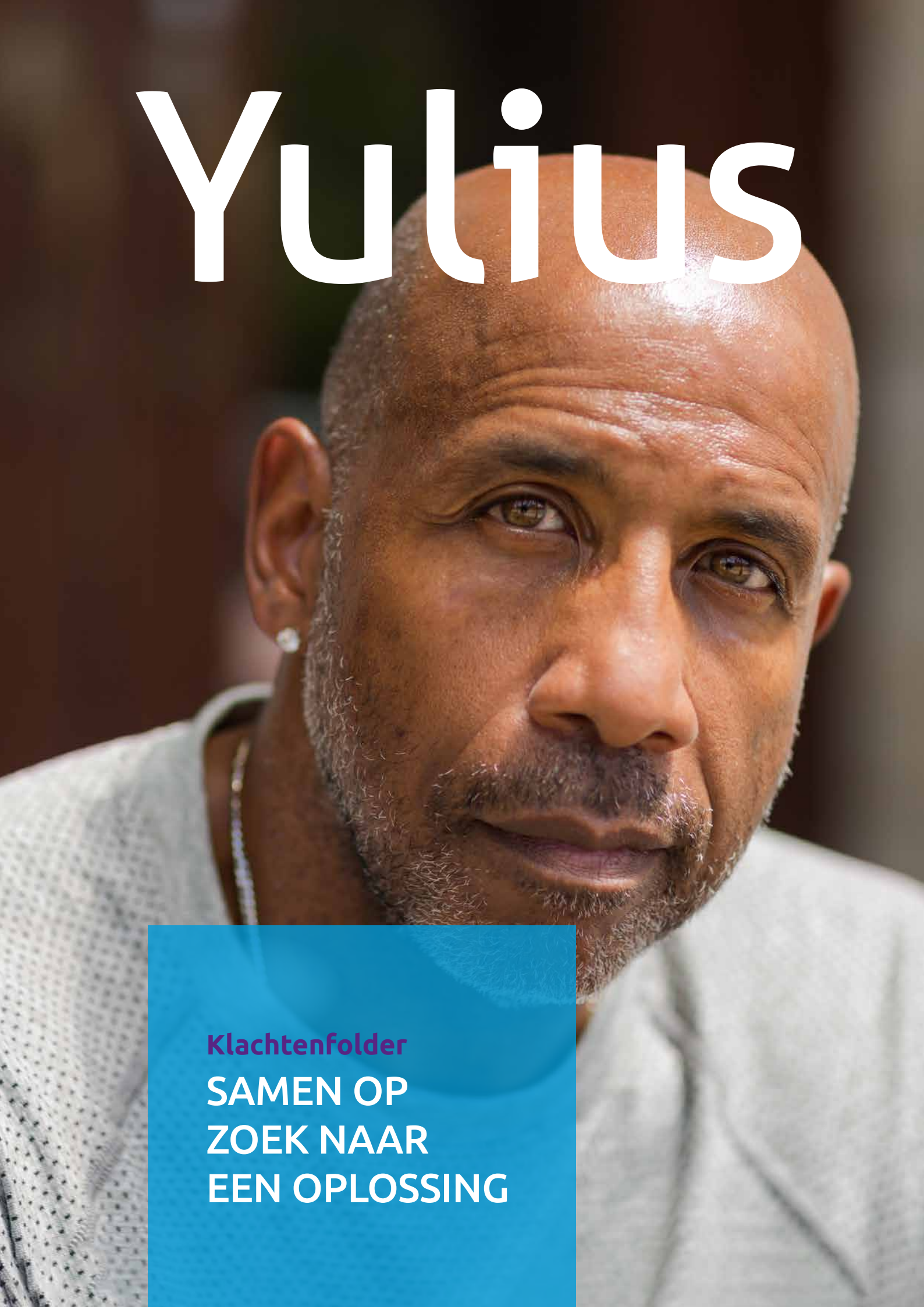


Yulius

A close-up portrait of a middle-aged man with a shaved head and a short, grey beard. He is looking slightly to the right with a serious expression. He is wearing a light-colored, textured shirt and a small earring in his left ear. The background is blurred.

Klachtenfolder
SAMEN OP
ZOEK NAAR
EEN OPLOSSING



Klachtenfolder

Inhoud

Soorten klachten	4
De klachtenprocedure	5
Wie kan een klacht indienen?	5
U heeft een klacht, wat kunt u doen?	6
Ondersteuning bij een klacht	9
De klachtenfunctionaris	9
De PVP Helpdesk en patiëntenvertrouwenspersoon	10
Familievertrouwenspersoon	10
De onafhankelijke klachtencommissie	11
Procedure klachtencommissie	12
Tot slot	15

Kwalitatief goede zorg, en toch heeft u een klacht

Als u een klacht heeft dan willen we dit graag weten. Samen met u gaan we op zoek naar een oplossing. Niet alleen omdat we het belangrijk vinden dat u tevreden bent maar ook omdat wij het belangrijk vinden om continu onze dienstverlening te verbeteren.

Deze folder is bedoeld om u te informeren over de klachtenprocedure van Yulius en de mogelijkheden die u heeft om uw klacht kenbaar te maken.

Mocht u naast deze folder nog meer informatie willen, dan kunt u deze vinden op www.yulius.nl.

Soorten klachten

ALGEMENE KLACHTEN

U bent bijvoorbeeld van mening dat een medewerker van Yulius u onprettig behandeld heeft of dat er niet goed naar u geluisterd wordt door uw behandelaar of begeleider. Het gaat hier eigenlijk om alle klachten van algemene aard die vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

KLACHTEN IN HET KADER VAN VERPLICHTE ZORG

Naast klachten gerelateerd aan relaties en gedrag zijn er diverse gronden voor een klacht benoemd in de Wet verplichte ggz (Wvggz). Dit betreft situaties die zich kunnen voordoen bij de voorbereiding en uitvoering van verplichte zorg.

WVGGZ KLACHTGRONDEN

- Wilsbekwaamheid;
- Zelfbindingsverklaring;
- Tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel;
- Dossierplicht;
- Besluit tot verlenen van verplichte zorg;
- Uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel;
- De tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties;
- Voortzetting van tijdelijke verplichte zorg bij een zorgmachtiging;
- Beslissing tijdelijk verplichte zorg;
- Veiligheidsonderzoek;
- Huisregels;
- Overplaatsing;
- Tijdelijke onderbreking verplichte zorg;
- Beëindiging verplichte zorg;
- Voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg;
- Periodieke evaluatie van de verplichte zorg;
- Geheimhoudingsverplichting zorgaanbieder, geneesheerdirecteur, zorgverantwoordelijke en hun medewerkers.





De klachtenprocedure

Wie kan een klacht indienen?

- U als cliënt...;
- Iemand die namens u gemachtigd is om een klacht in te dienen.
(U kunt het machtigingsformulier downloaden op www.yulius.nl/klachten.);
- Uw wettelijke vertegenwoordiger;
- Een nabestaande van een overleden cliënt.

Voor zowel algemene klachten als klachten in het kader van verplichte zorg geldt dat deze betrekking moeten hebben op de relatie tussen u en Yulius.

*Ook in geval van klachten in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO, 2015) de jeugdwet en de Wet langdurige zorg (Wlz) wordt de klachtenregeling van Yulius gevolgd.

U heeft een klacht, wat kunt u doen?

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht aan ons kenbaar te maken.

Bespreek uw klacht met de betrokken medewerker of leidinggevende.

Dit is vaak de snelste manier om uw ongenoegen weg te nemen. Samen kijken we naar een mogelijke oplossing voor uw klacht.

Komt u er samen niet uit?

Algemene klacht

Bespreek uw klacht met de klachtenfunctionaris

Samen met de klachtenfunctionaris kunt u overleggen hoe uw klacht wel kan worden opgelost.

Onafhankelijke bemiddelaar

Bent u er met de behandelaar, betrokken medewerker of leidinggevende niet uitgekomen, dan kunt u via de klachtenfunctionaris kosteloos een beroep doen op de onafhankelijke bemiddelaar (mediation). Deze probeert in gesprek met u en de medewerker de klacht op te lossen.

Onafhankelijke klachtencommissie

Is uw klacht na het bemiddelingsgesprek nog niet opgelost of wilt u direct naar de klachtencommissie dan kunt u contact opnemen met de klachtencommissie. De klachtencommissie houdt een hoorzitting, en geeft een niet-bindend oordeel over uw klacht. De Raad van Bestuur beslist naar aanleiding van de uitspraak over de klacht en houdt daarbij rekening met het oordeel van de klachtencommissie.

Geschillencommissie GGZ

Bent u het niet eens met het besluit van de Raad van Bestuur, dan kunt u zich tot de Geschillencommissie GGZ richten (www.degeschillencommissiezorg.nl). Hieraan zijn kosten verbonden. De Geschillencommissie GGZ doet binnen zes maanden een uitspraak.

Rechter

Bent u het niet eens met het besluit van de Raad van Bestuur, dan kunt u zich tot de rechter richten. Hieraan zijn kosten verbonden.



Bespreek uw klacht met de betrokken medewerker of leidinggevende.

Dit is vaak de snelste manier om uw ongenoegen weg te nemen. Samen kijken we naar een mogelijke oplossing voor uw klacht.

Komt u er samen niet uit?

Klacht in het kader van verplichte zorg

Bespreek uw klacht met de vertrouwenspersoon

Samen met de vertrouwenspersoon, kunt u overleggen hoe uw klacht wel kan worden opgelost.

Onafhankelijke bemiddelaar

Bent u er met de zorgverantwoordelijke of de geneesheer-directeur niet uitgekomen, dan kunt u via de klachtenfunctionaris kosteloos een beroep doen op de onafhankelijke bemiddelaar (mediation). Deze probeert in gesprek met u en de zorgverantwoordelijke of de geneesheer-directeur de klacht op te lossen.

Onafhankelijke klachtencommissie

Is uw klacht na het bemiddelingsgesprek nog niet opgelost of wilt u direct naar de klachtencommissie, dan kunt u zich tot de klachtencommissie richten. Deze houdt een hoorzitting, en doet een bindende uitspraak over uw klacht. Ook is de klachtencommissie bevoegd om de beslissing waartegen u klaagt te schorsen. U kunt de klachtencommissie ook om schadevergoeding verzoeken als u vindt dat u schade geleden heeft.

Rechter

Bent u het niet eens met het besluit van de onafhankelijke klachtencommissie of duurt het te lang? Dan kunt u kosteloos het oordeel van de rechter vragen. De rechter houdt een hoorzitting en beslist binnen vier weken na ontvangst van de stukken over de klacht.



Ondersteuning bij een klacht

De klachtenfunctionaris

Als u het moeilijk vindt om een klacht direct met de betrokkene(n) te bespreken dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Ook wanneer er al een gesprek met de betrokkene(n) heeft plaatsgevonden, en dit de klacht niet heeft opgelost.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan kosteloos adviseren over de klachtenprocedure en helpen bij het organiseren van een gesprek. Tijdens het gesprek proberen alle betrokkenen alle zaken uit te praten en een oplossing te vinden voor klacht. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van het gesprek. Als het gesprek naar tevredenheid is verlopen, wordt de behandeling van de klacht afgesloten.

Als dit niet het geval is kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Yulius en bij de commissie een klacht indienen.

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het op schrift stellen van uw klacht. Inhoudelijk kan de klachtenfunctionaris u geen ondersteuning bieden.

De contactgegevens van onze klachtenfunctionaris vindt u op www.yulius.nl en verderop in deze folder.

MEDIATION

Als u niet tevreden bent met het resultaat van de bespreking onder leiding van de klachtenfunctionaris, dan heeft u de mogelijkheid om de klacht te laten behandelen door een externe onafhankelijke mediator. In een mediationgesprek proberen alle bij de klacht betrokkene(n) de zaken uit te praten en een oplossing te vinden voor de ontstane problemen. Na het mediationgesprek kunt u aangeven of de klacht voor u voldoende is opgelost. Als de mediation is geslaagd, wordt de behandeling van uw klacht afgesloten.

Als het mediationgesprek niet leidt tot een voor u aanvaardbaar resultaat kunt u verzoeken om een behandeling in een zitting door de onafhankelijke klachtencommissie. De behandeling van uw klacht door de klachtencommissie kunt u ook direct aanvragen zonder gebruik te maken van de mogelijkheid van mediation of de klachtenfunctionaris.

De PVP Helpdesk en patiëntenvertrouwenspersoon

Als u (binnenkort) te maken krijgt met een vorm van verplichte zorg (Wvggz) en u heeft een klacht, dan kunt u voor informatie, advies en ondersteuning terecht bij de helpdesk van de Stichting PVP. Wanneer de hulp van de helpdesk ontoereikend is, dan kan de helpdesk contact voor u opnemen met de patiëntenvertrouwenspersoon.

Verblijft u in een van onze klinieken, dan heeft u altijd recht op ondersteuning van de patiëntenvertrouwenspersoon van de Stichting PVP. De patiëntenvertrouwenspersoon van Yulius is in dienst van deze landelijke stichting, weet welke rechten en plichten u heeft, signaleert, adviseert en denkt met u mee.

Bij de helpdesk en de patiëntenvertrouwenspersoon van de Stichting PVP kunt u terecht met vragen en klachten over de zorgverlening die u ontvangt. Ook kinderen en jongeren onder de 18 jaar die in behandeling zijn bij Yulius kunnen hier terecht. De hulp van de helpdesk en patiëntenvertrouwenspersoon is kosteloos. Voor meer informatie over uw rechtspositie, over de helpdesk en de patiëntenvertrouwenspersoon van de Stichting PVP kunt u terecht op de website van de Stichting PVP.

PVP HELPDESK

0900 - 444 88 88, helpdesk@pvp.nl, www.pvp.nl

De contactgegevens van de patiëntenvertrouwenspersoon vindt u op www.yulius.nl

Familievertrouwenspersoon

Bent u familie van een cliënt en heeft u vragen of klachten over de zorgverlening aan een cliënt dan kunt u terecht bij de familievertrouwenspersoon. De familievertrouwenspersoon is in dienst bij de Landelijke Vereniging Familievertrouwenspersonen (LSFVP) en is daarmee volledig onafhankelijk.

De contactgegevens van de familievertrouwenspersoon vindt u op www.yulius.nl en op de achterzijde van deze folder.

VOOR WIE?

De patiënten- en familievertrouwenspersonen zijn er voor mensen die in Yulius klinieken zijn opgenomen, en voor mensen buiten de klinieken, zoals in FACT, IHT, beschermde woonvormen en andere situaties, waar dwang (Wvggz) speelt of een dreiging vormt.





De onafhankelijke klachtencommissie

De oorzaak van uw klacht

Lukt het niet om uw klacht met een medewerker of leidinggevende op te lossen? Ook niet met de hulp van de klachtenfunctionaris, patiëntenvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Ook de klachtencommissie behandelt klachten van cliënten van Yulius op grond van de (Wkkgz) en (Wvggz).

De klachtencommissie is onafhankelijk van Yulius. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter(s) zijn jurist. Alle leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht. De klachtencommissie beoordeelt uw klacht onpartijdig en onafhankelijk en geeft daarover advies aan de Raad van Bestuur, die de uiteindelijke beslissing neemt over de klacht. U ontvangt de uitspraak van de klachtencommissie en een reactie van de Raad van Bestuur op deze uitspraak.

- Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie hoeft u niet te betalen.
- De behandeling van de klacht is niet openbaar.
- Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen.

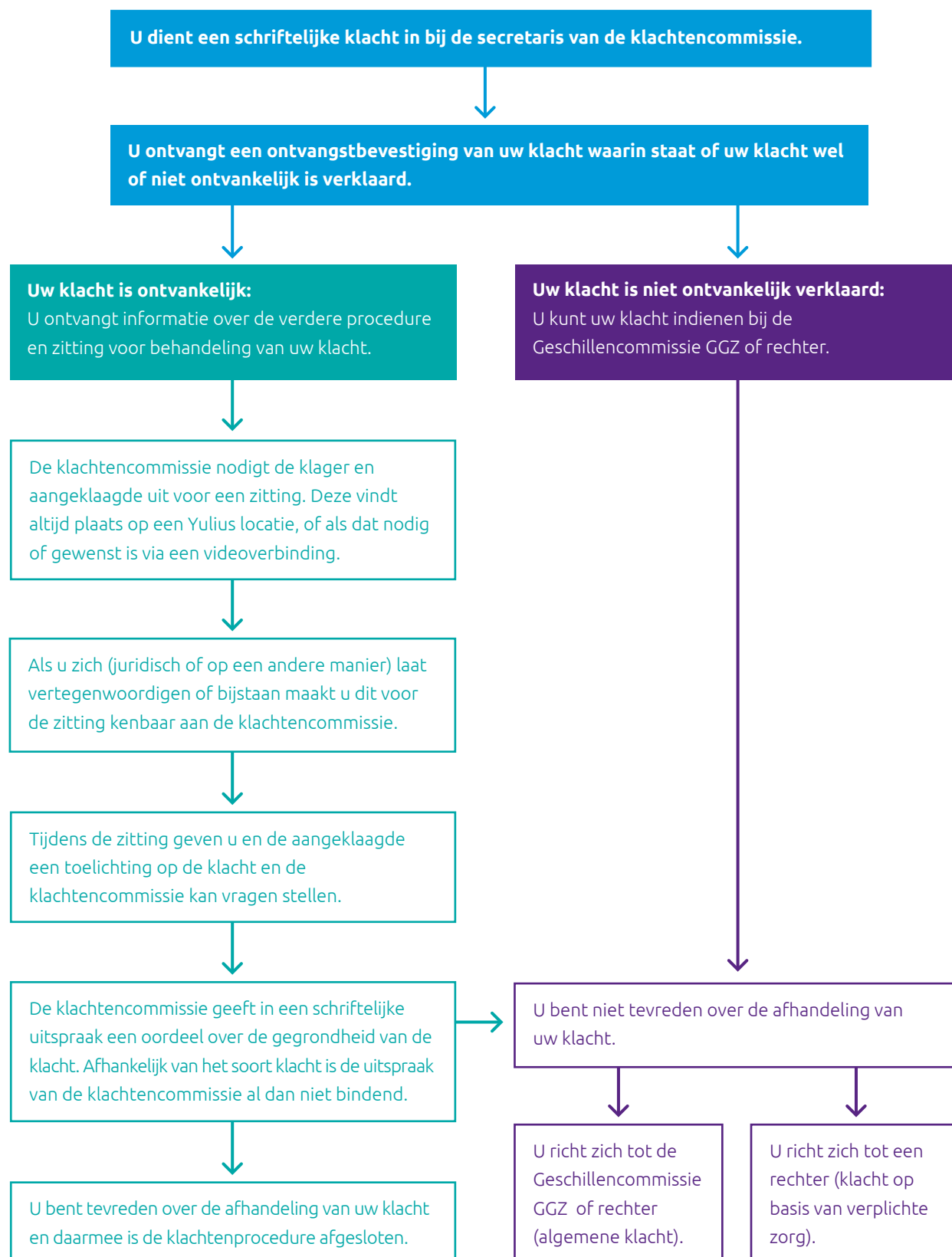
HOE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE?

Vermeld uw naam, voorletter(s), geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer, een duidelijke omschrijving van de klacht en de datum waarop deze ontstaan is.

Vermeld daarnaast de naam, functie en locatie van degene tegen wie de klacht gericht is en de namen van eventuele andere betrokkenen. U schrijft de datum waarop u de klacht indient op uw brief. Vergeet niet de brief te ondertekenen.

U stuurt de schriftelijke klacht aan de secretaris van de klachtencommissie. Op www.yulius.nl kunt u meer gegevens terugvinden en op de achterzijde van deze folder. Hier kunt u ook het klachtenformulier downloaden.

Procedure klachtencommissie









Tot slot

GEHEIMHOUDING

Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is, heeft geheimhoudingsplicht. Verder geldt dat de klacht door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie alleen bekend wordt gemaakt aan de betrokken partijen en voor zover nodig aan degene(n) die daarover benaderd moet(en) worden.

Ook worden de Raad van Bestuur en de geneesheer-directeur geïnformeerd over een klacht, vanwege hun verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten en de kwaliteit van de zorg. Dit geldt ook voor uitspraken van de klachtencommissie. Uitspraken over klachten in het kader van verplichte zorg, worden ook, anoniem, naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gestuurd en gepubliceerd op de website van Yulius.

MEER INFORMATIE

Als u aanvullende informatie wenst over algemene klachten of klachten met betrekking tot verplichte zorg, kunt u meer details vinden op www.yulius.nl, waaronder het WKKGZ-reglement en het klachtenformulier



Samen het verschil. Luisteren. Doen. Ontplooien.

ADRESSEN EN TELEFOONNUMMERS

Klachtenfunctionaris

klachten@yulius.nl

Indien u graag de klachtenfunctionaris wilt spreken dan kunt u een e-mail sturen.

Secretaris klachtencommissie

klachtencommissie@yulius.nl

Bereikbaar via telefoonnummer

06 13 90 51 15

Helpdesk Stichting PVP (patiëntenvertrouwenspersoon)

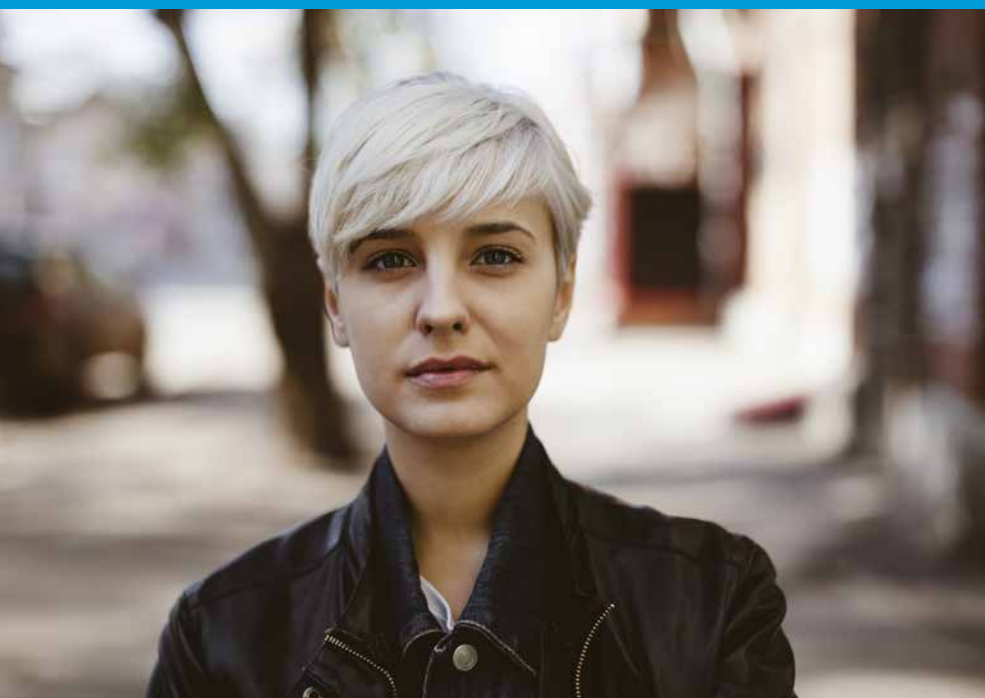
0900 444 88 88

helpdesk@pvp.nl

Advies- en hulplijn FPV (familievertrouwenspersoon)

0900 333 2222

vraag@familievertrouwenspersonen.nl



Op www.yulius.nl vindt u meer informatie over Yulius.
Daar vindt u ook alle locaties en contactgegevens.

Yulius