

# **Klachtenregeling Pergamijn**

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

V.0.1.  
Raad van Bestuur Pergamijn  
13 februari 2017

---

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

### **Voorwoord**

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

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

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

In hoofdstuk 3 staat de formele indiening en afhandeling van een klacht door de klachtencommissie beschreven. Een klachtencommissie is in het kader van de Jeugdwet verplicht.

Deze klachtencommissie behandelt tevens klachten in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz), wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw) en Bopz.

De klachtencommissie hanteert hierbij de klachtenprocedures die in de verschillende klachtenregelingen staan beschreven.

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

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een modelregeling die de Vereniging Gehandicaptenzorg (VGN) heeft opgesteld. De VGN heeft de modelregeling afgestemd met organisaties ter ondersteuning van mensen met een beperking en medezeggenschap, te weten Ieder(in) en het LSR. Deze regeling is juridisch getoetst en voldoet aan de eisen die de Jeugdwet stelt.

In de regeling wordt voor het leesgemak gesproken in de hij-vorm. Voor 'hij' kan ook 'zij' gelezen worden.

# Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. cliënt : een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie Pergamijn jeugdhulp 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 Pergamijn of door een persoon die voor Pergamijn werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - 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 die ten behoeve de cliënten van Pergamijn werkzaam is;
  - f. vertrouwenspersoon AKJ : de vertrouwenspersoon die vanuit het AKJ ten behoeve van cliënten van Pergamijn die Jeugdzorg ontvangen werkzaam is;
  - g. klachtenfunctionaris : degene die binnen Pergamijn aangewezen is om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige rol, via bemiddeling, op zoek te gaan naar een

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

- passende oplossing voor betreffende partijen;
- h. raad van bestuur : de raad van bestuur van Pergamijn;
- i. klachtencommissie : de klachtencommissie van Pergamijn;
- j. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- k. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

### **Toelichting**

*De Jeugdwet kent geen term voor degene die een klacht kunnen indienen, in deze regeling wordt daarvoor de term 'cliënt' gebruikt. De term 'jeugdige' is hier gebruikt in de betekenis die de Jeugdwet daaraan geeft.*

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

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

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

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

### **Toelichting**

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

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

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

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

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, vertrouwenspersoon AKJ, 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, vertrouwenspersoon AKJ, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. 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 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 ervoor zorg 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 ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
3. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon AKJ zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

## Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

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, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
8. 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.
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 de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot de klachtenfunctionaris.

### **Toelichting**

*De gemeente voorziet op basis van de Jeugdwet in vertrouwenswerk ten behoeve van de cliënten. Namens de gemeenten heeft de VNG vertrouwenswerk ingekocht bij het AKJ. Het AKJ levert vertrouwenswerk in samenwerking met provinciale Zorgbelangorganisaties. Voor meer informatie zie: [www.akj.nl](http://www.akj.nl). Dat aanbieders van jeugdhulp cliënten moeten informeren over de taak en beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon is geregeld in het Besluit Jeugdwet. Hoe zij dit doen staat hun vrij. De verplichting in het tweede lid is een weergave van artikel 4.1.9, eerste lid Jeugdwet en artikel 4.1.6 van het Besluit Jeugdwet.*

*Aanbieders kunnen ervoor kiezen om hun klachtenfunctionaris of cliëntenvertrouwenspersoon ook beschikbaar te stellen voor cliënten die ontevreden zijn over jeugdhulp. In dat geval moet dit artikel aangevuld worden. Cliënten kunnen ook in deze situatie altijd een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon.*

### **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.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Pergamijn, wat inhoudt dat Pergamijn 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 op hem te doen.

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

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. Pergamijn 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 Pergamijn, 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 Klachtenbehandeling algemeen**

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

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
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 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.

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



## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

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. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Pergamijn toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. 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 Pergamijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie 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 een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### ***Toelichting***

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

### *Lid 5*

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

### *Lid 2 en 6*

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

## **Artikel 7 Termijn van behandeling**

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

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 Pergamijn binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan Pergamijn een kopie van de klacht. Pergamijn heeft daarna nog minimaal 1 week tijd om de klacht te beoordelen en maatregelen te treffen.

### **Toelichting**

*De Jeugdwet bevat geen termijn waarbinnen een klacht behandeld moet zijn, maar bepaalt dat zo'n termijn in de klachtenregeling moet staan. De jeugdhulpaanbieder kan de termijn dus zelf bepalen.*

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

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

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.

### **Toelichting**

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

#### *Lid 2 en 6*

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

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

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

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

### **Toelichting**

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

*Deze regeling bepaalt dat klachten die betrekking hebben op iets dan langer dan twee jaar geleden plaatsvond niet in behandeling worden genomen. Hiermee wordt aangesloten bij de termijn die in het deel over klachten over zorg is opgenomen.*

### **Artikel 10 Zittingscommissie**

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

### **Artikel 11 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
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 secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

### **Artikel 12 Onderzoek**

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

#### **Toelichting**

*Het verstrekken van inlichtingen kan ook inhouden dat een kopie van (een gedeelte van) het dossier van de cliënt wordt verstrekt. De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 7, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.*

### **Artikel 13 Hoorzitting**

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

#### **Toelichting**

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

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

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

*Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 7).*

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

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

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door 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 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak 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 een uitspraak.
3. In iedere uitspraak 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. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de raad van bestuur.

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

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak 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 de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak 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. 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.

### **Toelichting**

*De Jeugdwet maakt een onderscheid tussen het beoordelen van een klacht en het nemen van maatregelen naar aanleiding daarvan. De klachtencommissie geeft een oordeel en kan op basis van haar oordeel ook aanbevelingen doen. De raad van bestuur bepaalt echter of het oordeel consequenties heeft en of de aanbevelingen van de klachtencommissie zullen worden uitgevoerd. De Jeugdwet bepaalt dat de raad van bestuur de klager en de klachtencommissie hierover binnen een maand informeert. De termijn waarbinnen dit moet gebeuren is overgenomen uit de Jeugdwet. De raad van bestuur kan die termijn verlengen.*

*Ook indien de klachtencommissie de klacht ongegrond heeft geoordeeld kan de uitspraak aanleiding geven tot maatregelen. Ook in dit geval behoort de raad van bestuur derhalve te reageren op de uitspraak.*

## **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

### **Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die op 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 Pergamijn te plaatsen.

### **Toelichting**

*De Jeugdwet bepaalt dat de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht gebracht moet worden van degenen die een klacht kunnen indienen. In dit artikel wordt deze verplichting concreetiseerd. Wie een klacht kunnen indienen is geregeld in artikel 8 van deze regeling.*

## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

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

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

### **Artikel 19 Kosten**

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

### **Artikel 20 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 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.

#### ***Toelichting***

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

### **Artikel 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 advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

#### ***Toelichting***



## **Klachtenregeling Pergamijn jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet**

*Het adviesrecht van de cliëntenraad is gebaseerd op artikel 4.2.6, eerste lid, onderdeel I Jeugdwet. Het betreft een zogeheten verzwaard adviesrecht. Dat wil zeggen dat de jeugdhulpaanbieder na een negatief advies van de centrale cliëntenraad het voorgenomen besluit alleen mag nemen nadat de commissie van vertrouwenslieden het voorgenomen besluit heeft beoordeeld en heeft geconcludeerd dat de jeugdhulpaanbieder 'bij afweging van de belangen in redelijkheid tot zijn voornemen heeft kunnen komen'. Het instemmingsrecht van de ondernemingsraad is gebaseerd op artikel 27, eerste lid, onderdeel j Wet op de ondernemingsraden.*

### **Artikel 23      Overgangsbepaling**

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

### **Artikel 24      Datum van inwerkingtreding**

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