



Klachtencommissie
Verzorging en Verpleging
Utrecht

Informatie voor klager



warande



'Dat voelt vertrouwd'

zorgspectrum



Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

Klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt alleen schriftelijk ingediende klachten van een individuele cliënt of diens vertegenwoordiger. De klachtencommissie verricht onafhankelijk en onpartijdig onderzoek naar deze klachten. De commissie hanteert hierbij de Klachtenregeling Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht.

De klachtencommissie bestaat uit leden met verschillende achtergronden onder wie een specialist ouderengeneeskunde (ten behoeve van behandeling van Bopz-klachten). De leden zijn niet in dienst van de aangesloten zorginstellingen.

De klachtencommissie fungeert als klachtencommissie in de zin van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en als klachtencommissie in de zin van artikel 41 Wet Bopz.

Het onderzoek

Zodra de klacht schriftelijk is ingediend bij de klachtencommissie krijgt de klager binnen één week een bevestiging van ontvangst van de klacht toegestuurd.

De commissie zendt een afschrift van de klacht aan de aangeklaagde en de zorg-aanbieder, waarbij gevraagd wordt om binnen twee weken een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Deze reactie wordt naar de klager toegestuurd.

De commissie verzamelt zoveel mogelijk informatie en kan vervolgens een hoorzitting houden waarbij beide partijen, bijvoorkeur gelijktijdig, worden gehoord. De hoorzitting is niet openbaar.

De klachtencommissie kan anderen om informatie verzoeken of een (externe) deskundige raadplegen.

De klager en de aangeklaagde kunnen verklaringen van getuigen en/of deskundigen aan de commissie sturen of een verzoek indienen om die personen door de commissie te laten horen.

Drie leden van de commissie (in wisselende samenstelling) behandelen een klacht.

De uitspraak

Nadat het onderzoek is afgesloten, doet de commissie in principe binnen twee maanden een uitspraak.

Bij Bopz-klachten geldt een termijn van twee respectievelijk vier weken.

Als de commissie voorziet dat de behandeling van de klacht meer tijd vergt, laat zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan alle betrokkenen weten, onder vermelding van de verwachte nog benodigde tijd. De commissie kan tot het oordeel komen dat de klacht, of een deel van de klacht, gegrond of ongegrond is.

De commissie kan ook aanbevelingen aan de zorgaanbieder doen. Dit zijn adviezen die erop gericht zijn om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Deze aanbevelingen zijn niet bindend.

De klachtencommissie deelt haar uitspraak altijd schriftelijk mee. De uitspraak wordt naar de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder gestuurd. Bij Bopz-klachten wordt de uitspraak ook naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg gestuurd. De zorgaanbieder moet binnen een maand een schriftelijke reactie sturen naar de klager en de klachtencommissie.

De uitspraak van de klachtencommissie is voor een WKCZ-klacht juridisch niet bindend. Dat wil zeggen dat de klager geen rechten kan ontlenen aan de uitspraak en geen maatregelen kan afdwingen. Voor een Bopz-klacht heeft de uitspraak wel een bindend karakter.

Wanneer klager en aangeklaagde zich niet kunnen verenigen met de uitspraak van de commissie, of als de zorgaanbieder niet of niet passend op de uitspraak van de klachtencommissie reageert, kunnen zij zich binnen zes weken na ontvangst van de uitspraak wenden tot de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).

Rechten

Een klager heeft recht op een vertrouwelijke behandeling van de klacht, door de leden van de klachtencommissie, de eventueel geraadpleegde externe deskundige en andere betrokkenen.

Een klager (en ook de aangeklaagde) heeft recht op inzage in alle stukken waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.

Een klager heeft het recht zich (op eigen kosten) te laten bijstaan door derden.

De zittingscommissie kan, op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde, hen afzonderlijk horen.

Kosten

Er zijn voor de klager geen kosten verbonden aan de behandeling van een klacht.

Bereikbaarheid

U kunt de klachtencommissie als volgt bereiken:

- Via het klachtenformulier op de website: www.kvvu.nl
- Via e-mail: info@kvvu.nl
- Via post: **Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht**
Per adres: Centraal Bureau Vecht en IJssel
Hof van Transwijk 16
3526 XB Utrecht

Spoedeisende Bopz-klachten kunnen het beste worden ingediend via het klachtenformulier op de website: www.kvvu.nl of via e-mail: info@kvvu.nl