

Klachtenregeling cliënten Pluryn

Versie 5 d.d. 13-02-2025

Powered by Pluryn

Pluryn

Sterker in de samenleving

Soort document	Regeling
Doel	De klachtenregeling beschrijft de voorwaarden voor behandeling van klachten van cliënten van Pluryn
Doelgroep	Cliënten van Pluryn, die vallen onder de zorgsector: • Jeugdzorg; • Gehandicaptenzorg; • Geestelijke gezondheidszorg; • Jeugdzorg Plus; • WMO-zorg; (met uitzondering van justitiële jeugdzorg en onderwijs).
Middelen	• Jeugdwet (Jw); • Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz); • Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018); • Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015); • Wet zorg en dwang; • Besluit Jeugdwet; • Uitvoeringsbesluit Wkkgz; • Uitvoeringsregeling Wkkgz; • Uitvoeringsbesluit Wmo 2015; • Uitvoeringsregeling Wmo 2015.

Opmerking vooraf:
In dit reglement is naast de instelling van de klachtencommissie de behandeling van klachten geregeld. De klachtencommissie kan klachten over zorg in behandeling nemen. Voor klachten over jeugdhulp en klachten op grond van de Wet zorg en dwang gelden specifieke bepalingen.

Inhoudsopgave

Instelling van de klachtencommissie die klachten behandelt over zorg, maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 6
Artikel 1 - Klachtencommissie 6
Artikel 2 - Samenstelling klachtencommissie 6
Artikel 3 – Einde lidmaatschap klachtencommissie 7
Artikel 4 - Ambtelijk secretaris 7
Artikel 5 - Faciliteiten en kosten 7
Artikel 6 – Geheimhouding 8
Artikel 7 - Melding onverantwoorde jeugdhulp 8
Artikel 8 - Jaarverslag en reglement 8
Artikel 9 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier 8
Artikel 10 - Openbaarmaking klachtenregeling 8
Artikel 11 - Evaluatie 9
Artikel 12 - Onvoorziene omstandigheden 9
Artikel 13 - Vaststelling en wijziging regeling 9
Artikel 14 - Datum van inwerkingtreding 9

Behandeling van klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning door de klachtencommissie 11
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen 11
Artikel 1 - Begripsomschrijvingen 11
Hoofdstuk 2 Klachtopvang 12
Artikel 2 - Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? 12
Artikel 3 - De medewerker en diens leidinggevende 13
Artikel 4 - De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon 13
Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie 15
Artikel 5 - Het indienen van een klacht 15
Artikel 6 - In behandeling nemen van een klacht 15
Artikel 7 - Aard van de klacht en termijn van behandeling 16
Artikel 8 - Bevoegdheid van de commissie 16
Artikel 9 – Ontvankelijkheid van de klacht 17
Artikel 10 - Zittingscommissie 17
Artikel 11 – Bezwaar tegen samenstelling commissie 18
Artikel 12 - Onderzoek 18
Artikel 13 - Hoorzitting 18
Artikel 14 - Stopzetting behandeling van de klacht 18
Artikel 15 - Advies klachtencommissie 19
Artikel 16 - Oordeel raad van bestuur 19
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen 20
Artikel 17 - Geschillencommissie 20
Artikel 18 - Overige klacht- en meldmogelijkheden 20
Artikel 19 - Kosten 20
Artikel 20 - Openbaarmaking klachtenregeling 20
Artikel 21 - Evaluatie 21
Artikel 22 – Onvoorziene omstandigheden 21

Artikel 23 - Vaststelling en wijziging regeling 21
Artikel 24 - Datum van inwerkingtreding 21

Behandeling van klachten over jeugdhulp door de klachtencommissie 23
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen 23
Artikel 1 - Begripsomschrijvingen 23
Hoofdstuk 2 Klachtopvang 24
Artikel 2 - Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? 24
Artikel 3 - De medewerker en diens leidinggevende 24
Artikel 4 - De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris 25
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen 25
Artikel 5 - Toepassing 25
Artikel 6 - Het indienen van een klacht 25
Artikel 7 - In behandeling nemen van een klacht 26
Artikel 8 - Termijn van behandeling 27
Artikel 9 - Bevoegdheid van de commissie 27
Artikel 10 - Ontvankelijkheid van de klacht 27
Artikel 11 – Zittingscommissie 28
Artikel 12 - Bezwaar tegen samenstelling commissie 28
Artikel 13 - Onderzoek 29
Artikel 14 - Hoorzitting 29
Artikel 15 - Stopzetting behandeling van de klacht 29
Artikel 16 - Uitspraak klachtencommissie 29
Artikel 17 - Raad van bestuur 30
Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling specifieke beslissingen gesloten jeugdhulp 31
Artikel 18 - Toepassing 31
Artikel 19 - Het indienen van een klacht 32
Artikel 20 - Schorsing 33
Artikel 21 - Bijstand / tolk 33
Artikel 22 - In behandeling nemen van een klacht 33
Artikel 23 - Termijn van behandeling 34
Artikel 24 - Bevoegdheid van de commissie 34
Artikel 25 - Ontvankelijkheid van de klacht 34
Artikel 26 - Zittingscommissie 35
Artikel 27 - Bezwaar tegen samenstelling commissie 35
Artikel 28 – Onderzoek 36
Artikel 29 - Hoorzitting 36
Artikel 30 - Stopzetting behandeling van de klacht 36
Artikel 31 - Uitspraak klachtencommissie 36
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen 37
Artikel 32 - Openbaarmaking klachtenregeling 37
Artikel 33 - Overige klacht- en meldmogelijkheden 38
Artikel 34 - Kosten 38
Artikel 35 - Evaluatie 38
Artikel 36 - Onvoorziene omstandigheden 38
Artikel 37 - Vaststelling en wijziging regeling 38
Artikel 38 - Overgangsbepaling 38

Artikel 39 - Datum van inwerkingtreding 39

Behandeling van klachten over de Wet zorg en dwang (Wzd) 41
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen 41
Artikel 1 - Begripsomschrijvingen 41
Hoofdstuk 2 Klachtopvang 41
Artikel 2 - Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? 41
Artikel 3 – De medewerker en diens leidinggevende 42
Artikel 4 - De klachtenfunctionaris 42
Artikel 5 - De cliëntenvertrouwenspersoon 43
Artikel 6 - De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris 43
Artikel 7 - De klachtencommissie 44
Artikel 8 - Vaststelling en wijziging regeling 44
Artikel 9 - Datum van inwerkingtreding 44

INSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

Instelling van de klachtencommissie die klachten behandelt over zorg, maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

Artikel 1 - Klachtencommissie

1. De raad van bestuur van Pluryn stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.

2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van Pluryn bij haar kunnen worden ingediend.

3. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 2 - Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste 7 en ten hoogste 17 leden, onder wie een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Pluryn zijn niet benoembaar tot voorzitter, plaatsvervangend voorzitter of lid op voordracht van de cliëntenraad. Ook personen die minder dan 5 jaar geleden werkzaam waren voor Pluryn zijn niet benoembaar tot (plaatsvervangend) voorzitter.

3. De raad van bestuur benoemt tenminste 2 juristen, een orthopedagoog, een gekwalificeerd gedragswetenschapper, een arts, een (jeugd)psychiater en een lid op voordracht van de cliëntenraad tot lid van de commissie.

4. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal herbenoemd worden.

5. De raad van bestuur en medewerkers van Pluryn onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden verrichten.

6. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 3 – Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
   a. het verstrijken van de zittingstermijn;
   b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
   c. overlijden;
   d. ontslag door de raad van bestuur;
   e. opheffing van de klachtencommissie.

2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
   a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
   b. op verzoek van de klachtencommissie.

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 4 - Ambtelijk secretaris

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.

3. De raad van bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 5 - Faciliteiten en kosten

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de raad van bestuur.

Artikel 6 – Geheimhouding

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 7 - Melding onverantwoorde jeugdhulp

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur.
Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Jeugdzorg.

Artikel 8 - Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.

2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen Pluryn geldende regelingen.

Artikel 9 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De klachtencommissie draagt na het verstrijken van de termijn zorg voor vernietiging van het dossier, tenzij de raad van bestuur op grond van haar bevoegdheid deze termijn heeft verlengd.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 10 - Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening of de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd

een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Pluryn te plaatsen.

Artikel 11 - Evaluatie

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

2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

3. De klachtencommissie overlegt eenmaal per jaar met de Centrale Cliëntenraad over haar werkzaamheden.

Artikel 12 - Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 13 - Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 14 - Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-10-2018 en is aangepast per 13-02-2025.

BEHANDELING KLACHTEN OVER ZORG

Behandeling van klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning door de klachtencommissie **(voor jeugdhulpklacht zie pagina 23, voor Wzd-klacht zie pagina 41)**

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a.	cliënt	:	natuurlijke persoon die zorg/maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie Pluryn zorg/maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
b.	klacht	:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Pluryn of door een persoon die voor Pluryn werkzaam is, niet zijnde een Wzd klacht, een jeugdhulpklacht, een onderwijsklacht, een justitiële jeugdzorgklacht of een klacht die (mede) strekt tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie;
c.	klager	:	degene die een klacht indient;
d.	aangeklaagde	:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
e.	raad van bestuur	:	de raad van bestuur van Pluryn;
f.	klachtencommissie	:	de klachtencommissie van Pluryn;
g.	zittingscommissie	:	de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
h.	klachtenfunctionaris	:	de medewerker van Pluryn, die belast is met de opvang van klachten;
i.	zorg/maatschappelijke ondersteuning	:	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet

			maatschappelijke ondersteuning 2015;
j.	nabestaanden	:	echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
k.	vertegenwoordiger	:	persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van de verplichtingen jegens de cliënt;
l.	cliëntenvertegenwoordiger	:	degene die op voordracht van cliënten(organisaties) zitting heeft in de klachtencommissie;
m.	klachtenregeling	:	een regeling die de voorwaarden beschrijft voor de behandeling van klachten van cliënten van Pluryn;
n.	geschillencommissie	:	een geschillencommissie op grond van artikel 18 e.v van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz), waarbij Pluryn is aangesloten;
o.	(ambtelijk) secretaris	:	een medewerker zoals omschreven in artikel 4 van het hoofdstuk: instelling klachtencommissie;
p.	vertrouwenspersoon	:	de vertrouwenspersoon die ten behoeve van de cliënten van Pluryn werkzaam is.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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 klachtenfunctionaris;
d. de vertrouwenspersoon.

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 betrekt 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. De medewerker kan zich laten bijstaan tijdens de bespreking van de klacht.

2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon.

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 klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon. 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 4 - De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon

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 adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
   c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede. Dit kan door middel van bemiddeling.

2. De vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
   a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en ondersteunt hen desgevraagd bij de behandeling van hun klacht;

3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris en de

vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon verrichten hun werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon verrichten hun werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon hun werkzaamheden verrichten. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon attenderen cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hen te doen.

5. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon registreren hun contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan hebben verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon 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 en de vertrouwenspersoon 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 en de vertrouwenspersoon, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.

9. De vertrouwenspersoon is gehouden al hetgeen de cliënt met hem bespreekt geheim te houden en heeft het recht om geen antwoord te geven op vragen van de klachtencommissie, tenzij de cliënt hem daarvoor toestemming heeft gegeven. Als er sprake is van een klacht van de cliënt tegen de vertrouwenspersoon als bedoeld in lid 8 is de vertrouwenspersoon ontheven van zijn geheimhoudingsplicht indien en voor zover dat voor het voeren van verweer nodig is.

10. Daar waar in dit artikel wordt gesproken over hij, kan ook zij gelezen worden.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

Artikel 5 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 17, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.

2. Een klacht kan worden ingediend door:
   a. de cliënt;
   b. diens vertegenwoordiger;
   c. diens gemachtigde;
   d. diens zaakwaarnemer;
   e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6 - In behandeling nemen van een klacht

1. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst op eigen kosten kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

2. Na ontvangst van de klacht zendt de klachtencommissie aan de klager een machtigingsformulier, waarin de daartoe bevoegde persoon de aangeklaagde machtigt tot het voeren van verweer en tot het zo nodig inzien van (een deel van) het dossier door de klachtencommissie.

3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

4. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen, en hem/haar erop wijzen dat de klacht wordt doorgestuurd aan cliënt, die in de gelegenheid wordt gesteld om te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

5. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie

van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

6. 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.

Artikel 7 - Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht en neemt hierbij de wettelijke termijnen in acht.

Artikel 8 - Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd of niet bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.

2. 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.

3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de plaatsvervangend 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.

4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze strekt tot vergoeding van schade laat de klachtencommissie de klager weten dat hij/zij de schadeclaim bij de raad van bestuur kan indienen.

Artikel 9 - Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
   a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
   b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
   c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij er naar het oordeel van de commissie omstandigheden zijn in het specifieke geval die behandeling wel rechtvaardigen;
   e. de klacht niet valt binnen de definitie van artikel 1 sub 1 b.

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 plaatsvervangend 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 een vertegenwoordiger op voordracht van de cliëntenraad.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.

4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 11 – Bezwaar tegen samenstelling commissie

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een week na bekendmaking van de samenstelling van de zittingscommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

2. De plaatsvervangend voorzitter van de commissie beslist binnen een week over dit bezwaar.

3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 - Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Pluryn verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van Pluryn zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 13 - Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 14 - Stopzetting behandeling van de klacht

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

aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 15 - Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.

3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
   a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
   b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
   c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
   d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
   e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
   f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
   a. de klager;
   b. de aangeklaagde;
   c. de raad van bestuur;
   d. de RVE-directie van aangeklaagde.

Artikel 16 - Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de beoordeling van de klacht niet binnen zes weken kan plaatsvinden, zal dit schriftelijk of per e-mail aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft worden medegedeeld door de klachtencommissie, namens de raad van bestuur. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.

2. Indien de klachtencommissie, namens de raad van bestuur, concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft, aan de RVE directie van de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.

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

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 - Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Dit is niet het geval voor geschillen over maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 18 - Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 - Kosten

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

Artikel 20 - Openbaarmaking klachtenregeling

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

regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Pluryn te plaatsen.

Artikel 21 - Evaluatie

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

2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de centrale cliëntenraad van Pluryn, de ondernemingsraad van Pluryn, de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon.

Artikel 22 – Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 23 - Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt 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 cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 24 - Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01-10-2018 en is aangepast op 13-02-2025.

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

BEHANDELING KLACHTEN OVER JEUGDHULP EN JEUGDHULP+

Behandeling van klachten over jeugdhulp door de klachtencommissie

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 Pluryn jeugdhulp verleent of heeft verleend;
b.	klacht	:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Pluryn of door een persoon die voor Pluryn werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, 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.	raad van bestuur	:	de raad van bestuur van Pluryn;
f.	klachtencommissie	:	de klachtencommissie van Pluryn;
g.	zittingscommissie	:	de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
h.	vertrouwenspersoon	:	de externe vertrouwenspersoon, die ten behoeve van de cliënten van Pluryn werkzaam is (Jeugdstem/Zorgbelang);
i.	jeugdhulp	:	jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet;
j.	cliëntenvertegenwoordiger	:	degene die op voordracht van cliënten(organisaties) zitting heeft in de klachtencommissie;

k.	klachtenfunctionaris	:	de medewerker die binnen Pluryn belast is met de opvang van klachten;
l.	klachtenregeling	:	een regeling die de voorwaarden beschrijft voor de behandeling van klachten van cliënten van Pluryn;
m.	(ambtelijk) secretaris	:	een medewerker zoals omschreven in artikel 4 van het hoofdstuk: instelling klachtencommissie.
n.	beroepscommissie	:	de beroepscommissie van de Raad voor Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming (RSJ).

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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 vertrouwenspersoon;
d. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 - De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betrekt 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. De medewerker kan zich laten bijstaan tijdens de bespreking van de klacht.

2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon.

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 klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon. 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 4 - De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris, hun taak en op welke plaats en tijdstippen deze personen voor hen bereikbaar en beschikbaar zijn. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.

2. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat de in het eerste lid genoemde personen hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en verschaft hen de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van hun taak nodig zijn.

3. De vertrouwenspersoon is gehouden al hetgeen de cliënt met hem bespreekt geheim te houden en heeft het recht om geen antwoord te geven op vragen van de klachtencommissie, tenzij de cliënt hem daarvoor toestemming heeft gegeven. Als er sprake is van een klacht van de cliënt tegen de vertrouwenspersoon is de vertrouwenspersoon ontheven van zijn geheimhoudingsplicht indien en voor zover dat voor het voeren van verweer nodig is.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Artikel 5 - Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is niet van toepassing op de klachten over beslissingen zoals genoemd in artikel 18.

Artikel 6 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail 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 7 - In behandeling nemen van een klacht

1. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om aan Pluryn 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 hulpverlener van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.

2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. 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 Pluryn.

3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

4. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen en hem/haar erop wijzen dat de klacht wordt doorgestuurd aan cliënt, die in de gelegenheid wordt gesteld om te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

5. 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.

6. 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.

Artikel 8 - Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.

2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 9 - Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd of niet 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, tenzij het betreft een klacht inzake vrijheidsbeperkende maatregelen in het kader van de gesloten jeugdzorg.

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 plaatsvervangend 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.

Artikel 10 - 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, tenzij er naar het oordeel van de commissie omstandigheden zijn in het specifieke geval die behandeling wel rechtvaardigen.

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 plaatsvervangend 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 11 – 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 een cliëntenvertegenwoordiger.

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 12 - Bezwaar tegen samenstelling commissie

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een week na bekendmaking van de samenstelling van de zittingscommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.

2. De plaatsvervangend voorzitter van de commissie beslist binnen een week op dit bezwaar.

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.

Artikel 13 - Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Pluryn verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van Pluryn zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 14 - 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 15 - 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 16 - 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;
   e. de RVE-directie van de aangeklaagde.

Artikel 17 - Raad van bestuur

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, aan de RVE directie van de aangeklaagde 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, aan de RVE directie van de aangeklaagde 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.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling specifieke beslissingen gesloten jeugdhulp

Artikel 18 - Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is alleen van toepassing op klachten over beslissingen over toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen als benoemd in dit artikel.

Beslissingen over toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen buiten de gesloten accommodatie (op basis van een voorwaardelijke machtiging):

1. De beslissing tot toepassingen van de volgende vrijheidsbeperkende maatregelen op basis van een voorwaardelijke machtiging:
   a. onderzoek aan het lichaam en kleding;
   b. onderzoek van urine;
   c. beperken van de bewegingsvrijheid;
   d. elektronisch toezicht.

Beslissingen over toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen binnen de gesloten accommodatie:

2. Het toezicht dat wordt uitgeoefend op een jeugdige gedurende het verblijf in de gesloten accommodatie;

3. De beslissing tot de volgende bewegingsvrijheid beperkende maatregelen van een jeugdige binnen de gesloten accommodatie:
   a. vastpakken of vastpakken en vasthouden;
   b. het verbod zich op te houden op in het hulpverleningsplan beschreven plaatsen;
   c. beperking van deelname aan gemeenschappelijke activiteiten;
   d. tijdelijke overplaatsing binnen de gesloten accommodatie of naar een andere gesloten accommodatie;
   e. de verplichting tijdelijk in de eigen kamer of in een afzonderlijke verblijfsruimte te verblijven;
   f. insluiting in een afzonderlijke en veilige verblijfsruimte.

4. De verplichting van de jeugdige om:
   a. deel te nemen aan jeugdhulpverleningsprogramma's, of
   b. geneeskundige behandelingen, waaronder het toedienen van medicijnen, te ondergaan.

5. De beslissing tot beperking van contacten met personen en organisaties buiten de gesloten accommodatie door:
   a. beperking van het brief- en telefoonverkeer of van het gebruik van andere communicatiemiddelen;
   b. beperking van bezoek;
   c. toezicht op telefoongesprekken, het gebruik van andere communicatiemiddelen en bezoek.

6. Beslissing tot toepassing van controlemaatregelen, te weten:
   a. onderzoek aan lichaam en kleding;
   b. onderzoek van urine;
   c. onderzoek van de kamer van de jeugdige;
   d. onderzoek van poststukken afkomstig van of bestemd voor de jeugdige.

7. De toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen tijdens het vervoer, te weten:
   a. vastpakken en vasthouden;
   b. onderzoek aan kleding;
   c. tijdelijke plaatsing in afzonderlijke en af te sluiten ruimte in het vervoermiddel;
   d. het in beslag nemen van voorwerpen door de vervoerder.

8. De toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen in een gerechtsgebouw, te weten:
   a. vastpakken en vasthouden;
   b. onderzoek aan de kleding;
   c. tijdelijke plaatsing in een geschikte, afzonderlijke en af te sluiten ruimte.

9. Een weigering een kind van de jeugdige in de gesloten accommodatie te mogen verzorgen en opvoeden.

10. Een beslissing aangaande verlof.

Artikel 19 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie door of namens de jeugdige of degene die het gezag over hem heeft.

2. Een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen kan worden ingediend tot zes maanden nadat de beslissing is genomen. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten dat de klachtencommissie een klacht, die na afloop van die termijn wordt ingediend, toch in behandeling neemt als hij van mening is dat van de klager redelijkerwijs niet verwacht kon worden dat hij de klacht eerder indiende.

3. Klager kan bij het indienen van een klacht tegen beslissingen betreffende vrijheidsbeperkende maatregelen, weigering of verlof als genoemd in artikel 18 bij de klachtencommissie tevens om schadevergoeding door Pluryn verzoeken. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door Pluryn besluiten. De klachtencommissie zal Pluryn horen alvorens zij beslist over het al dan niet toekennen van een schadevergoeding.

4. Een klager kan bij de klachtencommissie een verzoek om bemiddeling doen. De klachtencommissie kan de mogelijkheid tot bemiddeling ook ambtshalve voorstellen.

Artikel 20 - Schorsing

De klager die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie kan tevens de voorzitter van de beroepscommissie verzoeken om de beslissing waarop de klacht betrekking heeft te schorsen voor de duur van de klachtenprocedure.

Artikel 21 - Bijstand / tolk

1. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure doen bijstaan door een vertrouwenspersoon en/ of iemand anders van zijn keuze.

2. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie zorg voor de bijstand van een tolk.

Artikel 22 - In behandeling nemen van een klacht

1. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om aan Pluryn 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 hulpverlener van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.

2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. 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 Pluryn.

3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

4. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen en hem/haar erop wijzen dat de klacht wordt doorgestuurd aan client, die in de gelegenheid wordt gesteld om te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

5. 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.

6. 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.

Artikel 23 - Termijn van behandeling

De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.

Artikel 24 - Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd of niet bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien de commissie niet bevoegd is deelt de voorzitter dit schriftelijke of per e-mail mee aan de klager.

2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk of per e-mail bezwaar maken tegen dat besluit.

3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun gemotiveerde beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail aan de klager mee.

4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

5. 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.

Artikel 25 - 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, tenzij er naar het oordeel van de commissie omstandigheden zijn in het specifieke geval die behandeling wel rechtvaardigen.

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 plaatsvervangend 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 26 - Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door de voorzitter en ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder een cliëntenvertegenwoordiger.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper daarvan deel uit maken. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling van een stoornis van de geestvermogens maakt ook een psychiater deel uit van de zittingscommissie. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling niet zijnde een behandeling van een stoornis van de geestvermogen maakt ook een arts deel uit van de zittingscommissie.

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 secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn schriftelijk of per e-mail mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 27 - Bezwaar tegen samenstelling commissie

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een week na bekendmaking van de samenstelling van de zittingscommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid aan de zittingscommissie.

2. De plaatsvervangend voorzitter van de commissie beslist binnen een week op dit bezwaar.

3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het desbetreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de zittingscommissie in zijn plaats. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde schriftelijk of per e-mail over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 28 – Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Pluryn verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van Pluryn zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 29 - 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 30 - 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 31 - Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot:
   a. onbevoegd verklaring van de commissie;
   b. niet ontvankelijkheidsverklaring van de klacht;

c. ongegrondverklaring van de klacht;
d. 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. de beslissing van de klachtencommissie en de motivering daarvan
   e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
   f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie;
   g. een eventuele tegemoetkoming/schadevergoeding aan de klager;
   h. de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie, de termijn waarbinnen dit moet gebeuren en de wijze waarop dit gedaan moet worden;
   i. de mogelijkheid tot schorsing van de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen de klacht is gericht, in afwachting van de uitspraak op een beroepschrift.

4. Indien de uitspraak strekt tot gegrondverklaring van de klacht vernietigt de commissie de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk en kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en een termijn stellen waarbinnen dit moet gebeuren.

5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. 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. degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft;
   d. de raad van bestuur;
   e. de RVE-directie van de aangeklaagde.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 32 - 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 Pluryn te plaatsen.

Artikel 33 - Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 34 - Kosten

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

Artikel 35 - 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 vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 36 - 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 37 - 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 cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 38 - Overgangsbepaling

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

Artikel 39 - Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-10-2018 en is aangepast op 13-02-2025.

Behandeling van klachten over de Wet zorg en dwang

Behandeling van klachten over de Wet zorg en dwang (Wzd)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a.	cliënt	:	client zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c Wzd;
b.	Wzd-klacht	:	een klacht zoals bedoeld in artikel 55 Wzd;
c.	klager	:	degene die een klacht indient;
d.	raad van bestuur	:	de raad van bestuur van Pluryn;
e.	KCOZ	:	de klachtencommissie onvrijwillige zorg, zoals bedoeld in artikel 53 Wzd;
f.	vertegenwoordiger	:	de vertegenwoordiger van de client;
g.	nabestaande	:	nabestaande zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 van de Wkkgz;
h	cliëntenvertrouwenspersoon	:	de persoon als bedoeld in hoofdstuk 4A van de Wzd;
i.	klachtenfunctionaris	:	de medewerker die binnen Pluryn belast is met de opvang van klachten;
j.	klachtenregeling	:	een regeling die de voorwaarden beschrijft voor de behandeling van klachten van cliënten van Pluryn.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing op Wzd-klachten.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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 klachtenfunctionaris;
d. een cliëntenvertrouwenspersoon.

Artikel 3 - De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. De medewerker kan zich laten bijstaan tijdens de bespreking van de klacht.

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de beschikbaarheid van de klachtenfunctionaris en de cliëntenvertrouwenspersoon.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat bij de cliënt of andere cliënten.

4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt de cliënt zo nodig attent op de klachtenregeling inclusief de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de KCOZ en de beschikbaarheid van de klachtenfunctionaris en de cliëntenvertrouwenspersoon. De leidinggevende bespreekt onvrede van cliënten in het team waarvan hij leiding geeft met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede bestaat bij de cliënt of andere cliënten.

Artikel 4 - 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 inclusief de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de KCOZ;
   b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
   c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

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 de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de KCOZ-klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem 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 periodiek 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. De zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van de klachtenregeling over zorgklachten (Wkkgz), 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.

Artikel 5 - De cliëntenvertrouwenspersoon

Pluryn wijst cliënten op de mogelijkheid contact op te nemen met een cliëntenvertrouwenspersoon als bedoeld in hoofdstuk 4A van de Wzd.

Artikel 6 - De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van Wzd-zorg schriftelijk worden geïnformeerd over de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris, hun taak en hoe deze personen voor hen bereikbaar en beschikbaar zijn. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.

2. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat de in het eerste lid genoemde klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig is.

Artikel 7 - De klachtencommissie

Pluryn is voor klachten over onvrijwillige zorg op grond van de Wzd aangesloten bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Voor het indienen van een klacht bij de KCOZ wordt klager verwezen naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg – De Geschillencommissie Zorg.

Artikel 8 - Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 9 - Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020 en is aangepast op 13-02-2025.
(Artikel 7 is technisch aangepast per 1 juni 2026 omdat de KCOZ vanaf die datum ondergebracht is bij de Geschillencommissie Zorg).

www.pluryn.nl

Pluryn

Sterker in de samenleving