

Klachtenregeling voor cliënten en hun netwerk - Prisma

Klachtenreglement voor cliënten/ (wettelijk)vertegenwoordigers van Prisma

Mei 2017

Het klachtenreglement voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Meer informatie over WKKGZ zie [link](#)

De intentie van Prisma is om goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg. Bij het verlenen van goede zorg past ook de goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van Prisma. In dit klachtenreglement zijn de algemene regels van Prisma voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.

Heeft u vragen over de aanpak van een klacht, wilt u advies of ondersteuning, of heeft u vragen over dit klachtenreglement?

Dan verwijzen wij u graag naar de helpknop.

INHOUDSOPGAVE

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten en (wettelijke) vertegenwoordiger (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten in ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij Prisma
9. Geheimhouding en privacy
10. Bescherming betrokkenen
11. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
12. Kosten klachtenafhandeling bij/via Prisma

OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER - MEDEWERKER/LEIDINGGEVENDE

13. Rol en bijdrage medewerker (beklaagde) bij klacht over hem
14. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN - KLACHTENFUNCTIONARIS

15. Positie en waarborg onafhankelijkheid
16. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN PRISMA

17. Inzet onafhankelijk deskundige
18. Inzet regionale klachtencommissie

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

19. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

20. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
21. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering
22. Klachten rapportages en -jaarverslag

SLOTBEPALINGEN

22. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
23. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

ALGEMEEN

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Prisma	De zorgaanbieder Prisma te Waalwijk
b. Cliënt	Eenieder die een zorg- en dienstverleningsovereenkomst heeft of heeft gehad bij Prisma
c. Raad van Bestuur	Raad van Bestuur van Prisma.
d. Medewerker	Een bij of voor Prisma werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband als vrijwilligers en tijdelijk of op consult basis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
f. Klacht	Een gemotiveerde uiting van onvrede, ongenoegen door een individuele cliënt/wettelijk vertegenwoordiger met betrekking tot een gedraging¹ van Prisma en/of een medewerker van Prisma jegens de individuele cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger, situatie, een gebeurtenis, bejegening door een persoon of een in de organisatie bestaande gewoonte in verband met het wonen, de ondersteuning, het werk of de werksituatie. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager², complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid.
g. Klager	De persoon die een klacht heeft ingediend. Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt. De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt zijn.
h. Beklaagde	Prisma of functionarissen over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

¹ Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.

² Een klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben, hiervoor wordt doorverwezen naar de geschillencommissie.

i. Klachtenfunctionaris	Degene die door de Raad van Bestuur is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en beklagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
j. Vertrouwenspersoon	Degene die door Prisma is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand te verlenen aan klagers.
k. Klachtenafhandeling	De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun (wettelijke) vertegenwoordiger.
l. Klachtencommissie	De door Prisma ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige regionale klachtencommissie die conform de wkkgz klachten onderzoekt en beoordeelt.
m. Klachteninstantie	Verzamelbegrip van instanties (binnen het kader van de klachtenregeling van Prisma) die als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en/of – behandeling bij klachten van cliënten of (wettelijke) vertegenwoordiger.
n. Klachtenbehandeling	Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de via Prisma ingeschakelde regionale klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
o. Klachtenopvang	Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
p. Afsluitbericht	Een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur van Prisma (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarbij met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Prisma heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
q. Geschil	Een klacht waarop de klager van - de Raad van Bestuur van - Prisma niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager

	vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie.
r. Geschillencommissie	De externe geschilleninstantie waarbij Prisma zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
s. Geschillenbehandeling	De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v het geschil.
t. Uitspraak	De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie. De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor Prisma.
u. Wettelijke vertegenwoordiger	Onder een wettelijke vertegenwoordiger verstaan we een natuurlijk persoon of rechtspersoon die op grond van wettelijke bepalingen is aangewezen om op te treden in plaats van iemand.
v. Vertegenwoordiger	Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
w. Hij/zij	In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen

Artikel 2: Doelstellingen klachtenregeling

2.1 De klachtenregeling is een middel voor iedere individuele cliënt/wettelijk vertegenwoordiger om structurele onvrede te beëindigen. De klachtenregeling van Prisma heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens (wettelijke) vertegenwoordiger door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde en/of Prisma.
- d. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door Prisma, in structurele zin.
- e. Voorkomen van vergelijkbare klachten in de toekomst.

Artikel 3: Uitgangspunten klachtenregeling

3.1 De klachtenregeling van Prisma heeft als uitgangspunten:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
- b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/(wettelijke) vertegenwoordiger en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
- f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Prisma en de aan deze verbonden medewerkers.
- g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklaagde, Prisma en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt en/of diens (wettelijke) vertegenwoordiger conform de wet en conform dit reglement.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4: Bekendmaking en faciliteren klachtenregeling

4.1 Prisma draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, (wettelijke) vertegenwoordiger, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.

4.2 Prisma rust medewerkers en leidinggevendenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en (wettelijke) vertegenwoordiger en met de mogelijkheid om in geval van onvrede gebruik te maken van het nummer van de Helpknop 088 - 770 2300.

4.3 Prisma voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5: Klachtrecht cliënten en (wettelijke) vertegenwoordiger (ontvankelijkheid)

5.1 De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van Prisma en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn (wettelijke) vertegenwoordiger.

5.2 Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

5.3 Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.

5.4 Een persoon die door Prisma (of een medewerker van Prisma) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is. Een weigering van een vertegenwoordiger dient altijd gemotiveerd te worden.

5.5 Een (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als (wettelijke) vertegenwoordiger; hij doet dat bij voorkeur en zo mogelijk na overleg met de cliënt.

5.6 Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van Prisma jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.

5.7 Voor de indiening van een klacht bij Prisma geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels zijn/worden.

5.8 In aanvulling op het bovenstaande kan Prisma nadere regels voor het klachtrecht van cliënten, (wettelijke) vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt Prisma hierbij het advies van de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Artikel 6: Besluit tot indienen of intrekken klacht

6.1 De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. De verdere route voor de afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.

6.2 De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie. Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over - het voornemen tot - indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).

6.3 Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.

6.4 De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.

6.5 Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en beklagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7: Afhandeling klachten in ketenzorg

7.1 Betreft de bij Prisma ingediende klacht meerdere medewerkers van Prisma dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats. De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.

7.2 Wanneer de klager bij Prisma een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorg indicatiesteller of zorg financier/ vergoeder) betreft, dan bevordert Prisma dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de coördinator van de klachtenfunctionarissen .

7.3 Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van Prisma (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt Prisma er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtenafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager

daar geen toestemming voor geeft. De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de coördinator van de klachtenfunctionarissen .

7.4 Prisma neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in de ketenzorg) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken instanties betreffen.

7.5 In aanvulling op het bovenstaande kan Prisma nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg. Voorafgaand daaraan vraagt Prisma hierbij het advies van de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Artikel 8: Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij Prisma

8.1 De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via Prisma heeft ingediend.

8.2 De klager ontvangt uiterlijk binnen twee weken na het moment van ontvangst van de klacht een bericht van ontvangst van de klacht.

8.3 De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken mits klager en beklagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

8.4 Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van de redenen hiervoor aan klager en beklagde en met instemming van de klager.

8.5 Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.

8.6 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hier uiterlijk binnen vier weken na het moment van ontvangst van de klacht van op de hoogte gebracht. De klager ontvangt een onderbouwde motivering van het genomen besluit om de klacht niet in behandeling te nemen.

8.7 Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en beklagde - bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten - een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en beklagde/ Prisma overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.

Artikel 9: Geheimhouding en privacy

9.1 Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

9.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.

9.3 De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

Artikel 10: Bescherming betrokkenen

10.1 Geen enkele betrokkene mag op enigerlei wijze in de positie worden geschaad doordat hij als klager, klachtenfunctionaris, dan wel op andere enigerlei wijze betrokken is bij de procedure, zoals neergelegd in deze regeling.

Artikel 11: Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

11.1 De klachtenfunctionaris en de eventuele vertrouwenspersoon en de regionale klachtencommissie dragen zorg voor dossiervorming en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.

11.2 De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. De klachtenregistratie vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur.

11.3 De klachtenregistratie en de klachtendossiers worden gedurende vijf jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.

11.4 Alle stukken die op de klacht betrekking hebben, die niet opgelost kunnen worden door de klachtenfunctionaris, worden tijdens de gehele procedure en vijf jaar na uitspraak van de Raad van Bestuur bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren, in een dossier onder verantwoordelijkheid van de secretaris van de Raad van Bestuur. Dit dossier is alleen toegankelijk voor de Raad van Bestuur, klager en beklaagde.

11.5 In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn (wettelijke) vertegenwoordiger) ingediende klachten en de afhandeling van deze.

Artikel 12: Kosten klachtafhandeling bij/via Prisma

12.1 Aan klager en beklaagde brengt Prisma voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, eventuele vertrouwenspersoon, onafhankelijk deskundige en/of de regionale klachtencommissie geen kosten in rekening.

12.2 Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt.

12.3 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van de klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER - MEDEWERKERS/LEIDINGGEVENDEN

Artikel 13: Rol en bijdrage medewerker (beklaagde) bij klacht over hem

13.1 Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.

13.2 Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf - mondeling of schriftelijk - een toelichting op zijn handelen te geven.

13.3 Een medewerker kan binnen Prisma een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de coördinator van de klachtenfunctionarissen .

13.4 Een medewerker van Prisma die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.

13.5 Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (beklaagde) bij de verdere klachtbehandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris). Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.

13.6 De beklagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

13.7 In geval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de beklagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich ervan dat de cliënt en diens (wettelijke) vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 14: Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

14.1 De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.

14.2 Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.

14.3 Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de beklagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

14.4 De leidinggevende weegt bij elke klacht - waarvan hij kennisneemt - af of de bijstand aan zowel klager als beklagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de coördinator van de klachtenfunctionarissen in het kader van de klachtenregeling van Prisma.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN - KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 15: Positie en waarborg onafhankelijkheid

15.1 De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, beklagde en Prisma. Hij bepaalt - binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en -protocol - zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.

15.2 De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de coördinator van de klachtenfunctionarissen zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot de Raad van Bestuur.

15.3 De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij Prisma of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.

15.4 In geval van - directe of indirecte - persoonlijke betrokkenheid bij een klager of beklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

15.5 De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met hem of het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende externe instantie. De uitspraak van deze instantie is bindend voor Prisma en voor de klachtenfunctionaris.

15.6 Het functioneren van de klachtenfunctionaris wordt na een periode van steeds twee jaar door de Raad van Bestuur geëvalueerd.

Artikel 16: Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

16.1 De kernactiviteiten van de klachtenfunctionaris zijn:

- a. Het bieden van opvang;
- b. Het verstrekken van informatie en advies;
- c. Bijstand bieden;
- d. Bemiddeling;
- e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
- f. Begeleiding bij bijzondere situaties;
- g. Signalering en advisering, in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.

16.2 De klachtenfunctionaris richt zich op de volgende doelgroepen:

- a. Cliënten;
- b. (wettelijke) vertegenwoordigers en nabestaanden van deze cliënten;
- c. Medewerkers.

16.3 In bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht. Ook kan een klachtenfunctionaris een vertrouwenspersoon inschakelen om de klager bij te staan.

16.4 In samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen geeft de coördinator van de klachtenfunctionarissen gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de klachtenregeling van Prisma.

16.5 De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen betrokkenen alleen met goedkeuren van de klager en beklaagde.

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN PRISMA

Artikel 17: Inzet onafhankelijk deskundige

17.1 De klachtenregeling van Prisma voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht - in principe eenmalig - de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.

17.2 De klager, de beklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. De Raad van Bestuur beslist over inwilliging van dit verzoek. Indien de Raad van Bestuur de beklaagde is beslist de secretaris van de Raad van Bestuur over de inwilliging van dit verzoek.

17.3 In geval van inschakeling van een onafhankelijke deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. De Raad van Bestuur beslist en verleent opdracht aan de deskundige.

17.4 Klager en beklaagde ontvangen beide een afschrift van de bevindingen van de deskundige.

Artikel 18: Inzet regionale klachtencommissie

18.1. In geval u nog geen bevredigende oplossing heeft kunnen vinden via de klachtenfunctionarissen, kunt u uw klacht indienen bij ofwel de regionale klachtencommissie ofwel de geschillencommissie.

18.2 In geval van inschakeling van een beoordelende instantie in de zin van een regionale klachtencommissie werkt deze conform een door de Raad van Bestuur vastgesteld reglement³.

18.3 Voor zover op grond van andere wetgeving een bijzonder klachtrecht van toepassing is, vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, ter zake deskundige regionale klachtencommissie.

18.4 In vervolg op een uitspraak van de regionale klachtencommissie ontvangen klager en beklaagde van de Raad van Bestuur binnen één maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak. In de reactie op de uitspraak geeft de Raad van Bestuur aan of Prisma overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de Raad van Bestuur in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of Prisma deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

18.5 De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de regionale klachtencommissie dient te zijn gewaarborgd. Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor. Prisma ziet erop toe dat een door haar ingeschakelde regionale klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze voldoet aan de geldende (wettelijke en/of reglementaire) vereisten.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 19: Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

19.1 Prisma draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschillencommissie.

³ Dit reglement van de klachtencommissie is verkrijgbaar bij Prisma of bij de regionale klachtencommissie.

19.2 Prisma ziet erop toe dat deze geschillencommissie in samenstelling, organisatie en handelswijze voldoet aan de (uitvoeringsregeling) Wkkgz en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een reglement.

19.3 Prisma voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.

19.4 Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie - wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn - besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.

19.5 In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en beklaagde van de Raad van Bestuur van Prisma binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In dit afsluitbericht is aangegeven of Prisma overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan Prisma is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of Prisma deze al dan niet overneemt.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 20: Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

20.1 Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (klachtenfunctionaris, eventuele vertrouwenspersoon, klachten- of geschillencommissie) de direct bij de situatie betrokkene of (eind) verantwoordelijke bij Prisma om passende maatregelen te treffen.

20.2 Onder de in artikel 20.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:

- een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker;
- een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
- een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.

20.3 Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de Raad van Bestuur van Prisma plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.

20.4 Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de Raad van Bestuur om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of beklaagde.

20.5 Over de omgang met meldingen van ernstige klachten of zaken van spoedeisend belang door de klachtenfunctionaris worden zo nodig nadere regels vastgesteld. Vaststelling gebeurt door de Raad van Bestuur, na advies van de centrale cliëntenraad, de ondernemingsraad en de coördinator van de klachtenfunctionarissen .

Artikel 21: Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten.

21.1 Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over Prisma overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en beklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.

21.2 Structurele ongenoegens/klachten van cliënten / wettelijk vertegenwoordigers worden geregistreerd en afgehandeld en vormen waar nodig en haalbaar aanleiding tot verbetering in de werkwijze en afspraken (preventieve of corrigerende maatregelen).

21.3 Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering. Leidinggevende faciliteert dit.

21.4 Leidinggevendens waarborgen dat een systematische bewaking vanuit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevendens over kwaliteit signalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 22: Klachten rapportages en -jaarverslag

22.1 De coördinator van de klachtenfunctionarissen stelt jaarlijks op basis van geregistreeerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor de Raad van Bestuur. Hij voorziet deze rapportages zo nodig van aanbevelingen. De Raad van Bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de centrale cliëntenraad en met de ondernemingsraad, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen. De resultaten van het klachtenjaarverslag zijn input voor het jaarverslag van Prisma.

22.2 De leidinggevendens bespreken deze rapportages binnen hun eigen eenheid. Zij rapporteren aan de Raad van Bestuur over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De Raad van Bestuur en de coördinator van de klachtenfunctionarissen ontvangen hiervan een afschrift.

22.3 Als bij het opstellen van de klachten rapportages blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van Prisma waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de coördinator van de klachtenfunctionarissen de verantwoordelijk leidinggevende over deze situatie met vermelding van de naam van de betreffende medewerker/afdeling. De genoemde medewerker/afdeling ontvangt hiervan een kopie.

22.4 De leidinggevende c.q. de Raad van Bestuur van Prisma neemt zo nodig passende maatregelen.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 23: Omgang met onvrede over afhandeling klachten

23.1 Indien de klager, de beklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkenen ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (één maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.

23.2 Wanneer bespreking van deze onvrede niet tot een oplossing leidt of een reactie binnen een redelijke termijn (één maand) uitblijft, kan de klager of de beklaagde de zaak voorleggen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.

23.3 De klager of de beklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de eventuele regionale klachtencommissie en/of de geschillencommissie bij de afhandeling van de klacht kan dit als klacht voorleggen aan ofwel de regionale klachtencommissie ofwel de geschillencommissie, met afschrift aan de Raad van Bestuur van Prisma.

23.4 Klager of beklaagde kunnen een klacht over de rol van de Raad van Bestuur bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de voorzitter van de Raad van Toezicht van Prisma. Deze reageert binnen de termijn van één maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.

23.5 Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het Prisma klachtenreglement kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her)beoordeling van de klacht. Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij Prisma aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.

23.6 De klachtenfunctionaris die het niet eens is met de reactie van de Raad van Bestuur op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe commissie. Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens de Raad van Bestuur besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

23.7 Indien de klager ondersteund wordt door Adapt en meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige van het UWV.

Artikel 24: Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

24.1 Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar. De Raad van Bestuur hoort in het kader van de evaluatie tenminste de coördinator van de klachtenfunctionarissen, de centrale cliëntenraad alsmede de ondernemingsraad.

24.2 Dit klachtenreglement kan door Prisma worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.

24.3 Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de Raad van Bestuur om advies van de coördinator van de klachtenfunctionarissen, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van centrale cliëntenraad en ondernemingsraad in acht genomen.

24.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Prisma; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld door,

J. de Bruin
Voorzitter Raad van Bestuur Prisma

Waalwijk, mei 2017.