



# Klachtenregeling PSW

Wettelijke grondslag klachtenbehandeling: Jeugdwet

## Behandeling van klachten Jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

V.7.0; 1 oktober 2023

Definitief besluit Raad van Bestuur PSW

### Voorwoord

Deze klachtenregeling gaat over uitingen van onvrede en over klachten betreffende jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet.

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 wettelijk vertegenwoordigers in gesprek te gaan. De cliëntvertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon AKJ 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 jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet afhandelt. Tevens behandelt de Klachtencommissie klachten betreffende zorg en maatschappelijke ondersteuning op basis van de Wet Langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Participatiewet/UWV regelingen. Hiervoor is een aparte klachtenregeling van toepassing.

#### Notabene

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 de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten.

Een zorgorganisatie die een Wzd-klacht wil doorsturen aan de KCOZ, neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ. De zorgorganisatie krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload. Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

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                   | : | een jeugdige. ouder, die jeugdhulp vraagt dan wel aan wie PSW jeugdhulp verleent of heeft verleend.   |
| b. | klacht                   | : | uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, over een <i>handeling</i> , of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een <i>besluit</i> door PSW of door een persoon die voor PSW werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder, niet zijnde een klacht in het kader van de Wzd 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. | vertrouwenspersoon AKJ   | : | de vertrouwenspersoon die vanuit AKJ ten behoeve van cliënten van PSW, die jeugdhulp i.k.v. Jeugdwet ontvangen, werkzaam is.  |
| g. | 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.

- h. raad van bestuur : de raad van bestuur van PSW.
- i. klachtencommissie : de klachtencommissie van PSW.
- j. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.
- k. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.
- l. nabestaande(n) : familielid van overledene.

## **Hoofdstuk 2 Informele klachtenbehandeling: Opvang van uitingen van onvrede**

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

Een cliënt, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder of nabestaande van de jeugdige kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

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

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande in de gelegenheid om diens onvrede 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 ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande zo nodig attent op diens leidinggevende, de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon AKJ, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande 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 ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder 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, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, vertrouwenspersoon AKJ, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder 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 vertrouwenspersoon**

1. Cliënten die jeugdhulp ontvangen kunnen terecht bij twee vertrouwenspersonen: een interne cliëntvertrouwenspersoon en een vertrouwenspersoon van het AKJ.
2. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon AKJ, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon AKJ voor hen bereikbaar en beschikbaar is. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
3. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat de vertrouwenspersoon AKJ zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.
4. De interne 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.

5. De interne cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het ondersteunen en het behartigen van de belangen 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.
6. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
7. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De cliëntvertrouwenspersoon attendeert cliënten, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
8. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande, 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij helpt cliënten en diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande met het oplossen van hun onvrede;
  - c. hij adviseert cliënten en diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder of nabestaande 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.
  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 er zorg voor 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**

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 gedraging zich heeft afgespeeld.  
Indien een klacht betrekking heeft op de beschikking jeugdhulp van de gemeente kan er geen beroep worden gedaan op deze klachtenregeling. Klager kan zich in dat geval tot de betreffende gemeente wenden.  
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 over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
  - a. een jeugdige;
  - b. een ouder;
  - c. een ouder zonder gezag;
  - d. een voogd;
  - e. degene die anders dan als ouder met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
  - f. een pleegouder;
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.
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, vertrouwenspersoon AKJ of klachtenfunctionaris 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 expliciet toestemming aan klager. Indien de klager niet de cliënt betreft vraagt de klachtencommissie ook toestemming van de cliënt dan wel wettelijk 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 een 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. De klachtencommissie vermeldt tevens 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 stelt de aangeklaagde in de gelegenheid 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 desgewenst 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 wettelijk vertegenwoordiger een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt of diens wettelijk 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, beoordeeld door de klachtencommissie.
2. 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 hun oordeel 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 na het oordeel van de klachtencommissie nog 1 maand tijd om de betrokkenen te informeren of er naar aanleiding van de klacht maatregelen worden getroffen en of eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie worden overgenomen.

## **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 de uitvoering van de jeugdhulp;
  - b. geen betrekking hebben op handelen van medewerkers, vrijwilligers of derden die handelen uit naam van PSW;
  - c. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
  - 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 organisatie 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. 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 handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
  - e. een gelijke klacht door de cliënt 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 en de gedragswetenschapper. 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 beoordelen.
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 ambtelijk 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 de 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 nieuwe 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 wettelijk 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 mondeling of 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, de raad van bestuur en de klager.

#### **Artikel 15 Oordeel klachtencommissie**

1. Het oordeel van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van het oordeel.
3. In ieder oordeel beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Oordelen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het oordeel over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt of vertegenwoordiger, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de raad van bestuur.

#### **Artikel 16 Raad van bestuur**

1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de

klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar oordeel 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.

2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen met maximaal 1 maand. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Tot de verlenging van de termijn kan tevens worden besloten op basis van een verzoek van de klachtencommissie.
3. 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 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 18 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 19 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp 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 20 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 vertrouwenspersoon AKJ, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

**Artikel 21 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 22 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 instemming voor aan de (centrale) cliëntenraden en aan de ondernemingsraad.

**Artikel 23 Datum van inwerkingtreding**

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