

Toelichting

Ik ben het niet eens met deze beslissing of gedraging, omdat:

Omschrijving van de klacht:

Tijdens de behandeling van de klacht wil ik bijgestaan worden door:
U dient zelf contact op te nemen met degene(n) door wie u zich wilt laten bijstaan.

Hiermee geef ik degene die mijn klacht afhandelt toestemming mijn dossier in te zien, voor zover dat nodig is voor het onderzoeken en de behandeling van mijn klacht.

ja nee

Mijn naam is:	
Geboortedatum:	Juridische status:
Adres/afdeling:	
Handtekening:	Kopie aan:



Klachtenregeling Reinier van Arkel



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, ongeacht de uitspraak van de klachtencommissie.

U kunt u bijvoorbeeld laten bijstaan door de Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP weet welke rechten u als cliënt hebt en kan u helpen bij de klacht. Aan het inschakelen van de PVP zijn geen kosten verbonden.

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

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.



Contactinformatie

Klachtenfunctionaris Reinier van Arkel
T 06 82616451
E Klachtenfunctionaris@reiniervanarkel.nl *

Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) Reinier van Arkel
T (073) 658 55 99 of via de receptie (073) 658 61 11

Cliëntenorganisatie Reinier van Arkel
Parklaan 10
5261 LR Vught
(073) 658 56 50

Klachtencommissie Reinier van Arkel
T (073) 658 60 19

Via interne post
Secretariaat Klachtencommissie
locatie 's-Hertogenbosch

Via externe post
Secretariaat Klachtencommissie
Postbus 70058
5201 DZ 's-Hertogenbosch

* Als u via een beveiligde mailroute met de klachtenfunctionaris over uw klacht wilt communiceren, stuurt u haar dan een korte mail zónder vertrouwelijke informatie, dan stuurt zij u een uitnodiging waarmee u gebruik kunt maken van de beveiligde mailroute.



Datum:

Locatie/Plaats:

Geachte heer, mevrouw,

Hiermee wil ik een klacht indienen bij: klachtenfunctionaris klachtencommissie

Mijn klacht gaat over

de beslissing van: / het gedrag van:

Te weten:

Mijn klacht is meer algemeen en gaat over:

U hebt een klacht?

Laat het ons weten!

Medewerkers van Reinier van Arkel spannen zich in om de behandeling en verzorging op een zo optimaal mogelijke wijze 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.

Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede. Om uw klacht onder woorden te brengen, kunt u gebruik maken van de bijgevoegde afscheurkaart. Deze kaart is bedoeld als een hulpmiddel om uw klacht onder woorden te brengen. Natuurlijk kunt u uw klacht ook bespreken met direct betrokken medewerker(s) of leidinggevend. Zo kan de klacht wellicht 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 zaken van algemene aard, 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

Wanneer u op grond van een rechterlijke machtiging of een inbewaringstelling bent opgenomen (Wet BOPZ), kunt u naast de klachten die alle cliënten op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg kunnen indienen, ook een klacht indienen over een aantal onderwerpen die specifiek in de Wet BOPZ genoemd worden. U kunt klagen over: het vaststellen van wilsonbekwaamheid, het

instellen van dwangbehandeling en de uitvoering daarvan, het toepassen van middelen en maatregelen, het beperken van vrijheden en het niet of niet correct uitvoeren van het behandelplan (art.41). Behalve dat u zelf een klacht over deze onderwerpen kunt indienen, kan iedere andere cliënt die bij Reinier van Arkel is opgenomen een klacht over deze onderwerpen voor u indienen. (art.41)

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 u informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen u en de behandelaar. 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

tijd om deze aan te vullen. Als het nodig is kunt u bij het formuleren en indienen van een klacht hulp krijgen van de patiëntvertrouwenspersoon (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 daarvoor nodig zijn dat ze uw medisch en/of verpleegkundig dossier moeten inzien. Hiervoor wordt uw toestemming gevraagd. Bovendien kan ze getuigen horen en deskundigen uitnodigen. De klachtencommissie stuurt alle stukken die ze heeft verzameld naar u en degene over wie u hebt geklaagd.

Vanzelfsprekend wordt getracht 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 geïnstalleerd door de Raad van Bestuur en behandelt klachten van degene die in behandeling zijn bij Reinier van Arkel.

- De commissie bestaat uit maximaal zeven leden:
• Een onafhankelijk voorzitter, tevens jurist;
• Een psychiater die niet in dienst is van de instelling;
• Twee leden die benoemd zijn op voordracht van de cliëntenraad van Reinier van Arkel;
• Drie overige leden.

De behandeling van een klacht gebeurt door ten minste drie leden van de commissie. In elk geval is een van hen psychiater, een van hen jurist en een van hen is een lid dat benoemd is op voordracht van de cliëntenraad.

Bij de samenstelling wordt rekening gehouden met de aard van de klacht en met de betrokken personen. Een direct betrokkene zal nooit participeren in de commissie die uw klacht behandelt.

De beslissing

De commissie streeft ernaar binnen twee weken na de behandeling van uw klacht haar beslissing schriftelijk kenbaar 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. Ook kan de klachtencommissie een eis tot schadevergoeding niet in behandeling nemen.

- 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.

Artikel 41

De beslissing op een klacht, gebaseerd op artikel 41 van de wet BOPZ, wordt ook gestuurd naar de inspectie voor de gezondheidszorg.

Als de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, dan laat de Raad van Bestuur binnen zes weken weten of er maatregelen zullen worden genomen na behandeling van de klacht, en zo ja, welke.