



Heeft u een klacht?

Maak uw klacht bespreekbaar

Bij ARQ Centrum'45¹ zetten wij ons in om u te behandelen op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kunnen er situaties ontstaan waar u het niet mee eens bent. Bent u niet tevreden over uw behandeling of over de manier waarop wij met u omgaan? Bent u ontevreden over een procedure of over de informatievoorziening?

Waar u als patiënt ook mee zit, laat van u horen. Uw klacht is een waardevol advies voor ons. Daarmee kunnen wij onze zorg nog beter op uw wensen afstemmen. Ook kunnen we daardoor mogelijk de zorg voor anderen verbeteren. In deze infosheet vindt u informatie over het melden van uw klacht en de ondersteuning die u kunt krijgen bij het indienen van een klacht.



Mogelijkheden voor het melden van een klacht

Wanneer u een klacht heeft, kunt u:

1. uw klacht bespreken met de betrokken behandelaar, de manager van de afdeling, of met de directeur;
2. uw klacht melden bij de klachtenopvang functionaris;
3. een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Klachtenopvang functionaris

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenopvang functionaris. Hij of zij werkt zelfstandig en heeft vrije toegang tot onze behandelaars, managers en directie. Bij de klachtenopvang functionaris kunt u terecht als u ontevreden bent, een klacht heeft of als u advies wilt vragen. Hij of zij zoekt naar mogelijkheden om samen tot een oplossing van uw klacht te komen. De klachtenopvang functionaris geeft informatie over de verschillende mogelijkheden om een klacht te laten behandelen. Ook kan hij of zij u begeleiden bij het op schrift stellen van uw klacht. Via de klachtenopvang functionaris is het mogelijk uw klacht voor te leggen aan de klachtencommissie, met een verzoek tot een bemiddelingsgesprek of behandeling van de klacht in een hoorzitting.

Contactgegevens

Telefoon: 071-5191500

E-mail: klachtenopvang@arq.org

Postadres: Rijnzichtweg 35, 2342 AX Oegstgeest

¹ ARQ IVP en het ARQ Diagnostisch Centrum maken gebruik van de klachtenregeling van ARQ Centrum'45.

Bezoekadres

Locatie Diemen

Nienoord 5

1112 XE Diemen

Receptie: 020 - 840 76 40

Locatie Oegstgeest

Rijnzichtweg 35

2342 AX Oegstgeest

Receptie: 071 - 519 15 00

Bureau Aanmelding en Informatie

088 - 330 55 11





Ondersteuning bij het indienen van een klacht

Bij het indienen van uw klacht kunt u ondersteuning krijgen van de klachtenopvang functionaris (zie pagina 1).

Bent u patiënt in de kliniek? Dan kunt u ook terecht bij de Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP).

De klachtencommissie

1. Heeft u een klacht die u wilt voorleggen aan de klachtencommissie?
Dat kan rechtstreeks - of via de klachtenopvang functionaris - met een verzoek tot een bemiddelingsgesprek of behandeling van de klacht in een hoorzitting.
2. Hoe wordt uw klacht door de klachtencommissie behandeld?
Als uw klacht in behandeling is genomen door de klachtencommissie, nodigt de klachtencommissie u uit voor een hoorzitting om de klacht toe te lichten. Ook de persoon tegen wie de klacht is gericht wordt bij de hoorzitting uitgenodigd voor een toelichting. U kunt zich daarbij laten bijstaan door iemand die u zelf uitkiest. De klachtencommissie beslist onafhankelijk. De klachtencommissie kan uw klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond verklaren. Na de hoorzitting stuurt de klachtencommissie aan u en aan de persoon tegen wie de klacht is gericht de uitspraak – met een toelichting - toe. De uitspraak gaat ook naar de raad van bestuur.
3. Het oordeel van de raad van bestuur
Het bestuur beoordeelt hoe de klacht is behandeld en of de uitspraak van de klachtencommissie wordt overgenomen. Ook wordt medegedeeld of maatregelen worden genomen naar aanleiding van uw klacht. Als dat zo is, worden die maatregelen benoemd en ook wanneer die uitgevoerd moeten zijn.

- Samenstelling van de klachtencommissie
De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en vicevoorzitter, die beiden jurist zijn. De vicevoorzitter is op voordracht van de Patiëntenraad aangesteld. Verder bestaat de klachtencommissie uit een psychiater, psychotherapeut(en) en een vaktherapeut. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie. De leden en de secretaris van de klachtencommissie zijn verplicht om alle informatie over uw klacht geheim te houden.
- Contactgegevens
Klachtencommissie ARQ Centrum'45
Ambtelijk secretaris
Rijnzichtweg 35
2342 AX Oegstgeest
Telefoon: 071-5191500
E-mail: klachtenopvang@arq.org

Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) - alleen voor patiënten in de kliniek -

De PVP is in dienst bij de landelijke Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon en is onafhankelijk van ARQ Centrum'45. De PVP kan adviseren, bemiddelen of helpen bij het indienen van een klacht. Daarvoor hoeft u niet te betalen.

Meer informatie over de PVP vindt u op onze website www.arqcentrum45.org onder Contact/ Patiëntenvertrouwenspersoon of bij de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon
Telefoon Helpdesk: 0900 - 444 88 88
(op werkdagen van 10.00 tot 16.00 uur en zaterdag van 13.00 tot 16.00 uur)
E-mail: helpdesk@pvp.nl
Website: www.pvp.nl

Is uw klacht (nog) niet opgelost?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl