

## Inleiding

In onze organisatie staan kwaliteit van de zorg en persoonlijke aandacht voorop. We doen bij PPW onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet altijd (geheel) aan uw verwachtingen voldoet. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van PPW, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft. We nemen uw mening zeer serieus. Klachten geven ons waardevolle informatie, waarmee we de kwaliteit van de zorg kunnen verbeteren en waarborgen.

## Wat is een klacht?

Elk bericht (mondeling, schriftelijk of digitaal) waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker van PPW of een procedure binnen de organisatie, wordt door ons behandeld als een klacht.

## Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft (of heeft gehad) met de zorg- en dienstverlening van PPW kan een klacht indienen.

## Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht bij iedere medewerker van PPW neerleggen. In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern neerleggen, of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat u op elk moment in de klachtenprocedure ervoor kunt kiezen om uw klacht in te dienen bij een externe partij. Voor cliënten tot en met 17 jaar maken wij gebruik van de klachtencommissie van Karakter, voor cliënten vanaf 18 jaar maken wij gebruik van de klachtenregeling van de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (NVvP).

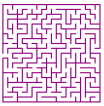
## Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

### De klacht bespreken met de hulpverlener

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij PPW gaan wij uit van de gedachte dat het aanklaarten van een probleem veel leed kan voorkomen. Mogelijk gaat het om een misverstand wat makkelijk recht gezet kan worden. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen met de hulpverlener op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten bijstaan of vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure. Komt u er met de betrokken hulpverlener niet uit, dan kan zijn of haar leidinggevende worden ingeschakeld om te helpen bemiddelen. Samen kunt u kijken hoe het probleem kan worden opgelost.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.



## Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet (langer) mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Deze is binnen onze praktijk op papier beschikbaar of digitaal op te vragen. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht, welke een beoordeling zal maken van de te nemen stappen. Er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. Bij PPW is Margo Maiwald, de praktijkhoudster, klachtenfunctionaris. Wanneer een klacht betrekking heeft op het handelen van Margo zelf, zal een andere collega deze rol op zich nemen. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens PPW een standpunt innemen.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

## Klacht extern indienen

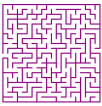
Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe klachten commissie (zie kopje 'Bij wie kan een klacht worden ingediend' voor de gegevens). Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht. De behandeling van klachten door een externe partij is kosteloos.

De procedure bij de externe klachtencommissie houdt in dat uw klacht schriftelijk naar de commissie wordt toegestuurd. De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de klachtencommissie een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar advies over eventuele oplossingen. De klachtencommissie doet schriftelijk uitspraak voor de klacht. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.

Wel kunt u een verdere procedure starten bij een beoordelingsbevoegde instantie zoals de rechter of de inspectie voor de gezondheidszorg.

## Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening voort te zetten, zal PPW met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal PPW met u meezoeken naar een vervangende zorgverlener (indien dit gewenst is), of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.



## Contactgegevens

### Interne klachtenfunctionaris

Margo Maiwald-Visser  
Plantsoen 31  
6701 AS Wageningen  
E-mail [m.maiwald@ppwageningen.nl](mailto:m.maiwald@ppwageningen.nl)

### Externe klachtenfunctionaris

#### Karakter

Mw. A. Winkel  
Postbus 68  
6710 BB Ede  
E-mail [a.winkel@karakter.com](mailto:a.winkel@karakter.com) of [klachtenfunctionaris@karakter.com](mailto:klachtenfunctionaris@karakter.com)

#### NVvP

Dhr. Van den Berg en mw. L. Bosveld  
E-mail [klachtenfunctionaris@nvvp.net](mailto:klachtenfunctionaris@nvvp.net)

### Externe Klachtencommissie

Karakter  
Postbus 68  
6710 BB Ede  
E-mail [klachtencommissiepatienten@karakter.com](mailto:klachtencommissiepatienten@karakter.com)

### Externe Klachtenregeling

NVvP  
E-mail [klachtenfunctionaris@nvvp.net](mailto:klachtenfunctionaris@nvvp.net)