

Klachtencommissie patiënten

De Klachtencommissie is onafhankelijk van de organisatie en ingericht volgens de regels van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en de Wet Bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) en past het Klachtenreglement Parnassia Bavo groep toe.

De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht. Uw gegevens worden dus vertrouwelijk behandeld. Vermeld in uw brief uw naam, adres, de naam van de persoon over wie u een klacht indient, een omschrijving van de klacht, en eventueel welke oplossing u voor ogen heeft. U kunt uw brief sturen naar:

Klachtencommissie Parnassia Bavo groep
T.a.v. de Voorzitter
Monsterseweg 93
2553 RJ Den Haag
E-mail: klachtencommissie@parnassiabavogroep.nl

Hoe is de werkwijze?

Binnen één week na ontvangst van de klacht, krijgt u een ontvangstbevestiging. Om uw klacht goed te kunnen behandelen, kan het nodig zijn om uw dossier in te zien. Dit gebeurt alleen met uw schriftelijke toestemming.

Indien de voorzitter van de commissie daartoe mogelijkheden ziet, kan alvorens een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, met uw instemming worden geprobeerd langs de weg van bemiddeling tot een voor u aanvaardbare oplossing van de klacht te komen.

De voorzitter van de commissie kan de (naasthogere) leidinggevende vragen bij een klacht over een medewerker te bemiddelen, dan wel een lid uit de commissie aanwijzen die met de bemiddelingspoging wordt belast, om zo mogelijk tot een voor u aanvaardbare oplossing te komen.

Gedurende deze periode van bemiddeling worden de klachttermijnen opgeschort.

Als tot een aanvaardbare oplossing van de klacht is gekomen deelt de leidinggevende het resultaat van de bemiddeling binnen vijf werkdagen schriftelijk mee aan u en aan de voorzitter van de Klachtencommissie. Uit deze rapportage moet blijken dat u tevreden bent met het resultaat van de bemiddeling.

Ook kan meteen worden besloten uw klacht in een hoorzitting van de Klachtencommissie te behandelen.

De betrokken medewerker wordt dan door de commissie op de hoogte gesteld van uw klacht en verzocht daar een schriftelijke reactie op te verzorgen.

Deze brief ontvangt u en ook de leden van de klachtencommissie betrokken bij de behandeling van uw klacht ter voorbereiding van de hoorzitting. De secretaris probeert zo snel mogelijk een datum te vinden waarop de Klachtencommissie bij elkaar kan komen voor een hoorzitting. Voor deze bijeenkomst worden u en de aangeklaagde uitgenodigd en aan u beiden worden vragen gesteld. Dit is om zoveel mogelijk te weten te komen over uw klacht. U kunt zich tijdens de zitting laten ondersteunen door een familielid, vriend of patiëntenvertrouwenspersoon.

De Klachtencommissie beoordeelt vervolgens de gegrondheid van uw klacht. Bij WKCZ volgt de beslissing binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Bij Bopz volgt de beslissing binnen twee weken (voor lopende zaken), of binnen vier weken (voor afgesloten zaken) na ontvangst van de klacht. De tijd die voorbij is gegaan tijdens een bespreking of bemiddeling telt hierin niet mee. De beslissing ontvangt u per brief. Daarnaast wordt deze verstuurd aan de aangeklaagde en de bestuurder van het betreffende zorgbedrijf.

Bij een Bopz klacht wordt het oordeel ook naar de Inspectie gestuurd. Over het oordeel van de commissie kan niet worden gecorrespondeerd. Bij een gegrond verklaarde klacht krijgt u binnen een maand schriftelijk bericht van de bestuurder van het betreffende zorgbedrijf. Deze laat u dan weten óf en ook welke maatregelen de bestuurder zal nemen.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Mocht u een advocaat inschakelen, dan betaalt u zelf de kosten hiervan.

Hulp bij klachten

Voor advies en ondersteuning bij het formuleren van uw klacht, kunt u hulp inschakelen van de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP is onafhankelijk van het betreffende zorgbedrijf. Wat u hen vertelt, wordt vertrouwelijk behandeld. Informatie over de PVP vindt u op www.pvp.nl, of via T 0900-444 88 88 (€ 0,10 p/m).

Meer informatie

U kunt het klachtenreglement nalezen op de website www.bavo-europoort.nl/klacht, of vraag een exemplaar bij het secretariaat van de vestiging die u bezoekt.