

## Interne klachtenprocedure

### Algemeen

*“Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop PGVZ of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht werkzaamheden voor ons hebben verricht, zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.”*

Dat klagen een negatieve bijklank heeft is niet terecht. Zowel voor u als voor PGVZ biedt een klacht een mogelijkheden tot verbeteringen van de dienstverlening. Het is daarom van groot belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus wordt behandeld en dat de noodzakelijke maatregelen worden genomen. PGVZ is verplicht uw klacht volgens bepaalde regels te behandelen.

PGVZ heeft de klachten- en de geschillenregeling ondergebracht onder Klachten Portaal Zorg <https://klachtenportaalzorg.nl>

Indien u dit wenst kunt een exemplaar van deze regeling ontvangen en/of lezen op onze internetsite.

Klachten beginnen vaak met signalen van onvrede, ook wel te betitelen als een informele klacht. Het is van belang vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over deze onvrede en te bespreken op welke manier dit opgelost kan worden. Op deze manier wordt allereerst gekeken of er onderling tot een oplossing gekomen kan worden. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert kan desgewenst contact opgenomen worden met een leidinggevende en/of de cliëntvertrouwenspersoon.

### Wie kunnen klachten indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Uiteraard zijn dit de zorgvrager en de medewerkers, als ook ieder ander die met PGVZ te maken heeft.

U mag over alles klagen wat u belangrijk vindt. De wet stelt eigenlijk maar twee beperkingen:

1. U kunt geen schadevergoeding vragen, daartoe zijn klachtenbehandelaars namelijk niet bevoegd.
2. Klachten over seksuele intimidatie/mishandeling of geweld worden eveneens niet in behandeling genomen. Daarvoor moet u zich wenden tot de Inspectie voor de Gezondheidszorg. <https://www.igz.nl/melden/>

### Hoe kunt u omgaan met een klacht?

#### 1) Klacht persoonlijk bespreken met de betrokkenen

Het kan behoorlijk lastig zijn voor u om uw onvrede open en eerlijk op tafel te leggen. U kunt het gevoel hebben dat u in een afhankelijke positie zit. Ook kunt u geëmotioneerd zijn door het gebeurde. Of u voelt zich onzeker, omdat er onduidelijkheid is over het verloop van de begeleiding en/of zorgverlening. Toch heeft het voor u veel voordelen om rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwars zit. De medewerker kan zijn reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Als PGVZ inderdaad een fout heeft gemaakt, krijgt deze op dat moment de kans om

uitleg te geven. Als blijkt dat er sprake is geweest van een misverstand, dan kan dat in dit gesprek worden opgehelderd.

Als u het moeilijk vindt om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een ouder, partner, familielid of goede vriend. Soms is het ook zinvol als een leidinggevende of een collega-medewerker van PGVZ bij het gesprek aanwezig is.

De medewerker of de leidinggevende zal de klacht die u met hem/haar bespreekt registreren. Binnen PGVZ is een formulier beschikbaar om mondelinge klachten te registreren. Dit ondersteunt een goede klachtenbehandeling en andere medewerkers kunnen ook leren van hetgeen u aangeeft.

Klachtbrieven en verslagen of stukken van klachtenprocedures worden opgeslagen in een apart klachtendossier. Betreft het een klacht van een cliënt, dan mogen alleen zaken worden opgetekend in zijn dossier die gaan over afspraken rondom de begeleiding en/of zorgverlening die naar aanleiding van een klachtgesprek zijn gemaakt.

## 2) Klacht persoonlijk bespreken met de leidinggevende, directie of een klachtenbemiddelaar

Toch kan het soms voorkomen, dat u een klacht **niet** met de medewerker wil bespreken of dat dit niet mogelijk is. In dat geval kan u uw klacht bespreekbaar maken bij de direct leidinggevende, directie van PGVZ of een door de directie aangewezen klachtenbemiddelaar. Zij bespreken met u de klacht en op basis van uw wensen en kan er gezocht worden naar een oplossing.

U kunt uw klacht op verschillende manieren bij de leidinggevende bekend maken, telefonisch of schriftelijk. Als u belt, zal altijd samen met u bekeken worden of het telefoongesprek voldoende is of dat er een afspraak met u gemaakt moet worden. Bij schriftelijke indiening van de klacht zal de leidinggevende contact met u zoeken, tenzij u in uw brief heeft vermeld dat niet op prijs te stellen.

## 3) Klacht indienen via Klachten Portaal Zorg

Indien een gesprek met de medewerker of leidinggevende niet tot de gewenste oplossing leidt of u een formeler oordeel wil hebben over de klacht, dan kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen bij Klachten Portaal Zorg. <https://klachtenportaalzorg.nl>

PGVZ heeft de officiële klachtenregeling weggelegd bij deze onpartijdige klachtencommissie en het portaal heeft geen binding met PGVZ en uw klacht.

Vanuit het portaal is klachtenfunctionaris C. Geertman 06 – 25186207 het eerste aanspreekpunt. De klachtenfunctionarissen zijn opgeleid en werken volgens het beroepsprofiel. Zij zijn onafhankelijk t.o.v. van u en van ons.

Als u een klacht indient dan kunt u er vanuit gaan dat wij binnen 6 weken na ontvangst aan u een oordeel of uitspraak terugkoppelen. Hierin staat bijvoorbeeld wij van de klacht vinden en wat er is of zal worden gedaan, om het op te lossen, of in de toekomst te voorkomen. Als u niet tevreden bent met dit oordeel of deze uitspraak dan mag u naar de geschillencommissie.

De termijn van 6 weken mag door ons verlengd worden met eenmalig 4 weken, hiervan wordt u door ons op de hoogte gebracht.



 Bolwerk 13  
8261 EE Kampen

 038 3331794  
 info@pgvz.nl  
 www.pgvz.nl  
 facebook.com/pgvz

Er is nog meer verlening mogelijk, maar dat is in beider overeenstemming bijvoorbeeld om te komen tot een duurzame oplossing, te denken is bijvoorbeeld aan een mediation traject.

De klacht mag u rechtstreeks indienen bij Klachtenportaal Zorg, maar om de klacht in behandeling te kunnen nemen is het niet mogelijk dat wij daarover niet worden geïnformeerd. Bij een aantal uitzonderlijke gevallen, zoals vormen van intimidatie en geweld mag de klager deze stap overslaan.

## KLACHTENFORMULIER PGVZ

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij de PGVZ.  
Om uw klacht beter en sneller te kunnen behandelen vragen wij u onderstaande vragen zoveel mogelijk te beantwoorden.

### A. Klacht afkomstig van

Zorgvrager :

Naam :

Adres :

Geboortedatum :

Telefoon en email :

Als de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de zorgvrager

Naam vertegenwoordiger :

Relatie tot de cliënt :

Adres :

Telefoon en email :

### B. Omschrijving van de klacht

*Onderstaande vragen (C t/m E) kunt u eventueel open laten en op een later moment invullen wanneer een vertegenwoordiger van PGVZ contact met u opneemt.*

**C. Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft**

**D. Hebt u de klacht besproken**

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| met betrokken medewerker(s) naam        | : | Functie : |
| met zijn/haar leidinggevende naam       | : | Functie : |
| met de een bemiddelaar binnen PGVZ naam | : | Functie:  |

**E. Heeft u de klacht ook bij Klachten Portaal Zorg gemeld?**

Ja / nee / weet niet

Ingevuld en ondertekend op d.d. :

Zorgvrager :

Handtekening :

Of diens vertegenwoordiger :

Handtekening :

Door onderstaande machtiging te tekenen verleent u de klachtenbemiddelaar toegang tot het zorgdossier en deze machtiging geldt alleen indien en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is:

## Machtiging

Tot inzage van het zorg-/cliëntdossier van

de heer / mevrouw (naam cliënt) :

datum :

Handtekening :

Of diens vertegenwoordiger :

## ROUTE SIGNALLEN VAN ONVREDE OF KLACHTEN:

