

Klachtenregeling Prisma voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers

9 november 2022, aangepast op 20 juni 2023

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

Heeft de onvrede of klacht betrekking op **onvrijwillige zorg** dan is vanaf 1 januari 2020 de Wet Zorg en Dwang (WZD) daarop van toepassing. De WZD heeft een eigen klachtenregeling. Voor meer informatie zie daarvoor de website van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg: [KCOZ](#).

Heeft u vragen over de aanpak van een klacht, wilt u advies of ondersteuning, of heeft u vragen over de klachtenregeling? Dan zijn er de volgende manieren om dit bespreekbaar te maken:

a. bij de klachtenfunctionaris

Quasir bemiddeling (bemiddeling@quasir.nl of 06-48445538)

b. bij de hulplijn (hulplijn@prismanet.nl of 088 - 770 2300)

c. via de receptie (088 - 770 2200)

d. via info@prismanet.nl

e. bij de raad van Bestuur: secretariaatraadvanbestuur@prismanet.nl

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

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

ALGEMEEN

[Artikel 1: Begripsbepalingen](#)

[Artikel 2: Doelstellingen klachtenregeling](#)

[Artikel 3: Uitgangspunten klachtenregeling](#)

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

[Artikel 4: Klachtrecht cliënten en vertegenwoordiger \(ontvankelijkheid\)](#)

[Artikel 5: Besluit tot indienen of intrekken klacht](#)

[Artikel 6: klachtproces](#)

[Artikel 7: Inzet regionale klachtencommissie](#)

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

[Artikel 8: Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid](#)

[Artikel 9: Afhandeling klachten in ketenzorg](#)

[Artikel 10: Geheimhouding en privacy](#)

[Artikel 11: Bescherming betrokkenen](#)

[Artikel 12: Registratie klachten; bewaring klachtdossiers](#)

[Artikel 13: Inzet vertrouwenspersoon, onafhankelijke deskundige en afspraken over kosten klachtafhandeling bij/via Prisma](#)

OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER - MEDEWERKERS/LEIDINGGEVENDEN

[Artikel 14: Rol en bijdrage medewerker \(beklaagde\) bij klacht over hem](#)

[Artikel 15: Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht](#)

DE KLACHTENFUNCTIONARIS

[Artikel 16: Positie en waarborg onafhankelijkheid](#)

[Artikel 17: Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris](#)

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

[Artikel 18: Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties](#)

[Artikel 19: Bijdrage aan kwaliteitsverbetering](#)

[Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten.](#)

[Artikel 20: Klachten rapportages en -jaarverslag](#)

SLOTBEPALINGEN

[Artikel 21: Bekendmaking en faciliteren klachtenregeling](#)

[Artikel 22: Omgang met onvrede over afhandeling klachten](#)

[Artikel 23: Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling](#)

ALGEMEEN

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Prisma	Stichting Prisma te Waalwijk
Cliënt	Eenieder die een zorg- en dienstverleningsovereenkomst heeft of heeft gehad bij Prisma
Raad van Bestuur	raad van bestuur van Prisma.
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.
Klacht	Een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Prisma of door een persoon die voor Prisma werkzaam is. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid.
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.
Beklaagde	Prisma of functionarissen over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
Klachtenfunctionaris	Een medewerker van Quasir die vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers voorziet 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.
Klachtenafhandeling	De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun vertegenwoordiger.
Klachtencommissie	De door Prisma ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige regionale klachtencommissie die conform de Wkkgz de raad van bestuur adviseert over ingediende klachten.

Klachtenbehandeling	Het onderzoeken en beoordelen van een klacht resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
Oordeel	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.
Geschil	Een klacht waarop de klager 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.
Geschillencommissie	De externe geschilleninstantie, waarbij Prisma zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
Vertrouwenspersoon	Degene die door Prisma is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand te verlenen aan klagers.
Quasir	Externe aanbieder klachtencommissie voor Prisma

Artikel 2: Doelstellingen klachtenregeling

- 2.1 De klachtenregeling is een middel voor iedere individuele cliënt/wettelijk vertegenwoordiger om onvrede te beëindigen. De klachtenregeling van Prisma heeft tot doel:
- Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens vertegenwoordiger door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
 - Komen tot een wederzijds bevredigende oplossing
 - Bevorderen van herstel van de relatie tussen klager en beklagde en/of Prisma.
 - Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door Prisma, in structurele zin.
 - Voorkomen van vergelijkbare klachten in de toekomst.

Artikel 3: Uitgangspunten klachtenregeling

- 3.1 De klachtenregeling van Prisma heeft als uitgangspunten:
- 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 hieraan verbonden medewerkers.
- g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklagde, 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 deze regeling.
- h. Een klager kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4: Klachtrecht cliënten en vertegenwoordiger (ontvankelijkheid)

- 4.1 De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van Prisma en voor Prisma werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn vertegenwoordiger.
- 4.2 Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 4.3 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.
- 4.4 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.
- 4.5 Een vertegenwoordiger van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als vertegenwoordiger; hij doet dat bij voorkeur en zo mogelijk na overleg met de cliënt.
- 4.6 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.
- 4.7 Voor de indiening van een klacht bij Prisma geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels zijn gesteld.
- 4.8 In aanvulling op het bovenstaande kan Prisma nadere regels voor het klachtrecht van cliënten en vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt Prisma hierover instemming van de centrale cliëntenraad en het cliëntenplatform. Aan de OR wordt advies gevraagd.

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN PRISMA

Artikel 5: Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 5.1 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.
- 5.2 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).
- 5.3 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.
- 5.4 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 klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie of de geschillencommissie hiervan schriftelijk in kennis.

Artikel 6: klachtproces

- 6.1 De klager kan contact opnemen via de volgende kanalen:
- a. bij de klachtenfunctionaris van Quasir
 - b. bij de hulplijn (hulplijn@prismanet.nl of 088 - 770 2300)
 - c. via de receptie
 - d. via info@prismanet.nl
 - e. bij de raad van Bestuur
- 6.2 Binnen 3 werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager.
- 6.3 De klachtenfunctionaris gaat na wie de klager is en indien het een vertegenwoordiger is gaat de klachtenfunctionaris na wat de visie van de cliënt is op de klacht.
- 6.4 Binnen 5 werkdagen vindt er een intakegesprek plaats met de klager. Indien van toepassing wordt hierbij ook de vertegenwoordiger uitgenodigd.
- 6.5 Als beide partijen daarmee instemmen, vindt er binnen 5 werkdagen een wederhoor-gesprek plaats met de beklagde.
- 6.6 Na het gesprek met de beklagde geeft de klachtenfunctionaris een terugkoppeling aan de klager. Afhankelijk van de uitkomst vindt er een bemiddelingsgesprek plaats met een klachtenfunctionaris uit de regio.
- 6.7 Dit kan leiden tot de volgende uitkomsten
- a. Als de klager tevreden is, wordt de klacht afgesloten. De klachtenfunctionaris legt dit vast in het klachtdossier. Als de klacht heeft geleid tot afspraken over de zorg, legt de teamleider de afspraken vast in het ECD
 - b. Als de klager een oordeel van de raad van bestuur wenst, wordt de klacht voorgelegd aan de raad van Bestuur

- i. De raad van bestuur geeft vanaf dat moment binnen 6 weken of zoveel eerder als mogelijk een oordeel. 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.
 - ii. 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.
 - iii. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hier uiterlijk binnen vier weken of zoveel eerder als mogelijk 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.
 - iv. 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.
- c. Als de klager niet tevreden is, kan hij besluiten om de klacht te laten behandelen door de regionale klachtencommissie, de geschillencommissie of een burgerlijke rechter

Artikel 7: Inzet regionale klachtencommissie

7.1. Als de klachtenbehandeling voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager een klacht indienen bij de regionale klachtencommissie of de geschillencommissie. Als hier vragen over zijn, kan de klachtenfunctionaris hier meer informatie over geven.

7.2 In geval van inschakeling van de regionale klachtencommissie werkt deze conform een door de raad van bestuur vastgesteld reglement¹. Dit reglement wordt ter instemming voorgelegd aan CCR en CP.

7.3 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. Dat is bijvoorbeeld het geval bij Wzd-klachten over onvrijwillige zorg. Voor meer informatie zie daarvoor de website van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg: [KCOZ](#)

7.4 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 voldoet aan de geldende (wettelijke en/of reglementaire) vereisten.

¹ Dit reglement van de klachtencommissie is verkrijgbaar bij Prisma of bij de regionale klachtencommissie.

7.5 De regionale klachtencommissie geeft geen oordeel over de klacht, maar brengt een advies uit aan de Raad van Bestuur die vervolgens, mede op basis van dat advies van de regionale klachtencommissie, een besluit neemt/een oordeel geeft over de gegrondheid van de klacht.

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

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 8: Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

8.1 Prisma is aangesloten bij de Geschillencommissie zorg:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

8.2 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.

8.3 De klachtenfunctionaris voorziet klagers van de juiste informatie over hun mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.

8.4 Een klager kan zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie als de klachtenbehandeling bij Prisma niet tot een aanvaardbare oplossing heeft geleid. Een klager kan ook rechtstreeks naar de geschillencommissie als van hem in redelijkheid niet kan worden verwacht dat eerst de interne klachtenprocedure gevolgd wordt.

8.5 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.

8.6 De geschillencommissie brengt een bindend advies uit waarin een uitspraak over de gegrondheid van de klacht is opgenomen. In vervolg hierop ontvangen klager en beklagde van de raad van bestuur van Prisma binnen een maand een schriftelijke reactie op dit bindend advies. In dit afsluitbericht is aangegeven welke maatregelen Prisma in gaat zetten en wanneer effectuering hiervan plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan Prisma is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of Prisma deze al dan niet overneemt.

Artikel 9: Afhandeling klachten in ketenzorg

9.1 Betreft de 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.

9.2 Wanneer de klager bij Prisma een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, indicatiesteller of zorgfinancier) 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 klachtenfunctionaris.

9.3 Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van Prisma (en de voor Prisma werkzame personen) aan de orde is, dan draagt Prisma er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.

9.4 Prisma neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten.

9.5 In aanvulling op het bovenstaande kan Prisma nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg. Voorafgaand daaraan vraagt Prisma hierover advies aan de centrale cliëntenraad, het cliëntenplatform en de ondernemingsraad.

Artikel 10: Geheimhouding en privacy

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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. Dit geldt ook wanneer het contract met Quasir beëindigd is.

Artikel 11: Bescherming betrokkenen

11.1 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 12: Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

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

12.2 De dossievoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. De klachtenregistratie vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de raad van Bestuur.

12.3 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.

12.4 Bij de behandeling van een klacht door de raad van bestuur worden alle stukken die op de klacht betrekking hebben 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. Dit gebeurt in een dossier onder verantwoordelijkheid van de bestuurssecretaris. Dit dossier is alleen toegankelijk voor de bestuurssecretaris, klager en beklaagde.

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

Artikel 13: Inzet vertrouwenspersoon, onafhankelijke deskundige en afspraken over kosten klachtafhandeling bij/via Prisma

13.1 De klachtenfunctionaris kan een vertrouwenspersoon inschakelen om de klager bij te staan.

13.2 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.

13.3 De klager, de beklaagde en/of de klachtenfunctionaris kunnen 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.

13.4 In geval van inschakeling van een onafhankelijke deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (externe) deskundige. De raad van bestuur beslist en verleent opdracht aan de deskundige.

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

13.6 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.

13.7 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. Zie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/> voor meer informatie.

13.8 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 14: Rol en bijdrage medewerker (beklaagde) bij klacht over hem

14.1 Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht.

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

14.3 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 klachtenfunctionaris.

14.4 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. De beklaagde stelt zijn leidinggevende en de vertegenwoordiger van klager altijd onmiddellijk op de hoogte van de klacht.

14.5 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.

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

14.7 In geval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de beklaagde 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 15: Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

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

15.2 Hij voorziet de klachtenfunctionaris/klachtencommissie/geschillencommissie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.

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

15.4 De leidinggevende weegt bij elke klacht af of de bijstand aan zowel klager als beklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris.

DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 16: Positie en waarborg onafhankelijkheid

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

16.2 De klachtenfunctionaris neemt voor vragen contact op met de beleidsadviseur kwaliteit en veiligheid, zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot de raad van bestuur.

16.3 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.

16.4 De samenwerking met Quasir wordt jaarlijks geëvalueerd.

Artikel 17: Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

17.1 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.

17.2 De klachtenfunctionaris richt zich op de volgende doelgroepen:

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

17.3 De klachtenfunctionaris kan een vertrouwenspersoon inschakelen om de klager bij te staan.

17.4 In samenspraak met collega-klachtenfunctionarissen van Quasir geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de klachtenregeling van Prisma.

17.5 De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen betrokkenen alleen met goedkeuren van de klager en beklagde.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 18: Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

18.1 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.

18.2 Onder de in artikel 18.1 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.

18.3 Indien bij de afhandeling van de klacht betrokken klachtenfunctionaris / klachtencommissie / geschillencommissie niet is gebleken dat de direct betrokkenen 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.

18.4 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 beklagde.

Artikel 19: Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten.

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

19.2 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). Indien verbeteringen niet haalbaar zijn, wordt dit gemotiveerd schriftelijk kenbaar gemaakt aan de RvB die daarover de CCR/CP informeert.

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

19.4 Leidinggevendenden waarborgen dat een systematische bewaking vanuit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevendenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 20: Klachten rapportages en -jaarverslag

20.1 De klachtenfunctionarissen stellen jaarlijks (uiterlijk 1 april) op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor de raad van bestuur. Zij voorzien deze rapportages zo nodig van aanbevelingen. De raad van bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de centrale cliëntenraad, cliëntenplatform en de ondernemingsraad, in combinatie met verstrekking van informatie over de genomen en te nemen maatregelen. De resultaten van het klachtenjaarverslag zijn input voor het kwaliteitsrapport van Prisma.

20.2 De leidinggevendenden bespreken deze rapportages binnen hun eigen eenheid. Zij rapporteren aan de raad van bestuur over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 21: Bekendmaking en faciliteren klachtenregeling

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

21.2 Prisma rust medewerkers en leidinggevenden 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 Hulplijn 088 - 770 2300.

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

Artikel 22: Omgang met onvrede over afhandeling klachten

22.1 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/commissie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (één maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.

22.2 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.

22.3 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.

22.4 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.

22.5 Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of de Prisma klachtenregeling 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.

22.6 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 23: Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

23.1 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 klachtenfunctionarissen, de centrale cliëntenraad, het cliëntenplatform en de ondernemingsraad.

23.2 Deze klachtenregeling kan door Prisma worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.

23.3 Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling te besluiten, vraagt de raad van bestuur om advies van de klachtenfunctionarissen en de ondernemingsraad en om instemming aan de centrale cliëntenraad en het cliëntenplatform.

23.4 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling 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,

raad van bestuur Prisma

Waalwijk, november 2022.

Geactualiseerd juni 2023