



Reinier van Arkel

De Klachten- commissie

U kunt ervoor kiezen een klacht in te dienen bij de regionale klachtencommissie die door Reinier van Arkel en GGZ Oost Brabant is ingesteld en die klachten behandelt die door cliënten van deze instellingen bij de commissie worden ingediend. De regionale klachtencommissie is onafhankelijk, doet onderzoek naar ingekomen klacht(en) en beoordeelt die.

Als u kiest voor een klachtenbehandeling via de klachtencommissie, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie. U ontvangt een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Als de klachtencommissie vindt dat u de klacht niet duidelijk genoeg hebt opgeschreven, krijgt u nog de tijd om deze aan te vullen. 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 hiervoor informatie nodig heeft uit uw dossier. Hiervoor vraagt zij uw toestemming. En ook 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 probeert de klachtencommissie uw klacht zo snel mogelijk 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 neemt nooit deel aan de commissie die uw klacht behandelt.

De beslissing

De commissie probeert binnen twee weken na de behandeling van uw klacht haar beslissing schriftelijk bekend te maken. De beslissing wordt naar u gestuurd, naar de beklagde, de geneesheer-directeur en naar de Raad van Bestuur.

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 op een klacht, die betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Wet verplichte ggz, wordt ook gestuurd naar de inspectie voor de gezondheidszorg.

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

Wat is ook nog belangrijk om te weten?

Degene die de klacht indient en 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, het maakt dan niet uit wat de uitspraak van de klachtencommissie is.

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.

Klachtencommissie
T (073) 658 60 19
Postbus 70058
5201 DZ 's-Hertogenbosch
secretariaatklachtencommissie@reiniervanarkel.nl

