

Klachtenprocedure PGVZ

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.

PGVZ staat voor het leveren van kwalitatief goede zorg. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop de zorgverlening wordt uitgevoerd of over afspraken die niet worden nagekomen. Uw vragen, suggesties en klachten nemen wij ter harte, want dit stelt ons in staat onze dienstverlening te verbeteren.

Het is belangrijk dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus behandeld wordt en dat de juiste maatregelen worden genomen. PGVZ is verplicht uw klacht volgens bepaalde regels te behandelen.

Klacht indienen

Iedereen in relatie tot PGVZ kan een klacht indienen. De wet stelt maar twee beperkingen;

1. *Het is niet mogelijk om een schadevergoeding te vragen, daartoe zijn klachtenbehandelaars niet bevoegd.*
2. *Wilt u een melding maken van seksuele intimidatie/mishandeling of geweld, dan moet u zich wenden tot de Inspectie voor de Gezondheidszorg, dit kan via <https://www.igz.nl/melden/>.*

Stappenplan voor het melden van een klacht

Stap 1) Klacht persoonlijk bespreken met de betrokkenen

Bij een klacht of uiting van onvrede kan een eerste stap zijn om dit kenbaar te maken aan de direct betrokkene en samen tot een oplossing te komen. Het heeft voor beide partijen veel voordelen om samen het gesprek aan te gaan. In veel gevallen is het mogelijk om uw onvrede weg te halen door een gesprek aan te vragen met de medewerker waar de klacht over gaat. Zo'n gesprek kan vaak al veel en ook snel oplossen en als blijkt dat er sprake is van een misverstand is, kan dit ook snel worden opgehelderd.

Het kan lastig zijn om uw onvrede open en eerlijk op tafel te leggen. 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.

Stap 2) Klacht persoonlijk bespreken met de leidinggevende, directie of een klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u de klacht niet met de medewerker wil bespreken of dat dit niet mogelijk is. In dit geval kunt u contact opnemen met de direct leidinggevende, directie of interne klachtenfunctionaris. Zij bespreken met u de klacht en op basis van uw wensen kan er gezocht worden naar een oplossing en/of een goede afhandeling van uw klacht. U kunt uw klacht zowel schriftelijk als telefonisch bij de leidinggevende of klachtenfunctionaris bekend maken.

Contact interne klachtenfunctionaris Gees van Ogtrop: klachten@pgvz.nl

Klachtenformulier

Klachten worden geregistreerd in het klachtenformulier (deze vindt u onderaan de procedure). U kunt dit formulier gebruiken om uw klacht te melden. Alle correspondentie aangaande de klacht wordt verzameld in een dossier. Dit dossier wordt beheerd door de klachtenfunctionaris van PGVZ.

Bent u zorgvrager van PGVZ en dient u een klacht in, dan mogen alleen zaken worden opgetekend die gaan over afspraken rondom de begeleiding en/of zorgverlening.

Stap 3) Klacht indienen via het Klachtenportaal Zorg (uitzondering is Huishoudelijke Ondersteuning)

Indien bovenstaande gesprekken niet tot de gewenste oplossing leidt en/of u van mening bent dat de klacht door een externe instantie moet worden behandeld, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij Klachtenportaal Zorg.

PGVZ heeft de externe en onafhankelijke klachtenregeling ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg. Deze mogelijkheid is er alleen voor de zorgverlening die onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Onderstaande zorg van PGVZ die onder WKKGZ valt is:

- Ambulante begeleiding
- Werk en dagbesteding
- WMO: Begeleiding en Jeugdzorg
- Verpleging & Verzorging Thuis en Zorgwoningen (intramurale zorg)
- Wooninitiatieven

Huishoudelijke Ondersteuning van PGVZ valt dus **NIET** onder de WKKGZ en zorgvragers kunnen geen gebruik maken van Klachtenportaal Zorg. Klachten zullen dan altijd via de interne procedure worden opgepakt.

Vanuit het portaal is klachtenfunctionaris *C. Geertman* het eerste aanspreekpunt voor de dienstverlening van PGVZ. De klachtenfunctionaris is opgeleid en werkt volgens het beroepsprofiel.

Procedure Klachtenportaal Zorg

Indien u rechtstreeks een formele klacht indient bij Klachtenportaal Zorg, dan zal deze klacht niet in behandeling worden genomen als PGVZ daarover niet is geïnformeerd. Bij een aantal uitzonderlijke gevallen, zoals vormen van intimidatie en geweld mag de klager deze stap overslaan.

Binnen 6 weken (na melden van de klacht) ontvangt u een uitspraak. Inhoud van de uitspraak:

1. Wat vindt PGVZ van de klacht?
2. Wat er wordt gedaan om de klacht op te lossen?
3. Hoe wil PGVZ in de toekomst dit soort klachten voorkomen?

Planning behandeling klacht

De termijn van 6 weken kan eenmalig met een termijn van 4 weken worden verlengd. Indien dit van toepassing is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

Er is eventueel nog een extra verlenging mogelijk, met wederzijds goedvinden, om te komen tot een duurzame oplossing. Hierbij kan gedacht worden aan een bemiddelingstraject.

Geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over de uiteindelijke afhandeling van de klacht of niet akkoord bent met het oordeel/uitspraak, dan kan u nog naar de geschillencommissie. Deze geschillenregeling is ook ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

Website:

(<https://klachtenportaalzorg.nl>)

Klachten gemeente

Voor klachten of bezwaren betreffende de wijze waarop de Huishoudelijk Zorgverlening wordt behandeld door uw gemeente zie: <https://www.regelhulp.nl/ik-heb-hulp-nodig/klacht-of-bezwaar-indienen>

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 openlaten 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 :