



Reinier van Arkel

Medewerkers van Reinier van Arkel spannen zich in om de behandeling en verzorging zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over de geboden dienstverlening of de manier waarop deze plaatsvindt. Of u hebt het idee dat bepaalde zaken beter of anders kunnen. Laat het ons weten, want van elke reactie kunnen we leren. Sommige zaken zijn te veranderen en andere zaken kunnen worden voorkomen.

Klachtenregeling Reinier van Arkel

Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede. Om uw klacht te beschrijven, kunt u gebruikmaken van het formulier in de folder. Natuurlijk kunt u uw klacht ook bespreken met direct betrokken medewerker(s) of leidinggevenden. Zo kan de klacht misschien direct opgelost worden.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen, maar dat kan ook door uw partner, ouders, voogd/curator of een andere vertegenwoordiger.

Waarover kunt u een klacht indienen?

- U kunt een klacht indienen als u bezwaar hebt tegen het gedrag of een beslissing van een of meerdere medewerkers van Reinier van Arkel.
- U kunt een klacht indienen over algemene zaken, waarbij niet direct een medewerker betrokken is.

Hoe kunt u een klacht indienen?

- U kunt uw klacht het beste bespreken met direct betrokken medewerker(s) of leidinggevende. Hiervoor kunt u als hulpmiddel het klachtenformulier gebruiken.
- U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris.
- Als u geen behoefte hebt aan een gesprek of bemiddeling dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie.

Aanvulling Klachtenregeling voor cliënten die gedwongen zijn opgenomen of verplichte zorg krijgen op grond van de Wvvgz

Wanneer er voor u een zorgmachtiging of een crisismaatregel geldt volgens de Wet verplichte ggz, dan kunt u naast de klachten die alle cliënten volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg kunnen indienen, ook een klacht indienen over een aantal onderwerpen die specifiek in de Wet verplichte ggz genoemd worden. De PVP weet welke rechten u als cliënt hebt en kan u helpen bij de klacht. U betaalt geen kosten voor de hulp van de PVP.

De Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg is een landelijke organisatie en heeft een telefonische helpdesk (0900 444 8888, gebruikelijke belkosten) en een website www.pvp.nl.

De klachtenfunctionaris

Als u een klacht hebt en niet (meer) in gesprek met uw hulpverlener wilt of durft, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze kan bemiddelen tussen u en de behandelaar en kan u ook informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit staat in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de hulpverlener het beste werkt.

De klachtencommissie

Hoe werkt de klachtencommissie?

Als u kiest voor een klachtenbehandeling via de klachtencommissie, dan ontvangt u een bevestiging op uw schriftelijke klacht. Als de klachtencommissie vindt dat u de klacht niet duidelijk genoeg hebt opgeschreven, krijgt u nog vijf dagen de tijd om deze aan te vullen. Als het nodig is, kunt u bij het formuleren en indienen van een klacht hulp krijgen van de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De klachtencommissie meldt de klacht aan degene over wie u geklaagd hebt. Die krijgt het verzoek schriftelijk te reageren op uw klacht.

De klachtencommissie verzamelt zelf alle informatie die zij nodig heeft om de klacht goed te beoordelen. Het kan zijn dat de commissie uw dossier moet bekijken. Hiervoor wordt uw toestemming gevraagd. Bovendien kan de klachtencommissie getuigen horen en deskundigen uitnodigen. De klachtencommissie stuurt alle stukken die ze heeft verzameld naar u en degene over wie u hebt geklaagd.

Natuurlijk wordt geprobeerd uw klacht op zo kort mogelijke termijn te behandelen. De behandeling van uw klacht vindt plaats achter gesloten deuren. U en degene over wie u hebt geklaagd, bent beiden aanwezig bij de behandeling van de klacht. Als u er liever niet bij aanwezig bent, hoeft dat niet wanneer de klachtencommissie vindt dat u daarvoor goede redenen hebt.

Wie zitten er in de klachtencommissie?

De klachtencommissie is onafhankelijk en behandelt klachten van cliënten die in behandeling zijn bij Reinier van Arkel. De commissie bestaat uit minstens drie leden en maximaal zeven leden. Zij zijn geen van allen in dienst van de instelling. Het gaat om een voorzitter, die ook jurist is, een psychiater en nog ten minste één lid.

Bij de samenstelling wordt rekening gehouden met de reden van de klacht en met de betrokken personen. Een direct betrokkene zal nooit deelnemen aan de commissie die uw klacht behandelt.

De beslissing

De commissie streeft ernaar binnen twee weken na de behandeling van uw klacht haar beslissing schriftelijk bekend te maken.

Er zijn vijf verschillende beslissingen mogelijk:

1. De klacht is niet ontvankelijk. De klachtencommissie neemt uw klacht niet in behandeling. Bijvoorbeeld omdat dezelfde klacht al behandeld wordt door een andere instantie.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd. Bijvoorbeeld als u een klacht hebt over iemand die niet in dienst is van Reinier van Arkel.
3. De klacht wordt gegrond verklaard. Dat wil zeggen dat u in het gelijk wordt gesteld.
4. De klacht wordt gedeeltelijk gegrond verklaard. Dat wil zeggen dat de klacht op onderdelen verschillend wordt beoordeeld.
5. De klacht wordt ongegrond verklaard. Dat wil zeggen dat het gedrag waarover u klaagt, niet onjuist of onzorgvuldig is geweest, of dat dat niet kan worden aangetoond.

De beslissing van de klachtencommissie wordt naar u gestuurd, naar degene over wie u geklaagd hebt, en naar de Raad van Bestuur.

De beslissing op een klacht, die uitgaat van de Wet verplichte ggz, wordt ook gestuurd naar de inspectie voor de gezondheidszorg.

Binnen zes weken na uitspraak van de klachtencommissie, zal de Raad van Bestuur laten weten of er naar aanleiding van de uitspraak maatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke.

Wat is ook nog belangrijk om te weten?

Zowel degene die de klacht indient als degene over wie geklaagd wordt, kunnen zich laten bijstaan door iemand die hen helpt. Als u kosten maakt voor deze bijstand, dan zijn deze voor eigen rekening, ondanks de uitspraak van de klachtencommissie.

Na afsluiting van de procedure worden de stukken die gaan over de klacht bewaard op een manier die de privacy van alle betrokkenen beschermt. Twee jaar na de eindbeslissing worden de stukken vernietigd.

Klachtenfunctionaris

T 06 83041887

klachtenfunctionaris@reiniervanarkel.nl

Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)

06 -21 94 71 70

of via de receptie (073) 658 61 11

Helpdesk 0900-444 8888

Cliëntenorganisatie

Parklaan 4

5261 LR Vught

T (073) 658 56 50

Klachtencommissie

T (073) 658 60 19

Postbus 70058

5201 DZ 's-Hertogenbosch

Reinier van Arkel