

Klachtenbeleid Arkin*

Een nieuw klachtenbeleid per 01-01-2017

Inhoudsopgave

Inhoud

Klachtenbeleid Arkin	1
Inhoudsopgave	1
Inleiding.....	2
Hoofdstuk 1 Definities.....	3
Hoofdstuk 2 Doelstelling en uitgangspunten.....	5
Hoofdstuk 3 WKKGZ klachtbehandeling binnen Arkin	7
Hoofdstuk 4 WKKGZ Klachtbehandeling buiten Arkin.....	9
Hoofdstuk 5 BOPZ klachtbehandeling.....	10
Hoofdstuk 5 Registratie van klachten.....	12
Hoofdstuk 6 Adressen, websites en telefoonnummers	14

* = Arkin, Sinai Centrum, Victas, Roads. Voor de leesbaarheid wordt alleen het woord Arkin gehanteerd, waar Arkin, Sinai Centrum, Victas en Roads bedoeld wordt.

Een nieuw klachtenbeleid per 01-01-2017

Inleiding

Dit klachtenbeleid is tot stand gekomen op basis van de op 01-01-2016 in werking getreden Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen (Wkkgz) in de zorg.

De Wet klachten cliënten (Wkcz) in de zorg komt te vervallen op 1-1-2017. Het jaar 2016 is een overbruggingsjaar.

De wet Wkkgz heeft het volgende uitgangspunt:

‘Het uitgangspunt van deze klachten- en geschillenregeling is dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder.’

Tevens is de zorgaanbieder op het gebied van klachtbehandeling tot het volgende verplicht¹

‘De belangrijkste verplichtingen per 2017 zijn:

Klachtenfunctionaris

Per 1 januari 2017 heeft de zorgaanbieder een klachtenfunctionaris beschikbaar die gratis is voor de cliënten. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Geschilleninstantie

Voor 1 januari 2017 moet elke zorgaanbieder aangesloten zijn bij een erkende geschilleninstantie. De zorgaanbieder kan zich aansluiten bij een bestaande instantie. Organisaties van cliënten en zorgaanbieders kunnen ook samen een nieuwe geschilleninstantie oprichten. De geschilleninstantie moet worden erkend door de minister.

Arkin wil cliënten, familie en naastbetrokkenen een goede en laagdrempelige klachtenregeling bieden, en klachten, van welke aard dan ook, snel en goed oplossen. De klachtenregeling biedt de cliënt de mogelijkheid zijn klacht te uiten en hier ondersteuning in te krijgen, draagt bij aan genoegdoening van de individuele klager, is gericht op herstel van vertrouwen van de cliënt in de hulpverlener en/of Arkin en draagt bij aan de kwaliteit van zorg binnen Arkin².

Voor de goede orde – voor Bopz-klachten blijft de verplichting bestaan om een aparte Bopz Klachtencommissie te hebben, vanuit de wet Bopz art. 41³.

¹ Bron: Rijksoverheid; <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/voorschriften-zorgaanbieders-wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

² Binnen Arkin en binnen diverse regelingen/wetten/organisaties wordt gesproken over patiënten en cliënten, afhankelijk van de setting en soms zijn de termen inwisselbaar. In deze tekst zullen we de term ‘cliënten’ aanhouden, behalve als er letterlijk tekst wordt overgenomen van een regeling/wet/organisatie.

³ Bron: Rijksoverheid; <https://www.dwangindezorg.nl/psychiatrische-problemen/rechten/klachten-indienen/klachtencommissie>

Hoofdstuk 1 Definities

Binnen Arkin gaan we uit van de volgende begrippen:

Klager

1. Cliënt, nabestaande of een familielid en/of naaste die namens cliënt, onvrede uit over gedragingen van een medewerker van Arkin dan wel de instelling zelf.
2. Familielid of naastbetrokkene die onvrede ten aanzien van zichzelf uit over gedragingen van een medewerker van Arkin dan wel de instelling zelf.

Klacht

Ieder naar voren gebracht bezwaar of geuite onvrede over gedragingen van een medewerker van Arkin of de instelling zelf, die niet tussen klager en betrokken medewerker naar tevredenheid is opgelost.

Verjaringstermijn

Een klager kan een klacht indienen over een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in de afgelopen 5 jaar.

Geschil

Een klacht die na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

Geschilleninstantie

Op 1 januari 2017 is elke zorgaanbieder wettelijk verplicht aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor de zorgaanbieder en voor de klager. Bij schade kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen.⁴

Wkkgz

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Termijn Wkkgz

De gestelde termijn waarbinnen klachten die vallen onder de Wkkgz beoordeeld moeten zijn is 6 weken. Deze termijn begint te lopen op de dag dat de klacht schriftelijk of per e-mail is ingediend. De termijn van 6 weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal 4 weken als dit nodig is om de klacht verder te onderzoeken.

Wet Bopz: Wet Bijzonder opnemingen in het psychiatrisch ziekenhuis.

Bopz-klacht Een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 Wet Bopz:

- de wilsonbekwaamheid die een arts heeft uitgesproken;
- beperking van rechten, zoals het recht zich vrij te bewegen;
- toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties, zoals gedwongen medicijngebruik;
- gedwongen toediening van voedsel of vocht, vrijheidsbeperking of afzondering;
- dwangbehandeling;
- niet toepassen van het overeengekomen zorgplan of behandelplan.⁵

Patiënt/cliëntvertrouwenspersoon (PVP)

⁴ Bron: <https://www.dwangindezorg.nl/psychiatrische-problemen/rechten/klachten-indienen/klacht-indienen>

⁵ Bron: <https://www.dwangindezorg.nl/psychiatrische-problemen/rechten/klachten-indienen/klachtencommissie>

Vertrouwenspersoon voor alle cliënten. De PVP is niet in dienst van de zorginstelling maar in dienst van de onafhankelijke Stichting PVP en werkt volgens gedragsregels. De PVP behartigt de belangen van de patiënt en hulp van de PVP is gratis.⁶

Familievertrouwenspersoon (FVP)

Vertrouwenspersoon voor familie of naasten van cliënten. De FVP luistert naar het verhaal van familie en naastbetrokkenen en geeft antwoord op vragen. Hij ondersteunt in het contact met de hulpverlener, de behandelaar of de instelling en helpt zoeken naar oplossingen. De hulp van de FVP is gratis. De FVP is aangesloten bij de landelijke stichting familievertrouwenspersonen (LSFVP).⁷

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een medewerker van de instelling, met een afgeronde erkende opleiding tot klachtenfunctionaris, die namens de instelling klachten van cliënten behandelt. De klachtenfunctionaris is gratis beschikbaar voor cliënten, naastbetrokkenen en nabestaanden.

De kernactiviteit van de klachtenfunctionaris is de opvang voor de betrokkenen bij de klacht, het geven van informatie en advies, het verlenen van bijstand aan de betrokkenen en indien mogelijk de bemiddeling van de klacht.

De beroepshouding van de klachtenfunctionaris laat zich kenmerken als onafhankelijk, onpartijdig, open, onbevooroordeeld en integer. De klachtenfunctionaris heeft een afgeronde erkende opleiding tot klachtenfunctionaris.

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de cliënt en de zorgverlener, teneinde de kwaliteit van de zorg te verbeteren.⁸

⁶ Bron: <http://www.PVP.nl/>

⁷ <https://www.lsfvp.nl/>

⁸ VKIG beroepsprofiel klachtenfunctionaris versie 1 oktober 2014

Hoofdstuk 2 Doelstelling en uitgangspunten

Doelstelling

Het klachtenbeleid wordt uitgewerkt in het klachtenreglement.

Deze klachtenregeling van Arkin draagt bij aan:

- Het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor beide partijen (klager en aangeklaagde);
- Herstel van vertrouwen van de cliënt, het familielid of naaste in de hulpverlener en/of Arkin;
- De verbetering van de kwaliteit van zorg binnen Arkin;
- Het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

Uitgangspunten

Iedere klacht is een signaal

Een klacht is een signaal van een cliënt, familielid en/of naaste over de zorg- en dienstverlening van Arkin. Iedere klacht moet serieus worden genomen en met de direct betrokkene(n) worden opgepakt om zo de tevredenheid van de behandeling van cliënt/familielid/naaste te verbeteren. Klachten dienen op individueel niveau zo snel mogelijk opgelost te worden, maar klachten kunnen ook wijzen op een structureel probleem. Informatie uit klachten dient daarom gebruikt te worden voor kwaliteitsverbetering.

Klagen is laagdrempelig mogelijk

Arkin streeft naar een laagdrempelige klachtenregeling en wil klachten gebruiken om de behandeling en de zorg direct te kunnen verbeteren. Dit betekent dat:

- Het voor cliënt/familielid/naaste duidelijk is waar en op welke manier een klacht geuit kan worden;
- Informatie over de klachtenregeling en hoe, waar en op welke manier te klagen, gemakkelijk te vinden is op de website, in folders bij de recepties en eventueel in wachtkamers;
- Ontevredenheid en klachten zoveel mogelijk direct besproken moeten worden met de direct betrokken medewerker en dat eventuele problemen op dat niveau worden opgelost;
- Informatie en een open houding ten aanzien van klachten en suggesties bij alle betrokkenen belangrijk is.

Klachtenfunctionaris toegankelijk voor cliënten en hun familie en naasten

De klachtenfunctionaris is beschikbaar voor klachten van cliënten inzake hun behandeling en bejegening, én voor klachten van familie en naasten over hun bejegening. Klachten van familie en naasten over de behandeling en bejegening van de cliënt zijn ontvankelijk bij de klachtenfunctionaris wanneer de cliënt de klachten van familie en naasten zelf ook aantoonbaar onderschrijft.

Klager met respect behandelen

De relatie tussen cliënt, familielid en/of naaste en een GGZ instelling is per definitie ongelijk. Arkin gaat uit van wederzijds respect tussen cliënt/familielid/naaste en medewerker(s) en probeert in de klachtafhandeling de klager met respect te bejegenen en zoveel als mogelijk gelijkwaardigheid na te streven.

Klager heeft recht op ondersteuning

Cliënten, familieleden en/of naasten kunnen gratis en onafhankelijke/onpartijdige ondersteuning van een klachtenfunctionaris, een FVP of een PVP krijgen bij het oplossen van een klacht.

Klachten worden zorgvuldig geregistreerd en de afhandeling gemonitord

Wanneer een klacht door een behandelaar en een klager gezamenlijk naar tevredenheid worden opgelost, hoeft deze klacht niet geregistreerd te worden. Dit geldt ook voor klachten die worden opgelost na bemiddeling van een leidinggevende.

Wanneer een klager terecht komt bij de klachtenfunctionaris, dan registreert deze altijd de klacht. Dit kan zijn wanneer een klager niet tevreden is over afhandeling van een klacht bij een medewerker of bij een leidinggevende. De klager kan ook besluiten direct te klagen bij de klachtenfunctionaris. Voor klachten over rekeningen heeft Arkin een klachtenfunctionaris Facturatie die valt onder de aansturing van de Zorgadministratie, onderdeel van Arkin Shared Services (ASC). De werkwijze van deze functionaris staat beschreven in een procedure in Arkinpedia. (Zie 'Klachtenbehandeling Facturatie')

Notabene: FVP en PVP registreren klachten ter verantwoording van hun werkzaamheden in een eigen systeem en rapporteren hier jaarlijks over aan de RvB in een jaarverslag.

Hoofdstuk 3 WKKGZ Klachtbehandeling binnen Arkin

De uitgangspunten leiden tot een werkwijze die hier stapsgewijs beschreven wordt. Deze werkwijze is vertaald naar een tekst voor een klachtenregeling (klachtenbrochure) die begrijpelijk is voor alle betrokkenen: cliënten, familie, naasten, maar ook medewerkers en andere instellingen.

3.1 Praat eerst met elkaar!

Het uitgangspunt is dat de cliënt, het familielid of naaste in de eerste plaats ontevredenheid moet kunnen bespreken met degene over wie de klacht gaat. Is deze ontevredenheid gericht op algemene zaken die de instelling betreffen of ondersteunend personeel, bijvoorbeeld over de bereikbaarheid, wachttijden, facilitaire zaken, de receptie, secretariaat etc. dan kan dit ook direct besproken worden met de leidinggevende van de betreffende afdeling.

Wanneer een cliënt, familielid of naastbetrokkene klaagt bij een medewerker, dan probeert deze het probleem of de ontevredenheid in dialoog op te lossen. De medewerker kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden of problemen trachten op te lossen en - waar aan de orde - fouten toegeven en verbetering toezeggen.

Uitingen van ontevredenheid die in overleg tussen klager en directe medewerker worden opgelost, hoeven niet als klacht te worden geregistreerd. Indien nodig wijst de medewerker de cliënt op de mogelijkheid om ondersteuning te vragen van de klachtenfunctionaris, FVP of PVP.

3.2 Met klachten naar de leidinggevende

Indien onvrede van een cliënt, familielid of naaste niet kan worden weggenomen door de medewerker, dan kan geklaagd worden bij de leidinggevende van de medewerker.

De leidinggevende nodigt de klager uit voor een gesprek en probeert tot een oplossing te komen. De leidinggevende legt altijd de klachtenprocedure uit en overhandigt de folder met de klachtenregeling van Arkin. Ook wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid tot ondersteuning.

De merkdirecties spreken binnen hun eigen merk af of en hoe ze geïnformeerd willen worden over lopende klachten; het gaat hier over klachten die nog niet bij de klachtenfunctionaris zijn gemeld.

3.3 De klachtenfunctionaris

Als een cliënt, familielid of naaste er niet uitkomt met de betrokken medewerker en/of de leidinggevende dan kan de cliënt, familielid of naaste maar ook de medewerker of leidinggevende ondersteuning vragen van een klachtenfunctionaris. Een cliënt, familielid of naaste kan ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor informatie, advies of bemiddeling.

Het functieprofiel van de klachtenfunctionaris is ingevuld op grond van informatie van VKIG: Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

Voor Arkin geldt in ieder geval:

- De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en tijdens kantooruren op vaste tijden bereikbaar;
- De klachtenfunctionaris verwijst indien nodig en gewenst door naar andere ondersteuners in de organisatie (zoals de PVP en FVP);
- De klachtenfunctionaris registreert de klachten en draagt er zorg voor dat de klacht binnen de gestelde termijnen wordt afgehandeld;
- De klachtenfunctionaris rapporteert jaarlijks aan directeur ZOK. In dit jaarverslag wordt onder andere opgenomen het aantal en aard van de klachten per merk, tevredenheid over de afhandeling, termijnen, signalering van trends, aanbevelingen voor structurele kwaliteitsverbetering.

- Als de klachtenfunctionaris meer klachten krijgt van dezelfde klager en de klacht heeft betrekking op verschillende zorgverleners en/of merken, dan behandelt de functionaris de klachten in samenhang.
- De klachtenfunctionaris behandelt geen BOPZ klachten en verwijst de klager naar de PVP als het BOPZ-klacht of een gecombineerde klacht (WKKGZ en BOPZ) betreft.

Voorwaarden voor de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris:

- De klachtenfunctionaris en RvB een verklaring ondertekent waarmee de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris kan worden gewaarborgd.
- Niet persoonlijk betrokken is bij de klager, de aangeklaagde medewerker en de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; mocht dat wel het geval zijn dan schakelt hij/zij een collega klachtenfunctionaris in.
- Werkzaamheden zelfstandig en onafhankelijk kan uitvoeren. Hij/zij kan uit hoofde van zijn/haar functie niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij/zij dit doet.

Als de klager een verzoek indient tot het behandelen van de klacht door een ander persoon dan de klachtenfunctionaris die de klacht behandelt dan zijn er de volgende mogelijkheden:

- De klachtenfunctionaris draagt de behandeling van de klacht over aan zijn/haar collega (er zijn meerdere klachtenfunctionarissen bij Arkin in dienst.)
- De klachtenfunctionaris van GGZinGeest wordt gevraagd de casus over te nemen en treedt zo nodig op als bemiddelaar.
- De klacht komt niet tot een oplossing binnen de gestelde termijn, de klager heeft op grond daarvan de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de geschilleninstantie.

3.4 De klachtenfunctionaris Facturatie

Voor klachten over rekeningen kunnen cliënten klagen bij deze functionaris. Hiervoor bestaat een afzonderlijk protocol (zie ook Arkinpedia/ Klachtenbehandeling Facturatie).

3.5 De patiëntvertrouwenspersoon (PVP)

De PVP is in dienst van de landelijke stichting voor vertrouwenspersonen (www.PVP.nl). De PVP staat per definitie aan de kant van de cliënt en weet welke rechten en plichten de cliënt heeft.

Vaak worden klachten opgelost door een gesprek te voeren met de hulpverlener en/of met de klachtenfunctionaris. Dit gesprek kan de PVP samen met de cliënt voeren. Hij/zij kan ook samen een brief opstellen voor de hulpverlener of helpen bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie. Bij Bopz klachten begeleidt de PVP de cliënt bij het indienen van een klacht bij de Bopz klachtencommissie.

3.6 De familievertrouwenspersoon (FVP)

Arkin heeft een actief naastbetrokkenenbeleid. Familie en/of naasten kunnen met hun zorgen en onvrede rechtstreeks terecht bij een familievertrouwenspersoon (FVP). De FVP werkt op basis van een overeenkomst tussen Arkin en de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (hierna te noemen 'de LSFVP'). De FVP is niet in dienst van Arkin. De dienstverlening is gratis. De FVP biedt ondersteuning aan en belangenbehartiging voor familie en andere naastbetrokkenen van cliënten van ggz-instellingen in (dreigende) probleemsituaties. Hij/zij kan bemiddelen bij het oplossen van de klacht die betrekking heeft op de naastbetrokkene zelf, bijvoorbeeld bejegening van een hulpverlener naar de familie. Hij/zij kan de naastbetrokkenen zo nodig ondersteunen bij het indienen van een klacht van familie en naasten bij de klachtenfunctionaris.

3.7 Procesbeschrijving klachtafhandeling²

De klager (cliënt of familie/naasten, al dan niet ondersteund door PVP of FVP) neemt (telefonisch)

² Voor Roads geldt een andere procesbeschrijving. Deze zal in 2017 worden opgesteld.

contact op en meldt de klacht (schriftelijk) bij de klachtenfunctionaris. De klager ontvangt binnen drie dagen een ontvangstbericht. De klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de klacht en de te volgen route: advisering aan partijen, bemiddeling, verwijzing e.d. Indien sprake is van bemiddeling organiseert de klachtenfunctionaris een (of meerdere) gesprek(ken) tussen de klager en de medewerker(s) of leidinggevende van de instelling.

De klachtenfunctionaris stelt de uitkomsten van het bemiddelingstraject en/of het proces van de klachtafhandeling op schrift (afsluitbericht) en legt dit bericht gemotiveerd voor aan de merkdirecteur behandelzaken ter accordering. De merkdirecteur is verantwoordelijk voor het finale oordeel. Ook is de merkdirectie degene die naar aanleiding van de klacht beslist welke verbetermaatregelen zijn of worden genomen en binnen welke termijn de maatregel dit zal zijn gerealiseerd. Het afsluitbericht wordt verzonden aan de cliënt, de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, de leidinggevende, de merkdirecteur en directeur ZOK.

Het gehele traject dient binnen een termijn van zes weken voltooid te zijn. Een verlenging van vier weken is mogelijk, de klachtenfunctionaris dient de klager hier schriftelijk van op de hoogte te stellen (zie verder hoofdstuk 5: Registratie van klachten).

Hoofdstuk 4 WKKGZ klachtbehandeling buiten Arkin

Indien klagen bij de behandelaar, leidinggevende en/of klachtenfunctionaris niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen dan kan er een klacht worden ingediend bij een externe instantie, de geschilleninstantie. Dit kan ook het geval zijn indien de relatie van cliënt, familie of naaste met de instelling zodanig verstoord is dat klager geen vertrouwen heeft in klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris. De geschilleninstantie bepaalt of de klacht direct in behandeling wordt genomen of dat de klager alsnog eerst de interne klachtenregeling moet doorlopen.

Externe instanties

4.1 De geschilleninstantie

Arkin is aangesloten bij een externe geschilleninstantie: de Geschillencommissie Zorg in Den Haag³. De geschilleninstantie behandelt klachten van cliënten, nabestaanden en naastbetrokkenen die een klacht hebben over de behandeling van hun naaste met toestemming van de cliënt. Een naastbetrokkene die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt wordt beschouwd kan ook een klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Als een klacht na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of de klacht is niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. De cliënt betaalt hiervoor € 50,- griffiekosten. De kosten voor de instelling zijn momenteel € 3300,- per geschil.

De geschilleninstantie doet binnen 6 maanden uitspraak. De uitspraak is bindend voor de zorgaanbieder en voor de cliënt. De geschilleninstantie komt tot een inhoudelijke (her)beoordeling van de klacht en kan eventueel een schadevergoeding toekennen tot een bedrag van € 25.000,-.

³ GGZ Nederland heeft voor 1 januari 2017 een regeling getroffen waarbij haar leden aansluiten bij één Geschilleninstantie (Geschillencommissie/Geestelijke Gezondheidszorg in Den Haag) onder voorwaarde van een goede regionale bereikbaarheid, deskundigheid en een acceptabele prijs. Amsterdam is een van de regio's waar de geschilleninstantie zitting zal houden.

Hoofdstuk 5 BOPZ Klachtbehandeling.

Cliënten die zijn opgenomen met een Bopz-maatregel kunnen klachten over dwangtoepassingen (BOPZ-klacht) maar ook klachten die vallen onder de Wkkgz altijd intern bespreken en oplossen. Het uitgangspunt is dat de cliënt, het familielid of naaste in de eerste plaats ontevredenheid moet kunnen bespreken met degene over wie de klacht gaat. De PVP kan indien gewenst de klager ondersteunen hierin door te adviseren of aanwezig te zijn bij een gesprek met medewerker en/of manager/psychiater. (zie ook 3.1, blz.7, Praat met elkaar!)

Als de Bopz-klacht van een cliënt (cliënt wordt met een Bopz-maatregel behandeld) niet wordt opgelost met de manager/psychiater, dan wordt gewezen op de mogelijkheid van klagen bij de Bopz-(stedelijke) klachtencommissie. De PVP staat cliënten bij in het indienen van een Bopz-klacht. Een cliënt met een Bopz-klacht kan ook rechtstreeks klagen bij de Bopz klachtencommissie (wet Bopz). Familie en (wettelijke) vertegenwoordigers kunnen namens de cliënt een BOPZ-klacht indienen bij de stedelijke klachtencommissie.

Als de klacht geen betrekking heeft op een dwangmaatregel dan kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger klagen bij de klachtenfunctionaris en de klacht door hem/haar laten behandelen. De PVP kan de cliënt ondersteunen bij deze interne klachtenprocedure.

Voor cliënten die worden behandeld bij afdeling Jeugd en Gezin geldt hetzelfde regime als de Bopz-clieënten. Indien de klacht intern niet tot tevredenheid is opgelost, kunnen zij worden verwezen naar de Stedelijke klachtencommissie. Rechtstreekse toegang is ook mogelijk.

Indien een klager met de klacht naar PVP, FVP of Stedelijke Klachtencommissie gaat, worden de termijnen door die functionarissen of die commissie zelf bewaakt.

5.1 De Stedelijke Klachtencommissies

De wet Bopz art. 41³ verplicht de instelling een klachtencommissie voor Bopz zaken te hebben.

Om klachten zorgvuldig af te handelen hebben een aantal Amsterdamse geestelijke gezondheidszorginstellingen Arkin, GGZ inGeest en afdeling Psychiatrie AMC e.a. een gezamenlijke Klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie cliënten voor klachten van of namens cliënten is een onafhankelijke klachtencommissie waarin meerdere GGZ instellingen deelnemen. De activiteiten van deze commissie betreffen alle formeel ingediende klachten, inclusief klachten ex artikel 41 van de Bopz en zijn vastgelegd in het reglement van de commissie.

Arkin kiest er binnen het nieuwe klachtenbeleid voor om in geval van gecombineerde klachten (Wkkgz én Bopz klachtonderdelen) de klacht integraal te laten behandelen door de stedelijke Klachtencommissie.

Deze commissie behandelt klachten conform hun eigen reglement. De commissie stuurt een kopie van de uitspraak naar de geneesheer-directeur. De geneesheer directeur is gehouden om in het geval van gegrond verklaarde klacht(onderdeel) en/of aanbevelingen binnen vier weken te laten weten op welke wijze de instelling gevolg gaat geven aan de uitspraak en aanbevelingen van de klachtencommissie. Voor BOPZ-klachten geldt dat de uitspraak van de klachtencommissie bindend is. (zie reglement klachtencommissie, te vinden op www.arkin.nl)

Naast deze externe mogelijkheden kan er ook een klacht worden ingediend bij het regionale Tuchtcollege: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl of bij de inspectie voor geestelijke gezondheidszorg via het Landelijk Meldpunt in de zorg: www.landelijkmeldpuntzorg.nl.

Hoofdstuk 5 Registratie van klachten

Bij klachten wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van klager en aangeklaagde(n).

Wkkgz:

- De inhoudelijke behandeling van de klacht en alle correspondentie over de klacht wordt niet in het behandeldossier (Quarant) geregistreerd, maar wordt vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem, als deze klacht is behandeld door de klachtenfunctionaris;
- In het behandeldossier van de cliënt wordt alleen aangetekend dat er een klacht is ingediend om te voorkomen dat het dossier voortijdig wordt vernietigd;
- Indien uit een klacht van een cliënt afspraken m.b.t. behandeling en/of bejegening voor de toekomst voortvloeien, dan worden deze afspraken wel in het dossier vastgelegd, altijd in samenspraak met de cliënt;
- De afhandeling van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk vastgelegd (afsluitbericht). De betrokken directeur behandelen zaken velt het eindoordeel n.a.v. de schriftelijke vastlegging van de klachtenfunctionaris, en legt dit vast in het afsluitbericht. Ook voegt de merkdirecteur, indien van toepassing, toe welke verbetermaatregelen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen (waartoe is besloten) zullen zijn gerealiseerd. Het afsluitbericht wordt verzonden aan de cliënt, de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, de leidinggevende, de merkdirecteur en directeur ZOK.
- Tot personen herleidbare gegevens over de klacht worden door de instelling twee jaar na beëindiging van bemiddeling of behandeling van de klacht vernietigd; langer bewaren van de gegevens is alleen toegestaan als de persoonsgegevens noodzakelijk zijn ter voldoening van een wettelijke bewaarplicht.
- De klachtenfunctionaris heeft alleen toegang tot het behandeldossier (Quarant) als cliënt hier een schriftelijke machtiging voor heeft getekend.
- De bemiddelaar (klachtenfunctionaris, PVP of FVP) heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hem/haar uit hoofde van zijn/haar functie bekend is geworden.
- De klachtenfunctionaris destilleert, gevraagd en ongevraagd, uit klachten informatie die relevant is voor verbetering van kwaliteit van zorg en realisering van een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris signaleert, gevraagd en ongevraagd, mogelijke tekortkomingen in de rechtspositie van cliënten, klantvriendelijkheid, kwaliteit en veiligheid van zorg. In voorkomende gevallen kan specifieke cliëntinformatie van belang zijn. Voor het gebruik van cliëntgegevens dient deze toestemming te geven.
- De klachtenfunctionaris meldt (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van structurele aard per ommegaande aan zijn/haar leidinggevende (hoofd kwaliteit) en merkdirectie. De merkdirectie is verantwoordelijk voor het opheffen van de gesignaleerde situatie.

- Geschillen die in behandeling zijn bij de Geschillencommissie worden door deze commissie gemeld aan de jurist van Arkin; aangeklaagde medewerkers ontvangen bij een geschil juridische bijstand vanuit de instelling.
- De trends uit klachten bij de klachtenfunctionaris van Arkin worden jaarlijks geanalyseerd door deze klachtenfunctionaris en gerapporteerd aan de directeur ZOK. Een afschrift wordt verstuurd naar de geneesheer-directeur en de cliëntenraad. Directeur ZOK bespreekt het jaarverslag in een overleg met de RvB, de klachtenfunctionarissen en de cliëntenraad.

Wet Bopz:

- Klachten die in behandeling zijn bij de stedelijke klachtencommissie worden door deze commissie gemeld bij de geneesheer-directeur van Arkin en opgenomen in het registratiesysteem.
- Het secretariaat van de geneesheer-directeur neemt de gegevens over de inhoud en afhandeling van de klachten door de Stedelijke Klachtencommissie op in het klachtenregistratiesysteem.
- De trends uit Bopz klachten bij de externe klachtencommissies worden jaarlijks geanalyseerd door de klachtencommissie. Afschrift van het jaarverslag van de stedelijke klachtencommissie wordt verstuurd naar de geneesheer-directeur.

Hoofdstuk 6 Adressen, websites en telefoonnummers

Belangrijke contactgegevens

Klachtenfunctionaris

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

E Klachtenfunctionaris@arkin.nl

T 088-5051205

Maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 14.00 uur.

Een klachtenfunctionaris neemt binnen drie dagen contact met u op.

Regio Amsterdam

Suzanne Cerjak

Loana Lenghel

Postbus 75848

1070 AV Amsterdam

Regio Utrecht

Wilma Flore-van der Horst

Klachtenfunctionaris Facturatie

Voor klachten over rekeningen:

S. dos Santos

E klachtenfacturatie@Arkin.nl

T 020 590 57 29

Maandag tot en met donderdag, van 13.00 tot 15.00 uur

Patiëntvertrouwenspersoon (PVP)

Voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht. De patiëntvertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting vertrouwenspersonen.

U kunt contact opnemen via de Stichting PVP

E helpdesk@pvp.nl

T 0900 444 8888

www.pvp.nl

Ook als u ambulantly in behandeling bent kunt u ook contact opnemen met de pvp.

Familievertrouwenspersoon (FVP)

Ondersteuning, bemiddeling en belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van cliënten. De familievertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting FVP.

Olga Gorbatsjewa

Familievertrouwenspersoon, in samenwerking met de Landelijke Stichting
Familievertrouwenspersonen (LSFVP)

E Olga.Gorbatsjewa@arkin.nl

T 06 110 531 78

Alle werkdagen behalve woensdag

www.lsfvp.nl

Geschilleninstantie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Geneesheer-Directeur Arkin

Mw. M. Rakic, 06 52712417

Cliëntenraad

Algemene belangenbehartiging voor cliënten.

E clienraad@arkin.nl

T 020 590 44 54

maandag t/m donderdag, van 10.00 tot 16.00 uur

www.clienraadarkin.nl

Naastbetrokkenenraad

Algemene belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van cliënten

E naastbetrokkenraad@arkin.nl

T 020 590 40 95

Donderdag van 13.00 - 16.00 uur.

Hebt u een klacht over uw behandeling in het kader van de wet Bopz, vraagt u dan naar de folder 'de BOPZ-klachtenregeling'.

Stedelijke Klachtencommissie GGZ (Amsterdam)

Ambtelijk secretariaat

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

T 020 788 5140

E klachtencie@ggzingeest.nl

Kijk voor het volledige klachtenreglement op www.arkin.nl

Regionale Tuchtcollege: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Landelijk meldpunt Zorg: www.landelijkmeldpuntzorg.nl