

KLACHTENREGELING
voor Cliënten en Cliëntvertegenwoordigers
Prinsenstichting

Maart 2023

INLEIDING

Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor (wettelijk vertegenwoordigers van) cliënten van Prinsentichting die zorg, hulp en/of ondersteuning¹ ontvangen op grond van:

- de Wet langdurige zorg (Wlz),
- de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), en
- de Jeugdwet (vrijwillige zorg).

In lijn hiermee zijn de verschillende wettelijke vereisten op het gebied van het klachtrecht in deze regeling samengevoegd (Wmo, Jeugdwet en Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

Soms ontvangt iemand zorg van Prinsentichting én van een andere zorgaanbieder. Als een klacht over het totale zorgpakket gaat kan dit met zich meebrengen dat een cliënt bij meerdere zorgaanbieders een klacht indient. De betrokken zorgaanbieders maken dan met elkaar afspraken over de behandeling van de klacht.

Déze regeling is bestemd voor cliënten die zorg ontvangen, die onder één of meer van de hierboven genoemde wetten valt. Deze regeling is dus **niet** bestemd voor cliënten die te maken hebben met onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang of cliënten die zonder indicatie gebruik maken van BSO+. Hiervoor zijn andere klachtenregelingen/ klachtencommissies in het leven geroepen.

Samengevat, een cliënt moet dus altijd nagaan welke zorg hij ontvangt voordat hij een klacht indient. De klachtenfunctionaris kan hem hierbij helpen. (zie hiervoor het overzicht zoals opgenomen in bijlage 1).

- a. Cliënten die zorg ontvangen op grond van Wlz, Wmo, Jeugdwet kunnen gebruik maken van de voorliggende klachtenregeling.
- b. Cliënten die zorg ontvangen op grond van de Wet zorg en dwang kunnen een beroep doen op de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (www.kcoz.nl).
- c. Cliënten die zonder indicatie gebruik maken van BSO+ kunnen terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Zie hiervoor de klachtenregeling voor BSO+ op de website van Prinsentichting.

Doel van de klachtenregeling

Prinsentichting vindt een laagdrempelige en doeltreffende procedure voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten belangrijk. De klachtenfunctionaris heeft daarin een centrale rol.

Laagdrempelig betekent dat een cliënt, zonder allerlei formele vereisten, zijn² klacht bij een medewerker van Prinsentichting kan neerleggen.

Doeltreffend betekent dat een klacht voortvarend, dan wel binnen een bepaalde termijn leidt tot het oplossen van die klacht en de relatie tussen klagers en (medewerkers van de) Prinsentichting waar mogelijk wordt hersteld.

Een ander doel van de klachtenregeling is dat Prinsentichting graag wil leren van klachten van cliënten. Mede op basis van de aard en inhoud van de ontvangen klachten worden eventuele

¹ In het vervolg zal steeds over 'zorg' worden gesproken, zie ook artikel 1 van deze regeling begripsomschrijving 'zorg'.

² Voor de leesbaarheid wordt in deze klachtenregeling de mannelijke vorm aangehouden.

(structurele) tekortkomingen in de (organisatie van de) zorgverlening gesignaleerd. Prinsentichting vertaalt deze signalen in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.

Onder beleid wordt hier verstaan een verbetertraject waarin de onderscheiden onderdelen van het implementeren van verbetermaatregelen, het uitvoeren, evalueren ervan en het bijsturen van genomen verbetermaatregelen zijn terug te vinden. Waar nodig treft Prinsentichting maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen.

Purmerend, maart 2023

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Beklaagde:	De medewerker van de zorgaanbieder op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, dan wel de zorgaanbieder rechtstreeks.
Cliëntvertrouwenspersoon:	<p>De door de zorgaanbieder aangestelde persoon die cliënten en hun vertegenwoordigers bijstaat in allerlei zaken die zich tussen cliënt en medewerker/zorgaanbieder voordoen. Hij kan helpen klachten op een duidelijke manier onder woorden te brengen en is gebonden aan privacyregels (vertrouwelijkheid van gesprek en gegevens).</p> <p>Een cliënt die hulp en/of ondersteuning ontvangt in het kader van de Jeugdwet kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ).</p>
Cliënt:	<p>De natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.</p> <p>In de Jeugdwet is de cliënt: de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over een jeugdige uitoefent of een pleegouder.</p>
Gedraging:	Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Gehandicaptenzorg te Den Haag.
Klachtencommissie:	Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland te Hilversum.
Klacht:	Een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt.
Klachtenfunctionaris:	Degene die door de zorgaanbieder aangewezen is om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige rol, via bemiddeling, op zoek te gaan naar een passende oplossing voor bij de klacht betrokken partijen. Dit is een externe functionaris.
Klager:	De cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.
Leidinggevende:	Persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van een medewerker in dienst van de zorgaanbieder.
Medewerker:	Verzamelbegrip voor alle natuurlijke personen die werkzaamheden verrichten voor en/of op verzoek van de zorgaanbieder al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst. Hieronder vallen dus ook stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en vrijwilligers.
Oordeel:	Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van

	de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Directeur:	De hoogst uitvoerende persoon van de zorgaanbieder.
Schadeclaim:	Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel een schadevergoeding verzoekt.
Vertegenwoordiger:	De persoon of de personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Wet:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Indien een andere wet wordt bedoeld, wordt die andere wet uitdrukkelijk in de klachtenregeling genoemd.
Wettelijke termijn:	De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Reglementaire termijn:	De periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Zorg:	Zorg, hulpverlening en /of ondersteuning welke wordt verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.
Zorgaanbieder:	Prinsenstichting gevestigd te Purmerend.

Artikel 2 – Werkingssfeer

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van de zorgaanbieder die zorg ontvangen op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet.

Artikel 3 – Bij wie kan een cliënt terecht?

- Bij de medewerker over wie hij niet tevreden is.
- Bij de leidinggevende van de betreffende medewerker.
- Bij de klachtenfunctionaris.

De cliënt kan zich hierbij steeds laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon.

In geval de cliënt en/of zijn ouder(s) zorg ontvangt c.q. ontvangen in het kader van de Jeugdwet kan desgewenst rechtstreeks een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 4 – Klacht indienen bij de medewerker

1. Indien (een vertegenwoordiger van) een cliënt zijn klacht indient bij de medewerker, stelt de medewerker degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is

voor een bevredigende oplossing van de klacht en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Hij attendeert de cliënt op de beschikbaarheid van een cliëntvertrouwenspersoon (vertrouwenspersoon van het AKJ in geval van zorg in het kader van de Jeugdwet). Verder attendeert hij op de klachtenregeling.

2. Een medewerker kan het wenselijk achten de klacht in het team te bespreken. Dit kan alleen anoniem en met instemming van de cliënt plaatsvinden met als doel de klacht op te lossen en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

Artikel 5 – Klacht indienen bij de leidinggevende van de betrokken medewerker

1. Indien (een vertegenwoordiger van) een cliënt zijn klacht indient bij de leidinggevende, stelt die leidinggevende degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn met hem te bespreken. De betrokken medewerker wordt door de leidinggevende geïnformeerd. Tevens is de betrokken medewerker bij het gesprek aanwezig, tenzij de cliënt en/of de leidinggevende dit niet wenselijk vindt/vinden. Indien de medewerker niet bij het gesprek aanwezig is, doet de leidinggevende voor het gesprek navraag bij de betrokken medewerker en informeert de leidinggevende de betrokken medewerker na afloop over de inhoud van het gesprek. De leidinggevende attendeert de cliënt op de beschikbaarheid van een cliëntvertrouwenspersoon (vertrouwenspersoon van het AKJ in geval van zorg in het kader van de Jeugdwet). Verder attendeert hij op de klachtenregeling.
2. De leidinggevende kan het wenselijk achten de klacht in het team te bespreken. Dit kan alleen anoniem en met instemming van de cliënt plaatsvinden met als doel de klacht op te lossen en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.
3. Het directiesecretariaat houdt namens de directie, met het oog op de verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening, een geanonimiseerd overzicht bij van aantal, aard en afhandeling van bij hem ingediende klachten. De leidinggevende levert hiervoor de gegevens aan.

Artikel 6 – Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris

1. Als de klacht niet tot een oplossing is gekomen langs de weg zoals bedoeld in de artikelen 4 en 5, kan de klager zijn klacht, bij voorkeur schriftelijk, indienen bij de klachtenfunctionaris. Een mondeling of telefonisch ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris digitaal geregistreerd en voor instemming aan de klager voorgelegd. Ingeval door de zorgaanbieder een externe klachtenfunctionaris wordt ingezet is hierop het privacybeleid van de betreffende aanbieder van toepassing.
2. Een klager kan zijn klacht rechtstreeks, dat wil zeggen zonder eerst de medewerker, dan wel zijn leidinggevende te hebben aangesproken, bij de klachtenfunctionaris indienen als hij hiervoor gegronde redenen aanvoert.
3. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. Een cliënt of een door de cliënt daartoe gemachtigde (schriftelijke toestemming) persoon en in het geval sprake is van zorg op grond van de Jeugdwet: de ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.
 - b. Een vertegenwoordiger van de cliënt (zie artikel 1).
 - c. Nabestaanden van de cliënt.
- d. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt wordt beschouwd, kan hierover een klacht indienen.

Artikel 7 – Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

1. Na het indienen van de klacht bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager de mogelijkheden tot klachtbehandeling en maakt afspraken over de wijze van communiceren. Desgewenst geeft de klachtenfunctionaris aanvullende (schriftelijke) informatie.
2. Indien de klager die een klacht heeft ingediend op enig moment in het klachtbehandeltraject afziet van het geven van reacties, dan handelt de klachtenfunctionaris na minimaal tweemaal schriftelijk en/of telefonisch te hebben gerappelleerd, naar bevind van zaken, waaronder desnoods het afsluiten van de klachtbehandeling. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
3. De klachtenfunctionaris overlegt met de klager over het te volgen traject klachtbehandeling:
 - a. Te komen tot een bevredigende oplossing voor klager en medewerker/zorgaanbieder.
 - b. Het verkrijgen van een formeel oordeel. De klacht wordt in dat geval doorgeleid naar de directeur. Indien sprake is van zorg zoals bedoeld in de Jeugdwet wordt klager gewezen op de mogelijkheid zijn klacht bij de klachtencommissie in te dienen.
 - c. Schadeclaims worden niet door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen maar worden doorgeleid naar de directeur.

Het afgesproken traject wordt schriftelijk bevestigd.

Het is mogelijk dat de keuze genoemd onder a. op enig tijdstip wordt gevolgd door de mogelijkheid genoemd onder b. De informatie die verkregen is uit het oorspronkelijke traject mag alleen met schriftelijke instemming van de klager in het opvolgende traject worden gebruikt.

4. De wettelijke of reglementaire termijn begint te lopen vanaf het moment dat de klager aangeeft een formeel oordeel te willen ontvangen.
5. De behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris vindt voortvarend plaats, waarbij het doel is gericht op het bereiken van een duurzame en bevredigende oplossing voor de klacht. De klachtenfunctionaris kan hierbij optreden als bemiddelaar.
Indien een bevredigende oplossing wordt bereikt wordt dit en de inhoud ervan schriftelijk aan klager en medewerker/zorgaanbieder medegedeeld.
Indien geen bevredigende oplossing wordt bereikt, staat in veel gevallen de weg open naar de geschillencommissie, zie artikel 13.

Artikel 8 – De behandeling door de directeur

1. Indien de klager een formeel oordeel wil ontvangen wordt de klacht doorgeleid naar de directeur, dan wel wordt klager, ingeval de Jeugdwet van toepassing is, gewezen op de mogelijkheid zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland.
2. De directeur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De directeur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wet zorg en dwang genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wet zorg en dwang genoemd worden.
4. Indien de directeur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directeur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 9 – Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directeur is behandeld;
 - b. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de directeur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 10 – Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De directeur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directeur het volgende in acht:
 - a. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende.
 - c. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 11 – Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directeur te kennen te geven dat hij geen verder behandeling van de klacht wenst.

Artikel 12 – Beoordeling klacht door de directeur

1. De directeur beoordeelt de klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directeur.
2. Indien de directeur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur geeft aan waarop de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur verzoekt klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de

klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De directeur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd. De directeur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De directeur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 13 – Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. In geval de zorg wordt gegeven in het kader van de Jeugdwet en/of de Wmo, staat de weg naar de geschillencommissie niet open.
3. Indien de weg naar de Geschillencommissie open staat, wordt hiervan mededeling aan de klager gedaan onder vermelding van het adres van de geschillencommissie, van de termijn waarbinnen de klacht bij de geschillencommissie moet worden ingediend en van de plicht tot betaling van griffiegeld.

Artikel 14 – Behandeling van klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking hebben

1. Indien een klacht betrekking heeft op de zorgverlening door meerdere zorgaanbieder(s) – in samenhang verleend – en de klager heeft ook bij die andere zorgaanbieders een klacht ingediend, kan er, indien de klager dit wenst, een gecombineerde klachtbehandeling plaatsvinden. De directeur neemt hiervoor contact op met de andere zorgaanbieder(s) bij wie tevens een klacht is ingediend.
2. De directeur spreekt namens de zorgaanbieder met die andere zorgaanbieders schriftelijk af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaand: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 15 – Intrekking klacht, stopzetten van de behandeling

1. Het staat de klager vrij de klacht in te trekken. De intrekking dient schriftelijk ter attentie van de klachtenfunctionaris en de directeur plaats te vinden. Indien de intrekking mondeling plaatsvindt, wordt deze onder vermelding van datum en wijze van mededeling schriftelijk bevestigd.
De behandeling van de klacht wordt dan beëindigd, tenzij er dringende redenen zijn voor de directeur de behandeling voort te zetten.
2. De directie kan besluiten de behandeling van de klacht bij aanwezigheid van dringende redenen stop te zetten. Van een dringende reden kan sprake zijn bij bedreigingen, agressief gedrag of andere misdragingen richting beklagde(n). De stopzetting wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Artikel 16 – Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 17 – Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, afzonderlijk van het zorgdossier.
2. De klager en de beklaagde(n) hebben recht op inzage van het betreffende klachtdossier met uitzondering van gemaakte werkaantekeningen.
Degene die inzage wil krijgen dient daartoe een schriftelijk verzoek in bij de zorgaanbieder. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgaaf van de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een klachtdossier wordt maximaal twee jaar – na afsluiten van het dossier – bewaard.
4. In afwijking van het vorige lid, kan de directeur deze bewaartermijn verlengen indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat. Klager wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 18 – Andere procedures

Deze klachtenregeling laat voor de cliënt onverlet dat hij zijn klacht aan of bij een andere instantie voorlegt of meldt.

Artikel 19 – Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten aan klager of beklaagde(n) in rekening gebracht.
2. Kosten voor op eigen initiatief van klager of beklaagde(n) ingeschakelde adviseurs, bijstandsverleners, getuigen en/of deskundigen komen voor rekening van klager of beklaagde(n), naar gelang zij door wie zijn ingeschakeld.
3. Wanneer een klacht wordt voorgelegd aan de geschillencommissie wordt hiervoor klachtengeld in rekening gebracht. Klager krijgt dit bedrag terug wanneer de geschillencommissie hem in het gelijk stelt.

Artikel 20 – Tolken

De zorgaanbieder draagt op haar kosten zorg voor de aanwezigheid van een tolk indien hiertoe voor een goede behandeling van de klacht de noodzaak bestaat.

Artikel 21 – Jaarverslag

Over ieder kalenderjaar stelt de zorgaanbieder uiterlijk 31 mei van het jaar daarop een geanoniseerd verslag op van de door de zorgaanbieder behandelde klachten (aantal, aard, korte inhoud oordelen, verbetermaatregelen).

Artikel 22 – Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling op adequate wijze onder de aandacht van haar cliënten en hun vertegenwoordigers wordt gebracht door onder meer plaatsing op het voor ieder toegankelijke deel van de website en het op aanvraag verstrekken van de klachtenregeling.

Artikel 23 – Evaluatie

1. De directeur evalueert deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding en verder zo vaak als hij dit wenselijk acht.
2. De cliëntenraad en de ondernemingsraad kunnen eveneens initiatief nemen voor evaluatie van deze klachtenregeling en doen hiertoe een verzoek bij de directeur.
3. Bij de evaluatie worden cliëntvertrouwenspersonen, klachtenfunctionarissen, de ondernemingsraad en de cliëntenraad betrokken.

Artikel 24 – Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur.

Artikel 25 – Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door de directeur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze klachtenregeling legt de directeur ter instemming voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 26 – Datum van inwerkingtreding

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 april 2023.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt, worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Bijlage 1 Overzicht route klachten



Basisschema klachtenregeling Prinsenstichting

