

BIJLAGE 6 - KLACHTENCOMMISSIE PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

EXTERNE KLACHTAFHANDELING

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

In het jaar 2021 hebben in totaal negen klagers zich tot de klachtencommissie gewend.

Vijf klachten konden niet in behandeling worden genomen. Vier 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 of het was onduidelijk waar op een verzoek tot financiële genoegdoening zag.

Bij de vijfde klacht heeft de ambtelijk secretaris een gemiste oproep gehad van het algemene telefoonnummer van een instelling. Het was niet te achterhalen wie de klager/klaagster was.

De overige vier klachten hadden wel betrekking op handelen en/of nalaten van een pvp (en/of de leidinggevende van de pvp). De klachten hadden betrekking op: partijdigheid, belangenverstrengeling, bereikbaarheid en bejegening. Aan de vier klagers zijn machtigingen voor het delen van cliëntgegevens toegezonden, maar geen van deze klagers heeft de machtiging geretourneerd. Ondanks herhaalde pogingen om met deze klagers in contact te komen, is dat niet gelukt. Er hebben in het verslagjaar dan ook geen zittingen plaatsgevonden en er zijn geen schriftelijke uitspraken gedaan.

VERGADERINGEN

Op 20 april 2021 heeft een overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en de directie van de Stichting PVP. Hier is uitgebreid stilgestaan bij de neerwaartse lijn van zowel ingediende klachten bij de klachtencommissie als via de interne klachtenprocedure.

De klachtencommissie was in 2021 als volgt samengesteld:

- de heer mr. N. van den Burg, onafhankelijk voorzitter;
- mevrouw mr. dr. B.J.M. Frederiks, plaatsvervangend voorzitter;
- mevrouw mr. drs. E. van Zadelhoff, lid namens de cliëntenorganisaties;
- mevrouw drs. M. Knuttel, lid namens de cliëntenorganisaties;
- mevrouw drs. M. Theulen, lid namens de GGZ-instellingen.

Het ambtelijk secretariaat is in 2021 verzorgd door 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 2021 zijn er, evenals in 2020, 6 klachten op deze manier in behandeling genomen door de leidinggevenden. 5 klachten betroffen onvrede over de pvp, en 1 klacht betrof de wens om een andere pvp.

Geen van deze 6 klachten is doorgegaan naar de klachtencommissie. De klachten zijn door de leidinggevenden in overleg met de cliënt afgehandeld.

Onderwerp

	2020	2021
Cliënt is ontevreden over acties pvp	5	6
Cliënt wil andere pvp	1	
Totaal	6	6

Actie

	2020	2021
Leidinggevende heeft contact met pvp	2	
Leidinggevende heeft geen contact met pvp	4	5
Nog niet afgerond		1
Totaal	6	6

Een van de leidinggevenden heeft in 2021 1 dossier aangemaakt en nog niet afgerond. De andere 5 dossiers zijn na interventie door de leidinggevende opgelost.

Leidinggevenden zijn goed in staat om in samenspraak met de betrokken pvp, maar ook zelfstandig, cliënten uitleg te geven over de verminderde beschikbaarheid van pvp'en door de coronabeperkingen en over de taken van de patiëntenvertrouwenspersoon. Hierdoor kon in bijna alle gevallen de onvrede bij de cliënt worden weggenomen.