cliënt/vertegenwoordiger kan zich hiertoe rechtstreeks wenden.

Klachten die betrekking hebben op beschikkingen en indicaties vallen niet onder deze klachtenregeling. De cliënt/vertegenwoordiger kan zich hiervoor wenden tot de instantie die de beschikking of indicatie verstrekt.

#### Formele klachtenbehandeling

In hoofdstuk 3 staat de formele indiening bij en afhandeling van een klacht door de klachtencommissie beschreven. Daelzicht, Pergamijn, PSW en Radar hebben ervoor gekozen om een gezamenlijke klachtencommissie in te stellen die klachten betreffende zorg en maatschappelijke ondersteuning op basis van Wet Langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zwv), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Participatiewet behandelt. Tevens behandelt de Klachtencommissie klachten in het kader van de Jeugdwet waarvoor een aparte klachtenregeling van toepassing is.

Klachten in het kader van de Wet Zorg en dwang (Wzd) vallen niet onder deze regeling. Voor klachten in kader van de Wzd (Wet Zorg en Dwang) is er een landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) ingesteld, die een eigen klachtenregeling heeft. Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij PSW. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een modelregeling die de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) samen met het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) heeft opgesteld. Hierbij heeft de VGN gebruik gemaakt van de modelklachtenregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg.

Deze regeling is juridisch getoetst en voldoet aan de wettelijke vereisten.

## 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 (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 van de cliënten van PSW werkzaam is.
  - f. klachtenfunctionaris : degene die door 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 of de Zorgverzekeringswet.
- k. maatschappelijke ondersteuning : maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015; of de ondersteuning die wordt geboden in het kader van de Participatiewet.
- l. nabestaande(n) : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz.
- m. 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.

## **Hoofdstuk 2 Informele klachtenbehandeling: 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. de cliëntvertrouwenspersoon;
- d. de klachtenfunctionaris.

### **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 diens leidinggevende, de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
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 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 van PSW.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een profielschets en legt deze ter instemming voor aan de (centrale) cliëntenraden.
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. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten en hun vertegenwoordigers regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep hierop te doen.
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.



## Hoofdstuk 3 Formele klachtenafhandeling: Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

### Artikel 5 Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. Een klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie en dient het volgende te bevatten: NAW-gegevens, omschrijving klacht inclusief naam persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, datum of periode dat deze gedragen zich heeft afgespeeld.  
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 en Participatiewet die betrekking hebben op de afgegeven indicatie of beschikking 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.  
Indien een klacht betrekking heeft op de Wzd wordt deze ingediend bij de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).
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.
4. De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### 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. 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 vraagt hiertoe expliciete toestemming aan klager. Indien de klager niet de cliënt betreft vraagt de klachtencommissie ook toestemming aan de cliënt dan wel vertegenwoordiger van de cliënt. Indien de klacht wordt ingediend door de nabestaande van de cliënt zijn de spelregels uit de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) inzake inzage in een medisch dossier door nabestaanden van toepassing.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de volledige klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen indien van toepassing. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door PSW.
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 de volledige 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 of diens vertegenwoordiger een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

**Artikel 7      Termijn van behandeling**

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk doch binnen 6 weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht volledig is ontvangen door de klachtencommissie, beoordeeld door de raad van bestuur van 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 raad van bestuur binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de raad van bestuur een kopie van de klacht. De raad van bestuur heeft daarna nog de resterende tijd tot eind einde van de periode van 6 weken om de klacht te beoordelen en aan te geven of er maatregelen worden getroffen.

**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:
  - a. geen betrekking hebben op zorg inzake de Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet of maatschappelijke ondersteuning inzake de Wet maatschappelijke ondersteuning of de Participatiewet
  - b. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
  - c. geen betrekking hebben op handelen van medewerkers, vrijwilligers of derden die handelen uit naam van PSW;
  - d. betrekking hebben op beslissingen of op nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 van de Wet Zorg en dwang (Wzd).
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 derde 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.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

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

1. De voorzitter van de klachtencommissie zal 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.
  - e. indien een gelijke klacht door de klager reeds bij de rechter aanhangig is gemaakt of waarin de rechter reeds uitspraak heeft gedaan.
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.

**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. Zo nodig kan gebruik worden gemaakt van een plaatsvervangend lid.
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 behandeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde 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 ambtelijk 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. De klachtencommissie verstrekt hiertoe ter informatie de gegeven toestemming door de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger aan de betreffende medewerkers.

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.

### **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.

### **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, raad van bestuur 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.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
- a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt of diens vertegenwoordiger, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de raad van bestuur.

#### **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. Tot de verlenging van de termijn kan tevens worden besloten op basis van een verzoek van 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 vooralsnog 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. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
6. In het geval de klacht betrekking heeft op een lid van de raad van bestuur, neemt de raad van toezicht de rol van de raad van bestuur over in het gehele proces van klachtenafhandeling.

## **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. De geschillencommissie is als volgt bereikbaar:  
 Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)  
 Postadres:  
 Postbus 90600  
 2509 LP Den Haag  
 Telefoonnummer: 070 – 310 53 80

Klachten die betrekking hebben op een beschikking of indicatie inzake Wet maatschappelijke ondersteuning of Participatiewet / UVW regelingen kunnen niet voorgelegd worden aan de geschillencommissie.



**Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet. Conform hetgeen bepaald in artikel 9, lid 1<sup>e</sup>, zal de voorzitter van de klachtencommissie een klacht die voor of tijdens de behandeling door de klachtencommissie aanhangig wordt gemaakt bij een rechter (alsnog) niet-ontvankelijk verklaren.

**Artikel 19 Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Met uitzondering van kosten voor zelfverkozen bijstand voor klager, deze zijn voor rekening van klager.

**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.

**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 cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

**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.

**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 de raad van bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3.      Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de (centrale) cliëntenraden en aan de ondernemingsraad.

**Artikel 24      Datum van inwerkingtreding**

1.      Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2023.
2.      Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.