Klachtenregeling PSW

Wettelijke grondslag klachtenbehandeling: Jeugdwet

Behandeling van klachten Jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

13 november 2026
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 Jeugdstem 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 Stemgever, de organisatie van cliëntvertrouwenspersonen Wzd. 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. De samenwerkende organisaties 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 (Zwv), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Participatiewet/UWV regelingen, hiervoor is een aparte klachtenregeling van toepassing.
Voor klachten betreffende jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet bestaat momenteel geen beroepsmogelijkheid na formele klachtenbehandeling door de Raad van Bestuur. Er kan geen beroep worden gedaan op de Geschillencommissie Zorg.

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. De cliënt/vertegenwoordiger kan zich hiertoe rechtstreeks wenden. De klacht kan ingediend worden via https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg.

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 die jeugdhulp vraagt dan wel aan wie PSW jeugdhulp verleent of heeft verleend.
b.	klacht	:	uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de klachtencommissie, over een *gedraging in de verlening van jeugdhulp.* Een gedraging is een handeling of het nalaten daarvan, alsmede een besluit door PSW of door een persoon die voor PSW werkzaam is, dat/die 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. Een klacht mag worden ingediend door cliënt, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.
d.	beklaagde	:	degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
e.	cliëntvertrouwenspersoon	:	de vertrouwenspersoon van PSW die ten behoeve van de cliënten van PSW werkzaam is.
f.	vertrouwenspersoon Jeugdstem	:	de vertrouwenspersoon die vanuit Jeugdstem ten behoeve van cliënten 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 inhoudelijk behandelen.
k.	jeugdhulp	:	jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.
l.	nabestaande(n)	:	familielid van overledene die klacht kon indienen.
m.	schriftelijk	:	per brief of per e-mail.

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 degene die klacht kon indienen kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
b. de leidinggevende van de medewerker over wie de klager niet tevreden is;
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 ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betrekt 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 Jeugdstem, 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 Jeugdstem, 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 cliëntvertrouwenspersoon en een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

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 Jeugdstem, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon Jeugdstem 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 Jeugdstem zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

4. 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.

5. De 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 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, 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. De zorgaanbieder 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 door middel van het innemen van een bemiddelende rol tussen de klager en de zorgorganisatie;

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 en legt een profielschets van de betreffende klachtenfunctionaris 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 worden ingediend bij de klachtencommissie en dient het volgende te bevatten: NAW-gegevens cliënt, zorglocatie cliënt, omschrijving klacht inclusief naam persoon op wie de klacht betrekking heeft, datum of periode dat deze gedraging zich heeft afgespeeld. Indien namens de cliënt een klacht wordt ingediend dan dienen ook de NAW-gegevens, rol en bevoegdheid van de klager te worden benoemd.
   Indien een klacht betrekking heeft op de beschikking jeugdhulp van de gemeente kan er geen beroep worden gedaan op deze klachtenregeling. Klager wendt zich tot de betreffende gemeente. 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 Jeugdstem 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 behandeltermijn van de klachtencommissie wordt daarmee opgeschort. 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 volledige klacht en na vaststelling van ontvankelijkheid van de klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. 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.

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 vraagt hiertoe expliciet toestemming aan cliënt of diens vertegenwoordiger. Indien de klacht wordt ingediend door de nabestaande van de cliënt zijn de regels uit de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) inzake inzage in een medisch dossier door nabestaanden van toepassing.

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 en na vaststelling van ontvankelijkheid van de klacht, een kopie van de klacht aan de beklaagde. De klachtencommissie stelt de beklaagde 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.

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 en de ontvankelijkheid van de klacht is vastgesteld, beoordeeld door de klachtencommissie.

2. De klachtencommissie meldt de klager, beklaagde en de raad van bestuur binnen twee weken na ontvangst van de volledige klacht en vaststelling van de ontvankelijkheid 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 gedragingen 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) en artikel 10.3 van de Wet verplichte GGZ.

3. Indien de klachtencommissie verklaart niet bevoegd te zijn, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager. 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. Een dergelijk bezwaar heeft een opschortende werking met betrekking tot de termijn van behandeling.

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 klachten-commissie. 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, verwijst de klachtencommissie de klager door naar de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

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 gedraging of het nalaten hiervan die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht van dezelfde klager;

b. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
d. de klacht betrekking heeft op een gedraging 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 indien de aard van de klacht dit wettelijk vereist ook een 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 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.

4. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de beklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 11 Wraking

1. Zowel de klager als de beklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd en schriftelijk 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 beklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan via een vast aanspreekpunt binnen de organisatie 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 beklaagde 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 beklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

3. Indien de klager en de beklaagde 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 beklaagde, 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 beklaagde;
   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, schriftelijk aan:
   a. de klager;
   b. de betrokken cliënt of vertegenwoordiger, indien deze niet zelf de klager is;
   c. de beklaagde;
   d de raad van bestuur.

Artikel 16 Raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt schriftelijk, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, aan de klager, aan de beklaagde 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 schriftelijk aan de klager, beklaagde 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.

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 1e, 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 beklaagde. Met uitzondering van kosten voor zelfverkozen bijstand.

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 betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de cliëntvertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon Jeugdstem, 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 13 november 2026.

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