

Klachtenregeling

De medewerkers van Pro Juventus willen u en/of uw kind zo goed mogelijk helpen. Klantvriendelijkheid en kwaliteit staan bij ons hoog in het vaandel. Het kan zo zijn dat u het ergens niet mee eens bent. U vindt bijvoorbeeld dat u en/of uw kind niet goed zijn behandeld of dat een behandelaar zijn afspraken niet nakomt. Pro Juventus vindt het belangrijk dat u dit aan ons kenbaar maakt. Door ons te vertellen waar u ontevreden over bent, geeft u Pro Juventus de kans om de dienstverlening te verbeteren en de relatie met u te verbeteren of te herstellen. Vaak is er een goede oplossing voor uw klacht of onvrede te vinden door te praten met de betreffende medewerker(s). Komt u er samen niet uit, dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Pro Juventus. Mocht het zo zijn dat er geen oplossing wordt gevonden om uw onvrede weg te nemen, dan kunt u altijd een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Wie kan klagen

U kunt zelf, als cliënt, klagen over uw eigen behandeling. U kunt als ouder / wettelijk vertegenwoordiger een klacht indienen en als ex-client of nabestaande bent u ook klachtgerechtigd. Dit kunt u aangeven op het klachtenformulier.

Hoe gaan wij om met een klacht

Het beleid van Pro Juventus is om eerst de klacht voor te leggen aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit proces wordt in gang gezet nadat u het klachtenformulier heeft ingevuld en opgestuurd aan Pro Juventus. Een gesprek met u en de medewerker zal dan volgen.

Daarnaast hebben wij een klachtenfunctionaris in huis die beschikbaar is voor vragen en advies. Indien de klacht intern niet naar tevredenheid afgehandeld wordt, kunt u zich wenden tot de (externe) klachtencommissie.

Bespreken met medewerker

Heeft u een klacht over de behandeling van u, uw zoon of dochter, of over de manier waarop met u wordt omgegaan, praat er dan eerst over met de betreffende medewerker. Als dit niet het gewenste resultaat heeft kunt u zich wenden tot de klachtencommissie.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is er voor onafhankelijk advies, ondersteuning van en bemiddeling aan ouders/verzorgers. Binnen de klachtenregeling heeft de klachtenfunctionaris een centrale rol. Bij deze functionaris komt uw klacht binnen en diegene gaat over de vervolgpcedure. Bij de klachtenfunctionaris kunt u tevens informatie verkrijgen rondom de mogelijkheden waar en hoe u uw klacht kunt indienen, zowel binnen als buiten Pro Juventus. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol vervullen en zal samen met u en de desbetreffende persoon waar de klacht over gaat, proberen een passende oplossing te vinden voor uw klacht, zodat deze naar tevredenheid kan worden afgehandeld.



Klachtencommissie

Als u na bemiddeling of direct een oordeel wilt over uw klacht, dan kunt u zich tot de klachtencommissie wenden. Dit is een onafhankelijke (externe) instantie die een oordeel uitspreekt over uw klacht. Deze commissie behandelt bij voorkeur klachten waarvoor eerst een bemiddelingstraject is doorlopen bij de zorgaanbieder zelf, maar u kunt de commissie ook rechtstreeks aanspreken.

Pro Juventus is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg, onderdeel van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Meer informatie over de klachtencommissie vindt u op de website www.degeschillencommissiezorg.nl. Pro Juventus vindt het belangrijk om met u tot een goede oplossing te komen.

Meer informatie

U kunt zelf contact opnemen met onze klachtenfunctionaris via de mail: y.verseveld@projuventus.nl.

Bijlage 1

Klacht regeling psychiatrische behandeling Vereniging Z.G.P. Drenthe, Zwolle en omstreken

Een klacht over uw psychiater?

Een goede verstandhouding met uw psychiater is een voorwaarde voor een goede behandeling. Er kunnen soms binnen of buiten de behandeling dingen gebeuren waarover u niet tevreden bent. Een psychiater is dan de eerste waarmee u te bespreken kunt. Maar als dat niet genoeg voor is, of als u over uw onvrede niet met uw psychiater kan praten, dan kan u uw klacht voorleggen aan een klachtencommissie. In deze folder leest u hoe ik dat kunnen doen en hoe de klachtencommissie te werk gaat.

De klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld door de Vereniging Zelfstandig Gevestigde Psychiaters regio Zwolle en Drenthe. Deze vereniging van psychiaters wil met het instellen van de klachtencommissie bereiken dat er goed toegankelijke hulp kan worden geboden bij klachten over psychiaters of psychiatrische behandeling als de klachten niet (meer) in overleg tussen de cliënt en de psychiater kunnen worden opgelost. Het herstel van de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en psychiater staat als doel voorop. Uw psychiater heeft ermee ingestemd dat de klachten over zijn of haar doen en laten door deze commissie worden behandeld. De commissie bestaat uit drie leden: twee psychiaters en een jurist die voorzitter is. De leden hebben geen directe samenwerkingsrelatie met psychiaters over wie de klacht is ingediend.

Wat te doen bij een klacht?

Wanneer u een klacht over uw psychiater aan de klachtencommissie wilt voorleggen, kunt u dit doen door een brief te schrijven aan de secretaris van de commissie. Het adres vindt u aan de achterzijde van deze folder. Wacht met het indienen van uw klacht niet te lang. Hoe eerder besproken, hoe groter de kans op het verhelpen van een klacht.

De behandeling van de klacht

U krijgt van de secretaris binnen een week bevestiging van ontvangst van uw klacht. Als de klacht niet goed duidelijk is krijgt u de gelegenheid er een nadere toelichting op te geven. Zonodig helpt de secretaris van de commissie U daar bij. Na ontvangst van uw klacht licht de commissie uw psychiater in. Het is natuurlijk aan te bevelen dat u zelf uw psychiater al hebt geïnformeerd dat u een klacht over hem of haar bij de commissie hebt ingediend. Uw psychiater krijgt van de secretaris een afschrift van uw klacht en hij of zij krijgt de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren. Van deze reactie krijgt u als klager een afschrift. Tenzij de voorzitter van de commissie van mening zou zijn dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk is (in dat geval geeft de voorzitter u daarover zo snel mogelijk uitleg), worden u en uw psychiater door de commissie uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van uw klacht. U kunt zich daarbij altijd door iemand laten bijstaan. Als het nodig is, kan de commissie ook nog andere personen uitnodigen om door de commissie als getuige of als deskundige te worden gehoord.

De uitspraak van de commissie

De commissie streeft ernaar om binnen zes weken tot een uitspraak te komen. Daarvoor is uiteraard uw medewerking en die van uw psychiater nodig. Als de klacht van complexe medische aard is, of als er sprake is van zeer ernstig onprofessioneel handelen of nalaten van uw psychiater dan kan de commissie u adviseren uw klacht aan een andere instantie voor te leggen, bijvoorbeeld een tuchtrechter. Als u niettemin wilt dat de commissie uw klacht behandelt, dan kan het zijn dat de commissie zich beperkt tot een globaal oordeel of zich beperkt door een onderdeel van de klacht.

In alle andere gevallen verklaart de commissie uw klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet ontvankelijk. De commissie motiveert haar uitspraak en doet zonodig aanbevelingen aan uw psychiater hoe de oorzaak van de klacht kan worden weggenomen. Uw psychiater laat u en de commissie weten wat hij of zij met deze aanbevelingen gaat doen. De commissie doet nooit uitspraken over schadevergoedingen of schadelijktigheid door uw psychiater. Deze vragen kunt u voorleggen aan de civiele rechter.

Privacy

De vertrouwelijkheid van uw klacht en van alles wat tijdens de behandeling van de klacht naar voren wordt gebracht, wordt door de klachtencommissie gewaarborgd. De commissie gaat er van uit dat u met het indienen van uw klacht de commissie toestemming geeft bij uw psychiater informatie in te winnen en (medische) gegevens te raadplegen die voor de behandeling van de klacht van belang zijn.

De kosten

Voor de behandeling van de klacht door de klachtencommissie worden u geen kosten in rekening gebracht. Wel zult u de door u gemaakte kosten van (juridische) bijstand zelf moeten betalen.

Meer weten?

Wilt u de volledige tekst van de klachtenregeling inzien? Uw psychiater bezit een exemplaar van de regeling klachtenbehandeling. U kunt ook een exemplaar van de regeling aanvragen bij het secretariaat van de VZGP.

Adres

Secretaris klachtencommissie
Vereniging Z. G. P. Drenthe/Zwolle
p.a. Novacom
t.a.v. P. van Dam, secretaris
Hoofdweg 58c
9761 EJ Eelde

Tel: (050) 309 60 99
Fax: (084) 227 52 94