

**KLACHTENREGELING**  
**THE STREETZ**

**Apeldoorn, december 2025**

## **Woord vooraf**

Bij het verlenen van goede zorg, begeleiding en/of ondersteuning aan onze cliënten past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u of jij ergens niet tevreden over bent. Dat kan gaan over hoe we gecommuniceerd hebben of hoe jij of u door iemand van ons bent bejegend. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken medewerker of een leidinggevende helpt onvrede meestal snel de wereld uit. We willen graag dat alle betrokkenen er samen uitkomen, zodat de hulpverlening door kan gaan. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u of jij onze klachtenfunctionaris benaderen of komt het tot een klacht die wordt ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Deze regeling houdt rekening met de voorwaarden hierover die voortvloeien uit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Wij vinden het van belang dat klachten van onze cliënten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. We willen graag leren van klachten om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Apeldoorn, december 2025

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – Reikwijdte

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van The Streetz die vrijwillige zorg ontvangen op grond van de:

- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Jeugdwet (alleen vrijwillige hulp en/of ondersteuning).

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten. De klager wordt bij deze procedure serieus genomen en er wordt getracht de onvrede op te lossen en de relatie te herstellen.

De klachten kunnen (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening aan het licht brengen. De zorgaanbieder kan hiervan leren en de klachten aanwenden voor kwaliteitsverbetering van de verleende zorg.

### Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Beklaagde:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf dan wel een medewerker van de zorgaanbieder (The Streetz) betreffen.
- Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van de zorgaanbieder.
- Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- Klacht:** elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de opvang van een informele klacht.
- Klachtencommissie:** de externe commissie die bevoegd is om klachten te behandelen van cliënten.
- Klachtenfunctionaris:** de door de zorgaanbieder voor de zorg aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Klager:** de persoon die, al dan niet namens zichzelf, een klacht indient. Op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de jeugdige (cliënt), nabestaande, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.
- Medewerker:** een natuurlijk persoon werkzaam bij The Streetz. Dit is iemand die op basis van een arbeidsovereenkomst, stage- of vrijwilligersovereenkomst of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) voor het verrichten van daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan The Streetz.
- Nabestaande:** de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; alsmede degenen die verder genoemd worden in artikel 1 van

de Wkkgz.

- l. **Vertrouwenspersoon Jeugd:** een onafhankelijke jeugdhulpvertrouwenspersoon die vanuit Jeugdstem werkzaam is ten behoeve van cliënten, ouders en pleegouders.
- m. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- n. **Zorgaanbieder:** The Streetz, gevestigd te Apeldoorn, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar eigenaar (in deze regeling ook te noemen: 'The Streetz').

### **Artikel 3 – Indiening klacht**

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 2 sub i, k en m.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris of klachtencommissie voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de beklagde of diens leidinggevende. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. Voor een formele klachtbehandeling kan klager zich, indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet, te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie. Hiervoor moet de klacht op schrift zijn gesteld.
6. In geval van complexe klachten zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris en in overleg met klager, kan een klacht met instemming van de klager worden doorgeleid naar c.q. door klager worden ingediend bij de klachtencommissie.
7. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de cliënt;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
  - c. tegen wie de klacht is gericht.
8. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
9. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

### **Artikel 4 – Vertrouwenspersoon Jeugd**

1. Ingeval de klacht onder de reikwijdte van de Jeugdwet valt, kan een klager zich met zijn klacht ook kosteloos wenden tot de Vertrouwenspersoon Jeugd.
2. De Vertrouwenspersoon Jeugd biedt een luisterend oor, denkt mee over oplossingen, kan indien nodig ondersteunen en begeleiden bij het indienen van een klacht, is niet neutraal maar staat aan de kant van klager. De Vertrouwenspersoon Jeugd is gebonden aan geheimhouding en werkt onafhankelijk van The Streetz.

3. The Streetz draagt er zorg voor dat informatie over de Vertrouwenspersoon Jeugd, diens taak, bereikbaarheid en beschikbaarheid voldoende beschikbaar is.

#### **Artikel 5 – Niet-behandelen klacht**

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als beklaagde(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 6 – Zorgvuldigheid**

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

#### **Artikel 7 – Inzage dossier**

Degene(n) die een klacht behandelt, heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

#### **Artikel 8 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

### **INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR BEKLAAGDE OF LEIDINGGEVENDE**

#### **Artikel 9 – Taken van de beklaagde/leidinggevende**

De beklaagde of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

## **Artikel 10 – Registratie werkzaamheden**

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan van de gemaakte afspraken naar aanleiding van de klacht.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 11 – Benoeming**

De zorgaanbieder benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

### **Artikel 12 – Onafhankelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

### **Artikel 13 – Ondersteuning**

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

### **Artikel 14 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de klachtenfunctionaris en eventuele ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 15 – Mogelijkheden klachtbehandeling**

De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de afhandeling met de klager, zijnde:

- a. het behandelen van de klacht door in gesprek te gaan met beklagde;
- b. het behandelen van de klacht door de klachtenfunctionaris;
- c. het behandelen van de klacht door de klachtencommissie.

Ingeval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, kan klager zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.

### **Artikel 16 – Taken van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a) Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b) Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c) Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d) Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e) Bemiddeling tussen klager enerzijds en de beklagde(n) anderzijds;
- f) Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie;
- g) Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

### **Artikel 17 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 18 – Afschrift aan beklagde**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 19 – Afschrift aan de zorgaanbieder**

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 20 – Vervallen voortzetting klacht**

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, beklagde en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

### **Artikel 21 – Voortgang procedure**

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, beklagde en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 22 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en beklagde tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

### **Artikel 23 – Inzet deskundige**

1. Klager, beklagde en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, beklagde en klachtenfunctionaris meegedeeld.

### **Artikel 24 – Rapportage en oordeel**

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.

2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, beklagde en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.

### **Artikel 25 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklagde.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### **Artikel 26 – Melding en aangifte**

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van beklagde en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

### **Artikel 27 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten**

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

### **Artikel 28 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Een klachtdossier wordt minimaal twee jaar -na afsluiten van het dossier- bewaard. In afwijking hiervan is de bestuurder van de zorgaanbieder bevoegd deze bewaartermijn te verlengen indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat.
3. De klager, beklagde en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 29 – Benoeming**

Op voordracht van het CBKZ te Gorinchem beschikt de zorgaanbieder over een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op juridisch gebied en op het gebied van (jeugd)zorg.

### **Artikel 30 – Onafhankelijkheid**

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

### **Artikel 31 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 32 - Verschoning en wraking**

1. Klager en/of beklaagde kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklaagde.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

### **Artikel 33 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
  - a. door het overlijden van het commissielid;
  - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
  - c. door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

### **Artikel 34 – Taken van de klachtencommissie**

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. behandeling van klachten;
- b. bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder;
- c. jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

### **Artikel 35 – Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid**

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen veertien werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
2. De klachtencommissie besluit binnen twee weken over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en beklaagden worden hiervan op de hoogte gesteld.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de klager 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 klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Artikel 36 – Onderzoek van de klacht**

1. De klachtencommissie kan de zorgaanbieder en de voor haar werkzame personen verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake hetgeen waarover is geklaagd.
2. Zij zijn gehouden medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs kan worden gevergd.

### **Artikel 37 – Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de beklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie 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 38 – Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht worden gedaan, welke termijn eenmaal met 4 weken kan worden verlengd.
2. De uitspraak strekt tot een ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak,
4. In ieder uitspraak beschrijft de commissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
  - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris 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. de beklaagde/zorgaanbieder.

### **Artikel 39 – Reactie zorgaanbieder**

De zorgaanbieder besluit binnen vier weken of zij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies van de klachtencommissie overneemt en stelt klager, beklaagde (voor zover de zorgaanbieder dat niet zelf is) en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de klacht en welke eventuele maatregelen zij zal nemen.

### **Artikel 40 – Overeenkomstige artikelen**

De artikelen 18 tot en met 28 zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in de artikelen 31 t/m 39 van afgeweken is, voorts met uitzondering van artikel 20 1<sup>e</sup> volzin en ten slotte met dien verstande dat waar 'klachtenfunctionaris' staat, 'klachtencommissie' gelezen moet worden.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 41 – Klachten met betrekking tot een ernstige situatie in het kader van de Jeugdwet**

1. Indien een klacht zich naar het oordeel van de klachtencommissie richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
2. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp. Onder verantwoorde hulp verstaat de Jeugdwet hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.
3. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren (artikel 9.2 Jeugdwet).

### **Artikel 42– Klacht over meerdere zorgaanbieders**

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

### **Artikel 43 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 december 2025. Alle voorgaande regelingen komen te vervallen.
2. De zorgaanbieder brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten alsmede onder medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtencommissie.

3. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

## Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik, ....., toestemming te verlenen aan de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van The Streetz en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van deze zorgaanbieder om mijn zorgdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op ..... door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--