

## **KLACHTENBEHANDELING IN HET KORT - poli- en dagkliniek**

### **Klachtenprocedure**

Een patiënt kan met vragen, onduidelijkheden of klachten over de behandeling terecht bij de behandelaar, bij de manager van de afdeling of bij de verantwoordelijk directeur. Biedt een gesprek met hen onvoldoende duidelijkheid en wordt op die wijze geen oplossing gevonden, dan kan contact worden opgenomen met de Klachtenopvangfunctionaris. Het uitgebreide klachtenreglement is bij haar verkrijgbaar. ARQ IVP en het ARQ Diagnostisch Centrum maken gebruik van de klachtenregeling van ARQ Centrum'45.

### **De Klachtenopvangfunctionaris is bij wet geregeld en werkt onafhankelijk**

De Klachtenopvangfunctionaris is aangesteld volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) om in een zo vroeg mogelijk stadium te komen tot een oplossing voor een probleem of een klacht. Zij verricht haar werk zonder inmenging door de werkgever. Zij voert een eerste, open gesprek over de klacht en probeert samen met de patiënt tot een oplossing te komen. Indien die oplossing niet wordt gevonden, informeert zij de patiënt over het vervolgtraject. Zij bespreekt met de patiënt of hij kiest voor bemiddeling van de klacht door een lid van de klachtencommissie, of voor behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De Klachtenopvangfunctionaris staat de patiënt bij in het hele proces.

### **Waarover kan worden geklaagd en door wie ?**

Iedere patiënt die bij ARQ Centrum'45, ARQ IVP of ARQ Diagnostisch Centrum in behandeling is (of was) kan bij de Klachtenopvangfunctionaris een klacht indienen over een ten aanzien van hem of haar genomen beslissing of over de wijze waarop hij/ zij door een medewerker van de organisatie tegemoet wordt getreden. Ook iemand die door de patiënt daarvoor is aangewezen kan dat doen, of de nabestaanden van de patiënt.

### **Hoe en waar kan een klacht worden ingediend?**

Bij een probleem of een klacht kan contact worden opgenomen met de Klachtenopvangfunctionaris, tel. 071-5191500

e-mail: [klachtenopvang@arq.org](mailto:klachtenopvang@arq.org)

postadres: Rijnzichtweg 35, 2342 AX Oegstgeest

### **Wat gebeurt er na het indienen van een klacht ?**

Binnen enkele dagen na het indienen van de klacht bevestigt de Klachtenopvangfunctionaris de ontvangst van de klacht en neemt zij contact op met de klager.

### **Hoe wordt de klacht door de klachtencommissie behandeld ?**

Indien de klacht in behandeling is genomen door de klachtencommissie, nodigt de klachtencommissie de klager en de verweerder uit om het een en ander zelf toe te lichten; dit via het principe van hoor en wederhoor. De klager en verweerder kunnen zich hierbij laten bijstaan door iemand die zij zelf uitkiezen. Een lid van de klachtencommissie dat, direct of indirect, bij de ingediende klacht is betrokken, neemt géén deel aan de behandeling van de klacht. Binnen enkele weken na het indienen van de klacht komt de klachtencommissie met een schriftelijke uitspraak, die ook naar de raad van bestuur gaat. De raad van bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan de verweerder. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

### **Geheimhouding**

De leden en de secretaris van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle, vanwege hun deelname aan de klachtenbehandeling, ter kennis gekomen gegevens.

### **Samenstelling van de klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, jurist, en een vicevoorzitter die op voordracht van de patiëntenraad is aangesteld. Verder bestaat de klachtencommissie uit een psychiater, psychotherapeut(en) en een vak therapeut. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de klachtencommissie.

## **KLACHTENBEHANDELING IN HET KORT – Kliniek**

### **Klachtenprocedure**

Een patiënt kan met vragen, onduidelijkheden of klachten over de behandeling terecht bij de behandelaar, bij de manager van de afdeling of bij de verantwoordelijk directeur. Biedt een gesprek met hen onvoldoende duidelijkheid en wordt op die wijze geen oplossing gevonden, dan kan contact worden opgenomen met de Klachtenopvangfunctionaris. Het uitgebreide klachtenreglement is bij haar verkrijgbaar. Men kan ook de Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP), mevrouw A. Deen, raadplegen (tel. 06 - 559 102 70 e-mail: [a.deen@pvp.nl](mailto:a.deen@pvp.nl)). Klinische patiënten van de GGZ kunnen via een chat anoniem ondersteuning krijgen van een PVP. Indien mogelijk wordt de vraag of klacht direct via de chat afgehandeld. Mocht er persoonlijke of telefonische ondersteuning nodig zijn en de patiënt gaat daarmee akkoord, dan kan dat alsnog worden geregeld. De chat is open van maandag t/m donderdag van 19.00 tot 21.00 uur en is bereikbaar via [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl).

### **De Klachtenopvangfunctionaris is bij wet geregeld en werkt onafhankelijk**

De Klachtenopvangfunctionaris is aangesteld volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) om in een zo vroeg mogelijk stadium te komen tot een oplossing voor een probleem of een klacht. Zij verricht haar werk zonder inmenging door de werkgever. Zij voert een eerste, open gesprek over de klacht en probeert samen met de patiënt tot een oplossing te komen. Indien die oplossing niet wordt gevonden, informeert zij de patiënt over het vervolgtraject. Zij bespreekt met de patiënt of hij kiest voor bemiddeling van de klacht door een lid van de klachtencommissie, of voor behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De Klachtenopvangfunctionaris staat de patiënt bij in het hele proces.

### **Waarover kan worden geklaagd en door wie ?**

Iedere patiënt die bij ARQ Centrum'45, ARQ IVP of ARQ Diagnostisch Centrum in behandeling is (of was) kan bij de Klachtenopvangfunctionaris een klacht indienen over een ten aanzien van hem of haar genomen beslissing of over de wijze waarop hij/ zij door een medewerker van de organisatie tegemoet wordt getreden. Ook iemand die door de patiënt daarvoor is aangewezen kan dat doen, of de nabestaanden van de patiënt..

### **Hoe en waar kan een klacht worden ingediend?**

Bij een probleem of een klacht kan contact worden opgenomen met de Klachtenopvangfunctionaris; tel. 071-5191500  
e-mail: [klachtenopvang@arq.org](mailto:klachtenopvang@arq.org)  
postadres: Rijnzichtweg 35, 2342 AX Oegstgeest

### **Wat gebeurt er na het indienen van een klacht ?**

Binnen enkele dagen na het indienen van de klacht bevestigt de Klachtenopvangfunctionaris de ontvangst van de klacht en neemt zij contact op met de klager.

### **Hoe wordt de klacht door de klachtencommissie behandeld ?**

Indien de klacht in behandeling is genomen door de klachtencommissie, nodigt de klachtencommissie de klager en de verweerder uit om het een en ander zelf toe te lichten; dit via het principe van hoor en wederhoor. De klager en verweerder kunnen zich hierbij laten bijstaan door iemand die zij zelf uitkiezen. Een lid van de klachtencommissie dat, direct of indirect, bij de ingediende klacht is betrokken, neemt géén deel aan de behandeling van de klacht. Binnen enkele weken na het indienen van de klacht komt de klachtencommissie met een schriftelijke uitspraak, die ook naar de raad van bestuur gaat. De raad van bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan de verweerder. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

### **Geheimhouding**

De leden en de secretaris van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle, vanwege hun deelname aan de klachtenbehandeling, ter kennis gekomen gegevens.

### **Samenstelling van de klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, jurist, en een vicevoorzitter die op voordracht van de patiëntenraad is aangesteld. Verder bestaat de klachtencommissie uit een psychiater, psychotherapeut(en) en een vak therapeut. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de klachtencommissie