

Date:

Localité/Lieux:

Messieurs

Par la présente je veux porter plainte sur :

La décision de / le comportement de :

À savoir:

Ma plainte est de nature plutôt générale et se porte sur :

Que faut-il savoir encore?

Aussi bien la personne qui porte plainte que celle qui fait l'objet de la plainte peuvent se faire assister par quelqu'un qui les aide. Les frais éventuels de cette assistance sont au compte de la personne assistée, quelle que soit la décision de la commission des plaintes.

Vous pouvez vous faire assister par exemple par le médiateur médical. Le médiateur médical connaît vos droits en tant que client et peut vous aider à porter plainte. L'assistance du médiateur médical n'entraîne pas de frais.

Vous pouvez joindre le médiateur médical par l'intermédiaire de Reinier van Arkel groep, téléphone : (073) 658 55 99

L'association du médiateur médical dans la santé mentale, "Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg" est une organisation nationale et dispose d'une aide en ligne (0900 444 8888, 10 centimes par minute) et d'un site internet www.pvp.nl.

Vous pouvez également contacter l'organisation des clients Reinier van Arkel groep, Parklaan 3 5261 LR Vught (073) 658 56 50

Après la clôture de la procédure, les documents relatifs à la plainte sont archivés d'une façon qui garantit la vie privée de toutes les personnes intéressées. Quatre ans après la décision définitive les documents sont détruits.



RVA/002/03-1-12



Règlement des plaintes Reinier van Arkel groep

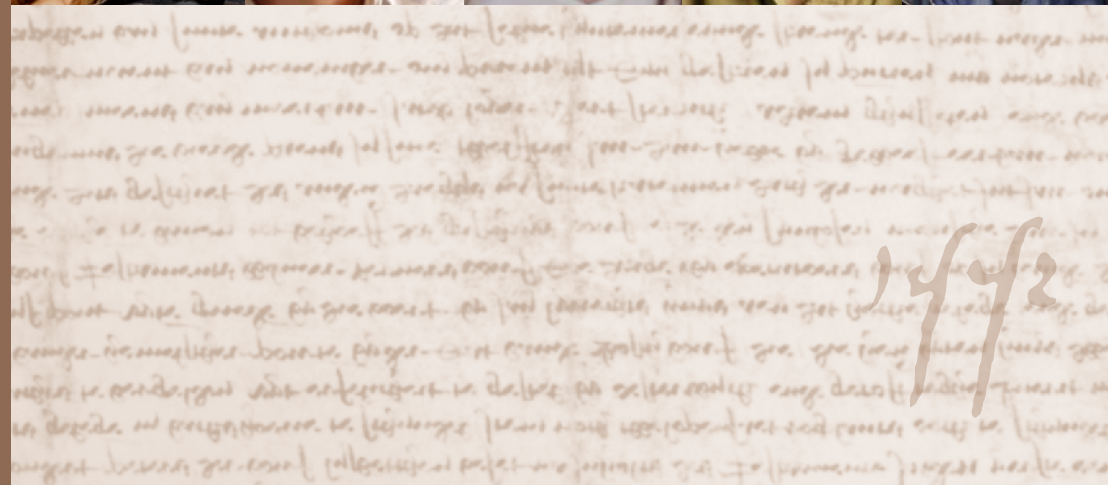
Comment joindre la commission des plaintes?

Le secrétariat du Conseil d'Administration est chargé du secrétariat de la commission des plaintes. Si vous avez des questions sur le règlement des plaintes vous pouvez téléphoner au secrétariat, que vous pouvez joindre par téléphone tous les jours au numéro (073) 658 60 06.

Voici l'adresse postale de la commission des plaintes :

Par la poste interne : Secretariaat Klachtencommissie locatie 'sHertogenbosch

Par la poste externe: Secretariaat Klachtencommissie Postbus 70058 5201 DZ 's-Hertogenbosch



Explication

Je ne suis pas d'accord avec cette décision ou ce comportement, parce que :

Description de la plainte :

Pendant l'examen de la plainte je veux me faire assister par :

Vous devez contacter vous-même la personne par qui vous voulez vous faire assister.

Par la présente j'autorise la personne qui règle ma plainte de prendre connaissance de mon dossier dans la mesure où l'examen et les délibérations de ma plainte le nécessitent.

oui *non*

Mon nom est:

Date de naissance:

State Juridique:

Adresse/section:

Signature:

Copy à:



Vous avez une plainte?

Informez-nous!

Les employés de Reinier van Arkel groep s'efforcent de faire dérouler la thérapie et les soins aussi bien que possible. Et pourtant il peut arriver que vous n'êtes pas tout à fait content. Du service offert ou de sa réalisation. Ou bien vous avez l'impression qu'il vaudrait mieux que certaines choses se fassent autrement. Informez-nous-en, parce que chaque réaction nous permet d'apprendre. Certaines choses peuvent se changer et d'autres peuvent se prévenir.

C'est quoi, une plainte?

Une plainte est une expression de mécontentement orale ou écrite. Pour formuler votre plainte, vous pouvez vous servir de la carte détachable ci-jointe. Cette carte vous sert de support pour exprimer votre plainte par écrit. Bien sûr vous pouvez également parler de votre plainte à un ou plusieurs des employés ou dirigeants concernés. Ainsi on pourrait trouver une solution immédiate.

Qui peut porter plainte?

C'est vous-même qui pouvez porter plainte, mais également votre partenaire, vos parents, votre tuteur/curateur ou un autre représentant.

Sur quoi pouvez-vous porter plainte?

Vous pouvez porter plainte si vous voyez des inconvénients au comportement ou à la décision d'un ou plusieurs des employés de Reinier van Arkel groep.

Vous pouvez porter plainte sur des affaires générales qui ne concernent pas directement un employé.

Comment pouvez-vous porter plainte?

Vous pouvez discuter de votre plainte avec un ou plusieurs des employés ou dirigeants directement concernés; le malentendu peut éventuellement se résoudre tout de suite. Dans ce cadre, le formulaire de plainte est un moyen que vous pouvez utiliser. Vous pouvez aussi vous adresser à la commission des plaintes de Reinier van Arkel groep. Cela se fait toujours par écrit.

Supplément au règlement des plaintes pour les clients dont l'hospitalisation est forcée

Si en vertu d'une autorisation judiciaire ou d'un internement vous êtes hospitalisé (en vertu de la loi sur les hospitalisations particulières, nommée «BOPZ»), en plus des plaintes que tous les clients peuvent déposer en vertu de la loi sur le droit de plainte, «Wet Klachtrecht», vous pouvez aussi porter plainte sur un nombre de sujets mentionnés spécifiquement dans la loi BOPZ.

Vous pouvez vous plaindre sur : la constatation d'incapacité d'exprimer la volonté, l'injonction thérapeutique et son exécution, l'application de moyens et de mesures, la limitation des droits de liberté et la non-exécution ou l'exécution incorrecte du plan de thérapie (article 41). Vous pouvez porter plainte vous-même, mais en plus chaque autre client qui est hospitalisé au sein de Reinier van Arkel groep peut le faire pour vous sur un de ces sujets.

La commission des plaintes

Comment fonctionne la commission des plaintes?

Si vous optez pour l'examen de la plainte par la commission des plaintes, vous recevez une accusation de réception de votre plainte écrite. Si à l'avis de la commission des plaintes vos explications ne sont pas suffisamment claires, on vous accorde 5 jours pour donner des éclaircissements. En cas de besoin, le médiateur médical, «patiëntenvetrouwenspersoon (PVP)» peut vous aider à formuler et à déposer la plainte. La commission des plaintes communique la plainte à la personne qui fait l'objet de votre plainte. Celle-ci sera priée de donner une réaction écrite sur votre plainte.

La commission des plaintes réunit elle-même toutes les informations dont elle a besoin pour être un bon juge en matière de votre plainte. À cet

effet, il se peut qu'elle désire prendre connaissance de votre dossier médical et/ou du dossier de soins infirmiers. Pour cela votre consentement sera demandé. En plus, elle peut entendre des témoins et inviter des experts. La commission des plaintes envoie toutes les pièces qu'elles a recueillies à vous et à la personne qui fait l'objet de votre plainte.

Il va de soi qu'on s'efforcera d'examiner votre plainte dans les meilleurs délais. Les délibérations sur votre plainte se feront à huis clos. Vous-même et la personne qui fait l'objet de votre plainte avez le droit d'assister à ces délibérations. Si vous préférez ne pas y assister, vous n'êtes pas obligé si la commission des plaintes estime que vos motifs sont justifiés.

Qui font partie de la commission des plaintes?

La commission des plaintes a été installée par le Conseil d'Administration et se penche sur les plaintes déposées par ceux qui suivent une thérapie chez Reinier van Arkel groep. La commission se compose de sept membres au maximum :

- un président indépendant, juriste en plus;
- un psychiatre qui n'est pas au service de l'établissement ;
- deux membres nommés sur proposition du conseil des clients de Reinier van Arkel groep ;
- trois autres membres.

L'examen de la plainte se fait par au moins trois membres de la commission. Dans tous les cas un parmi eux est psychiatre, un est juriste et un est l'un des membres nommés sur proposition de l'conseil des clients Reinier van Arkel groep.

Compte sera tenu, à la composition, de la nature de la plainte et des personnes concernées. Une personne directement concernée ne fera jamais partie

La décision

La commission s'efforce de faire connaître par écrit sa décision en moins de deux semaines après l'examen de votre plainte.

Il y a cinq différentes décisions à envisager:

1. La plainte est irrecevable. Cela veut dire que la commission des plaintes n'examine pas votre plainte. Par exemple si la même plainte est déjà examinée par une autre instance. La commission des plaintes ne peut pas examiner non plus une demande en dommage-intérêts.
2. La commission des plaintes se déclare incompétente. Par exemple si vous portez plainte sur quelqu'un qui n'est pas au service de Reinier van Arkel groep.
3. La plainte est déclarée fondée. Cela veut dire que vous obtenez gain de cause.

4. La plainte est partiellement fondée. Cela veut dire les jugements divergent sur plusieurs éléments.
5. La plainte est déclarée non fondée. Cela veut dire que le comportement dont vous vous êtes plaint n'a pas été incorrect ou négligent ou qu'il n'y a pas de preuve.

La décision de la commission des plaintes sera envoyée à vous, à la personne qui fait l'objet de votre plainte et au Conseil d'Administration.

Article 41

La décision sur une plainte, basée sur l'article 41 de la loi BOPZ, sera envoyée également à l'inspection de la santé publique.

Si la plainte est déclarée (partiellement) fondée, le Conseil d'Administration indiquera en moins d'un mois si des mesures seront prises après l'examen de la plainte, et le cas échéant quelles seront ces mesures. Par exemple, la personne qui fait l'objet de votre plainte doit présenter ses excuses ou le Conseil d'Administration prend des mesures visant à améliorer la situation.