

EXTERNE KLACHTAFHANDELING

Patiëntenvertrouwenspersonen die klachten van cliënten over een pvp of manager toetst aan de gedragsregels van de stichting. De klachtencommissie doet uitspraak over de gegrondheid van de klachten en bespreekt de klachten en uitspraken elk jaar met de bestuurder van Stichting PVP. De klachtencommissie doet daarnaast aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.

Klachten

In het jaar 2022 wendden zich, net als in 2021, in totaal negen klagers tot de externe klachtencommissie.

Vijf klachten zijn niet in behandeling genomen. Drie van deze klachten hadden geen betrekking op het handelen en/of nalaten van een pvp of de leidinggevende van de pvp. Deze klachten waren gericht tegen een instelling en/of de behandelaren.

In twee gevallen hadden de klagers niet aangegeven tegen wie de klacht precies gericht was. Op meerdere verzoeken van de ambtelijk secretaris om de klacht toe te lichten hebben deze twee klagers niet gereageerd.

De overige vier klachten hadden wél betrekking op handelen en/of nalaten van een pvp (en/of de leidinggevende van de pvp). De klachten gingen over: bereikbaarheid, mate van bijstand en dossiervoering.

Aan twee klagers zijn machtigingen toegezonden om de klacht verder in behandeling te nemen.

1. Eén machtiging is niet aangekomen bij de klager vanwege een niet meer functionerend e-mailadres. Het bleek voor de ambtelijk secretaris, ondanks meerdere pogingen, niet mogelijk om contact te krijgen met deze klager. Een nieuwe klacht van deze klager is niet binnengekomen bij de klachtencommissie.
2. De tweede klager waaraan een machtiging was verstuurd heeft deze ondanks meerdere, dringende verzoeken niet geretourneerd.
3. De derde klager heeft de ambtelijk secretaris verzocht zijn klacht tot nader order aan te houden waarna klager, ondanks dringende verzoeken, niets meer van zich heeft laten horen.
4. Bij de vierde klacht had klager niet aangegeven over welke pvp de klacht betrekking had. Op meerdere verzoeken om toelichting daarover heeft klager niet gereageerd.

Geen van de vier klachten zijn om bovengenoemde redenen doorgezet. Er hebben in het verslagjaar dan ook geen zittingen plaatsgevonden en er zijn geen schriftelijke uitspraken gedaan.

Vergaderingen

Op 26 april 2022 hebben de voorzitter en de ambtelijk secretaris een overleg gehad met de directie van Stichting PVP. Tijdens het overleg is besproken:

- het aantal binnengekomen klachten is in 2021 gedaald;
- een klachtformulier wordt op de website van de stichting geplaatst om het klagers zo makkelijk mogelijk te maken om een machtiging af te geven aan de commissie;

- onderzoek naar mogelijkheden om de bekendheid van de klachtenregeling te verbeteren;
- een aantal leden van de klachtencommissie is niet herbenoembaar;
- het voorstel tot wijziging artikel 5:1 (wie kunnen klagen en waarover) klachtreglement wordt niet wenselijk geacht. De huidige tekst is duidelijk genoeg.

Samenstelling

De klachtencommissie was in 2021 als volgt samengesteld:

- dhr. mr. N. van den Burg, onafhankelijk voorzitter (sinds 1 januari 2017);
- mw. mr. dr. B.J.M. Frederiks, plaatsvervangend voorzitter (sinds 1 januari 2017);
- mw. mr. drs. E. van Zadelhoff, lid namens de cliëntenorganisaties (sinds 1 januari 2015 tot 1 januari 2023);
- mw. drs. M. Knuttel, lid namens de cliëntenorganisaties (sinds 1 januari 2015 tot 1 januari 2023);
- mw. drs. M. Theulen, lid namens de ggz-instellingen (sinds 1 juni 2015 tot 1 januari 2023).

Het ambtelijk secretariaat is in 2022 verzorgd door dhr. mr. L. Brand.

INTERNE KLACHTAFHANDELING

Uiteraard kunnen cliënten die een klacht hebben over een van de medewerkers van Stichting PVP ook direct, conform de interne klachtenprocedure, bij de leidinggevende van de persoon in kwestie een klacht indienen in plaats van via de externe klachtencommissie.

De leidinggevende onderzoekt naar aanleiding van de klacht van de cliënt of en op welke manier de klacht van de cliënt opgelost kan worden. Het is mogelijk dat de leidinggevende de klacht niet kan oplossen, of dat de cliënt niet tevreden is met de geboden oplossing. In die gevallen verwijst de leidinggevende de cliënt door naar de externe klachtencommissie.

In 2022 zijn er 13 klachten (in 2021: 6) op deze manier in behandeling genomen door de leidinggevendenden. Alle klachten betroffen onvrede over de pvp. Een ruime verdubbeling in vergelijking met 2021. Geen van deze 13 klachten is doorgegaan naar de klachtencommissie. De klachten zijn door de leidinggevendenden in overleg met de cliënt afgehandeld.

	2022	2021
Cliënt is ontevreden over acties pvp	5	5
Cliënt is ontevreden over bejegening pvp	2	
Cliënt is ontevreden over bereikbaarheid pvp	2	1
Cliënt wil een andere pvp	4	1

Leidinggevendenden zijn goed in staat om in samenspraak met de betrokken pvp, maar ook zelfstandig, cliënten uitleg te geven over de taken van de pvp. Hierdoor kon in bijna alle gevallen de onvrede bij de cliënt worden weggenomen.