

KLACHTEN OVER DE PVP, IN- EN EXTERNE KLACHTENAFHANDELING



Stichting PVP kent een regeling voor de behandeling van klachten over pvp'en. De klachtenregeling is bedoeld voor (ex-)cliënten, cliëntenraden en bestuurders van ggz-instellingen, voor de IGJ en anderen met voldoende belang.

Klachten worden bij voorkeur intern opgelost, door de pvp zelf of door de manager van de pvp. Maar klagers kunnen hun klachten ook extern voorleggen aan een onafhankelijke Klachtencommissie.

De klachtencommissie beoordeelt of de pvp in strijd met de gedragsregels en/of het privacyreglement van Stichting PVP heeft gehandeld. Ook kan de klachtencommissie beoordelen of de leidinggevende van de pvp in strijd handelde met de procedure voor de interne afhandeling van klachten of met 'wat in het maatschappelijk verkeer betaamt'.

INTERNE KLACHTAFHANDELING



In 2023 zijn in totaal negen klachten over de pvp door managers in behandeling genomen, twee meer dan in 2022. De klachten betroffen ontevredenheid over de acties van de pvp, één klacht betrof de bereikbaarheid van de pvp. Bij zeven klachten ondersteunde de leidinggevende de klager zonder contact met een derde.

ONDERWERP DOSSIERS ONTEVREDEN OVER PVP IN 2022 EN 2023 IN AANTALLEN

	2022	2023
Ontevreden over acties pvp	4	8
Ontevreden over bejegening pvp	2	0
Ontevreden over bereikbaarheid pvp	0	1
Cliënt wil een andere pvp	1	0
TOTAAL	7	9

SOORT INTERVENTIE DOOR DE LEIDINGGEVENDE, 2022 EN 2023 IN AANTALLEN

	2022	2023
Verlenen bijstand met contact derde binnen instelling	1	0
Verlenen bijstand zonder contact derde	6	8
Nog niet bekend	0	1
TOTAAL	7	9



EXTERNE KLACHTAFHANDELING



In 2023 wendden zich vijf klagers tot de onafhankelijke klachtencommissie. Dit is vier keer minder dan in 2022. Eén van de vijf klachten werd niet in behandeling genomen omdat de klacht geen betrekking had op het handelen en/of nalaten van een pvp of zijn leidinggevende. Klager werd - met zijn toestemming - door de ambtelijk secretaris verwezen naar de klachtenregeling van de instelling.

De overige vier klachten hadden wel betrekking op handelen en/of nalaten van een pvp (en/of de leidinggevende van de pvp) en gingen over bejegening, bereikbaarheid, mate van bijstand, het niet naar de locatie van klager komen en het schenden van de geheimhoudingsplicht. Alle vier deze klachten zijn in behandeling genomen. Eén klager zette zijn klacht niet door nadat hij had aangegeven hulp te hebben gekregen van een andere pvp. Een andere klager heeft de klacht aangehouden.

De klachtencommissie deed in twee zaken uitspraak. De klachten bevatten in totaal vijf klachtonderdelen. Alle vijf de klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard. Bij één van de klachtonderdelen deed de klachtencommissie wel een aanbeveling aan de stichting. Namelijk om in het protocol omtrent verzoeken van cliënten om van pvp te wisselen, op te nemen dat cliënten er expliciet op worden gewezen dat de bijstand door de pvp door de wisseling mogelijk beïnvloed wordt. Dit omdat de hulp mogelijk (deels) op afstand zal worden verleend.

VERGADERINGEN

Op 23 maart 2023 overlegden de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie met de bestuurder over het jaarverslag 2022. Tijdens het overleg is het volgende besproken:

1. Het is opvallend dat het aantal binnengekomen klachten gelijk is gebleven terwijl er een licht stijgende lijn is in het aantal cliënten van Stichting PVP en het aantal dossiers per cliënt. De vraag is of de klachtencommissie via de e-mail, telefoon of het klachtformulier voldoende toegankelijk is.
2. Mogelijk wendt een aantal klagers zich tot het College voor de Rechten van de Mens in plaats van tot de klachtencommissie. Op verzoek van Stichting PVP heeft de ambtelijk secretaris navraag gedaan bij het College of er klachten over pvp'en zijn geweest. Het College heeft toegezegd de klachtencommissie te informeren wanneer zij een klacht over een pvp inhoudelijk behandelt. Einde 2023 had de klachtencommissie geen bericht ontvangen van het College;
3. Veel klagers geven geen vervolg aan hun klacht. Mogelijk dat hierbij een loyaliteitsgevoel tegenover de pvp een rol speelt. Of dat het voor klagers te moeilijk is om de klacht definitief door te zetten. Afsproken werd dat de ambtelijk secretaris aan klagers extra duidelijk maakt dat de klachtencommissie extern is en dat het aanbrengen van een klacht niet van invloed is op de ondersteuning van de klager door de pvp. Ook is een piloffase gestart waarbij de ambtelijk secretaris aanbiedt om naar de klager toe te gaan en op locatie de klacht door te nemen, op te stellen en vervolgens de vereiste machtiging te laten tekenen. In 2023 werd hiervan nog geen gebruik gemaakt;

De klachtencommissie was geheel 2023 als volgt samengesteld:

- Dhr. mr. N. van den Burg, onafhankelijk voorzitter (sinds 1 januari 2017);
- Dhr. J.W.M. Verbugt, lid vanuit het organisatieperspectief;
- Mw. dr. M.J. Smits, lid vanuit het cliëntenperspectief.

Het ambtelijk secretariaat werd in 2023 verzorgd door dhr. mr. L. Brand.