

# HEEFT U EEN KLACHT?

*Het indienen en afhandelen van een klacht*

INFORMATIE VOOR CLIËNTEN ►►



# MAAK UW KLACHT KENBAAR AAN DE DIRECT BETROKKE(NE)

GGzE heeft als uitgangspunt zo goed mogelijke zorg te verlenen. Elke medewerker levert daar, vanuit zijn functie, een bijdrage aan. Dat neemt niet weg dat er situaties kunnen ontstaan waarmee u niet tevreden bent. U bent het misschien niet eens met een aanpak of (onderdelen van) een behandeling, u gaat wellicht niet akkoord met voorgeschreven medicatie of u kunt zich misschien niet vinden in een voorgenomen overplaatsing naar een andere afdeling of andere instelling. Zo zijn er allerlei situaties denkbaar waarin u een andere mening heeft dan een medewerker van GGzE.

## **HOE DIEN IK EEN KLACHT IN?**

U kunt uw klacht het beste kenbaar maken aan de direct betrokkene(n). Vaak is het dan mogelijk om tot een oplossing te komen. Vindt u het moeilijk om die persoon daar rechtstreeks over aan te spreken, roep dan de hulp in van iemand anders. Bijvoorbeeld uw behandelaar, de leidinggevende of (zie de voorwaarden in het blauwe kader op de volgende pagina) de Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). Veelal lukt het wel om het verschil van mening in een gesprek op te lossen. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, kunt u een klacht indienen bij de Complimenten- en klachtenfunctionaris of bij de Klachtencommissie. Hoe u dat kunt doen en hoe klachten behandeld worden, staat in deze brochure beschreven.



## **WAAR KUNT U TERECHT?**

Als u cliënt bent bij GGzE kunt u een klacht indienen bij de Complimenten- en klachtenfunctionaris of bij de Klachtencommissie Cliënten verder te noemen Klachtencommissie. Ook een persoon uit uw omgeving, bijvoorbeeld een familielid of uw vertegenwoordiger, kan (namens u) een klacht indienen.

Als u bent opgenomen of verplichte ambulante zorg ontvangt, kunt u de Patiëntenvertrouwenspersoon vragen om u te ondersteunen bij het formuleren van uw klacht of het invullen van het Klachtenformulier.

## **WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE?**

De Klachtencommissie behandelt klachten op grond van de Wet BOPZ en de WvGGZ. Over welke specifieke onderwerpen, leest u hieronder in het overzicht:

### **Klachtgronden in kader van Wet BOPZ**

Er zijn vijf situaties in het kader van de Wet BOPZ waarover u kunt klagen bij de Klachtencommissie. De klacht gaat dan over:

- de toepassing van dwangbehandeling
- de toepassing van middelen of maatregelen
- de verklaring tot wilsonbekwaamheid
- het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan
- de beperking van fundamentele rechten, namelijk het recht op bezoek, telefoonverkeer, bewegingsvrijheid en correspondentie.

### **Klachtgronden in kader van WvGGZ**

In het kader van de WvGGZ zijn 24 klachtgronden beschreven waarover u kunt klagen bij de Klachtencommissie :

- wilsbekwaamheid
- zelfbindingsverklaring
- tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel
- dossierplicht
- verlenen verplichte zorg
- uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel
- tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties
- uitvoering tijdelijke verplichte zorg
- beslissing tijdelijke 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

- strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht
- strafrechtelijke plaatsing: zorgplan
- strafrechtelijke plaatsing: behandeling
- strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling
- strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring
- strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen
- strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen.

Voor alle andere soorten klachten (klachten op grond van de Wkkgz) kunt u terecht bij de Complimenten- en klachtenfunctionaris. Informatie over de Complimenten- en klachtenfunctionaris en de werkwijze vindt u in de brochure Compliment, klacht of tip of op de website van GGzE : [www.ggze.nl](http://www.ggze.nl) U kunt op de afdeling vragen naar de brochure.

### **Indienen: digitaal of op papier?**

Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van een speciaal Klachtenformulier. Dit kan digitaal via de website van GGzE of op papier. De papieren formulieren voor het indienen van een klacht kunt u opvragen bij de medewerkers op uw afdeling, via de secretaris van de Klachtencommissie, de Complimenten- of klachtenfunctionaris of via de Patiëntenvertrouwenspersoon.

### **Werkwijze Klachtencommissie**

Na het indienen van een klacht gaat de Klachtencommissie na of er nog mogelijkheden zijn om samen tot een oplossing te komen. Slaagt een bemiddelingspoging niet, dan wordt de klacht alsnog formeel door de Klachtencommissie behandeld.

De Klachtencommissie oordeelt of uw klacht terecht (gegrond) of niet terecht (ongegrond) is. Als de klacht gegrond wordt verklaard, ontvangt de aangeklaagde een kopie van de klacht, met het verzoek hierop schriftelijk te reageren. De klager ontvangt een kopie van die schriftelijke reactie direct na ontvangst door de Klachtencommissie. Er wordt ofwel een zitting gepland waarin zowel klagers als aangeklaagde gehoord worden, ofwel kan een klacht schriftelijk, (dus zonder zitting), worden afgehandeld. Klager en aangeklaagde moeten hier dan beiden mee instemmen.



## **UW KLACHT WORDT NIET IN BEHANDELING GENOMEN. WAT NU?**

Het kan zijn dat u na het indienen van uw klacht een brief krijgt van de Klachtencommissie waarin staat dat uw klacht 'niet-ontvankelijk' is. Dat betekent dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Daarvoor wordt in de brief altijd een reden vermeld. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u eerder eenzelfde klacht heeft ingediend, waarover de Klachtencommissie al heeft geoordeeld, terwijl zich intussen geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

### **Uitspraak over de klacht door de Klachtencommissie**

De uitspraak van de Klachtencommissie ontvangt u schriftelijk binnen 14 dagen. Indien de klacht betrekking heeft op een situatie die ten tijde van de indiening van de klacht geen gevolg meer heeft of is komen te vervallen, neemt de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst een beslissing. De Raad van Bestuur laat binnen een maand na ontvangst van de beslissing van de Klachtencommissie schriftelijk weten of er naar aanleiding van het oordeel maatregelen getroffen worden.

### **Publicatie beslissingen Klachtencommissie**

De Klachtencommissie is verplicht om de uitspraken van klachten op grond van de WvGGZ geanonimiseerd te publiceren. Deze beslissingen zijn te raadplegen via de website van GGzE. Aangezien de Klachtencommissie onafhankelijk is van GGzE, is GGzE niet verantwoordelijk voor hetgeen daar wordt gepubliceerd.

### **VERDERE MOGELIJKHEDEN/BEROEP**

Bij een klacht op grond van de Wvkgz via de Complimenten- en klachtenfunctionaris kunt u om een finale beslissing van de Raad van Bestuur vragen. Bij een klacht op grond van de Wet BOPZ en WvGGZ bij de Klachtencommissie bestaat de mogelijkheid voor beroep bij de rechtbank in Den Bosch.

### **KOSTEN VOOR HET INDIENEN VAN EEN KLACHT**

Het indienen van een klacht volgens de interne klachtenprocedures van GGzE is kosteloos. Het indienen van beroep kan kosten met zich meebrengen, afhankelijk van de manier van indienen: zelf of via de inspectie.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **Samenstelling klachtencommissie**

De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 leden, waaronder een jurist en een psychiater. De leden van de Klachtencommissie zijn niet werkzaam bij GGzE. Een voorgenomen benoeming van een lid van de Klachtencommissie wordt ter advisering voorgelegd aan de Centrale Cliënten Raad (CCR) van GGzE. Tijdens een zitting is ook altijd de secretaris van de Klachtencommissie aanwezig. Deze maakt geen deel uit van de commissie.

### **Geheimhouding klachtencommissie en bewaartermijn gegevens**

De Klachtencommissie heeft in verband met het behandelen van de klachten toegang tot alle gebouwen van de instelling waar cliënten verblijven. Alle personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de klachtenregeling, zijn in principe verplicht de informatie die ze voor de afhandeling van de klachten verzamelen, geheim te houden (tenzij ze op enige manier wettelijk verplicht worden de informatie vrij te geven). De klachtgegevens worden uiterlijk twee jaar na de afhandeling van de klacht door de Klachtencommissie vernietigd.

### **Rechten klachtencommissie**

De Klachtencommissie heeft, als u daar toestemming voor geeft, het recht om voor de behandeling van uw klacht alle door haar gewenste inlichtingen te vragen aan medewerkers van de instelling. De commissie heeft ook het recht alle dossiers met informatie die van toepassing is op de klacht, in te zien. Zij vraagt hiervoor uw toestemming. De voorzitter van de Klachtencommissie kan, als dat nodig is voor een goede communicatie, een tolk inschakelen.





## **DE KLACHTENREGELING EN DE WET**

De klachtenregelingen van GGzE voor klachten is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz), de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) en de Wet verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (WvGGZ).

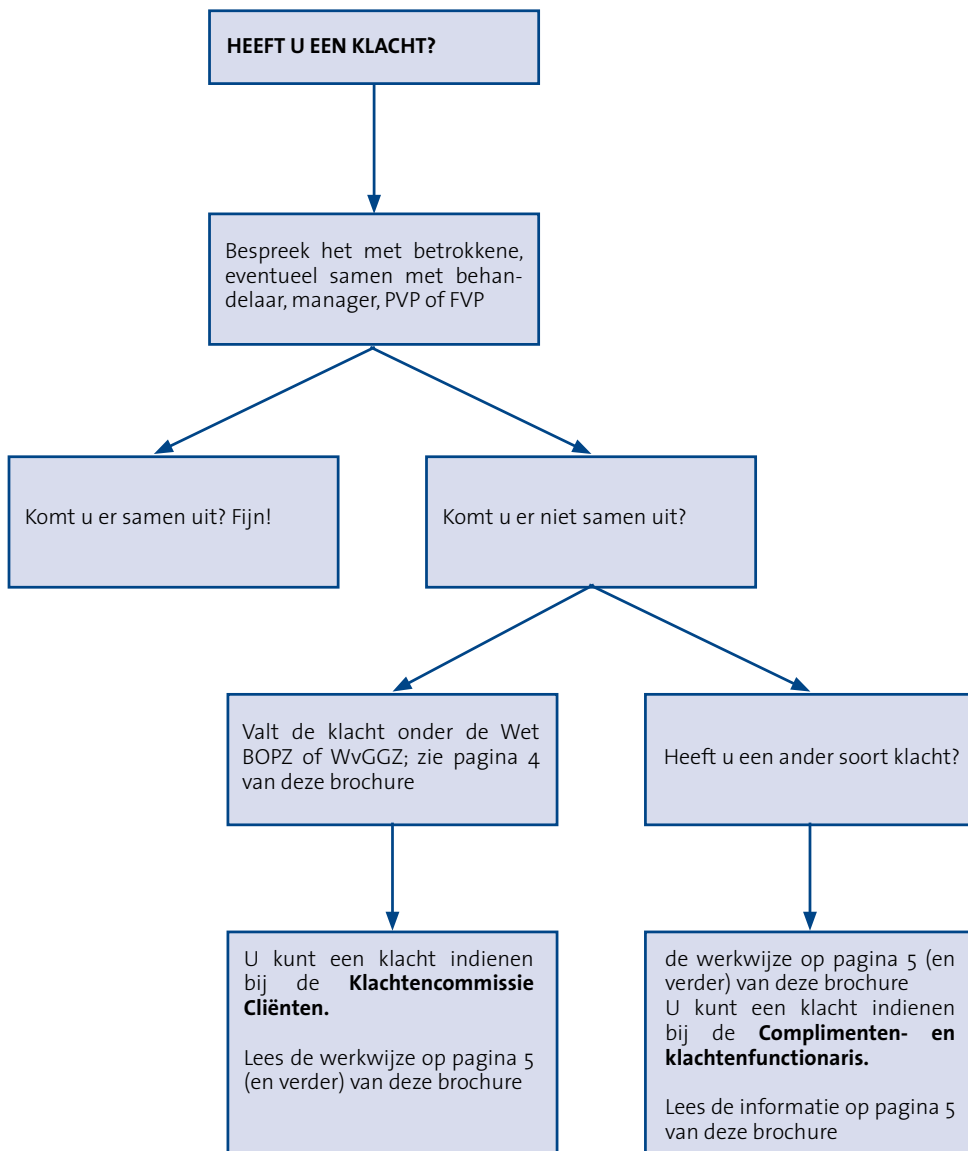
## **VOLLEDIGE TEKST KLACHTENREGELINGEN**

De volledige tekst van de klachtenregelingen kunt u nalezen op de website van GGzE of opvragen bij de medewerkers van uw afdeling, de Complimenten- en klachtenfunctionaris, de secretaris van de Klachten-commissie of via de Patiëntenvertrouwenspersoon.

## **PATIËNTENVERTROUWENSPERSOON (PVP)**

Een Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is in dienst van de onafhankelijke Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg in Utrecht. De PVP is dus niet verbonden aan GGzE. De PVP staat cliënten, die opgenomen zijn of verplichte ambulante zorg ontvangen, met raad en daad bij, bij bezwaren en klachten. Alles wat u aan de Patiëntenvertrouwenspersoon vertelt, blijft vertrouwelijk. De Patiëntenvertrouwenspersoon mag deze informatie alleen met anderen delen als u daar toestemming voor geeft. Meer informatie over de Patiëntenvertrouwenspersonen en hun bereikbaarheid kunt u op de afdeling vinden of op de website van GGzE.

Bij afwezigheid van de Patiëntenvertrouwenspersoon bij GGzE kunt u ook bellen of mailen naar de helpdesk van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon in Utrecht, telefoon 0900-444 8888 (€ 0,10 per minuut) of helpdesk@pvp.nl



## GGZE KLACHTENCOMMISSIE

### Bezoekadres

Landgoed De Grote Beek  
Dr. Poetlaan 39  
5626 NC Eindhoven

T (040) 261 37 10  
I [www.ggze.nl](http://www.ggze.nl)

### Postadres

Intern postvak: DP 3923  
Postbus 909  
5600 AX Eindhoven

