

*Klachtencommissie*  
GGZ Noord-Holland-Noord

**Klachten**

**Klachtbehandeling**

Juni 2010

In deze brochure leest u wat u kunt doen als u klachten heeft. De brochure gaat over de klachtenregeling van GGZ Noord-Holland-Noord. Deze GGZ-instelling streeft naar een zorgvuldige afhandeling van klachten. Daarnaast maken ook Stichting Geriant en de Vereniging Vrijgevestigde Psychiaters Alkmaar en Omstreken (VVPAO) gebruik van deze klachtenregeling.

## *Inhoud*

3	<i>Niet tevreden?</i>
4	<i>Waarover kan ik klagen?</i>
5	<i>Waar kan ik met mijn klacht terecht?</i>
7	<i>Waarom zoveel mogelijkheden en stappen om te klagen?</i>
7	<i>De Klachtencommissie</i>
8	<i>Procedure</i>
9	<i>Uitspraak</i>
11	<i>In beroep</i>
12	<i>Belangrijke adressen</i>
13	<i>Meer informatie?</i>

## *Niet tevreden?*

Van hulpverleners mag u verwachten dat zij u behandelen op een manier die past bij uw klachten, maar ook bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. U kunt een klacht hebben over besluiten die te maken hebben met uw behandeling en over gedragingen van medewerkers die werkzaam zijn binnen de instelling. U bent bijvoorbeeld van mening dat een medewerker van de instelling waar u in behandeling bent onzorgvuldig met u is omgegaan. Of u vindt dat de instelling onzorgvuldig omgaat met uw medische gegevens. Misschien voelt u zich niet prettig of onveilig in de wachtkamer. Of u vindt dat uw behandelaar eerder gemaakte afspraken over uw behandeling niet (goed) nakomt.

Als u dit soort klachten hebt, horen we dat graag van u. Blijven rondlopen met klachten lost niets op. Integendeel, het staat uw behandeling in de weg; niemand heeft er

baat bij. Als wij weet hebben van de oorzaak van klachten, kan dat ook informatie opleveren waarmee we nieuwe klachten kunnen voorkomen.

### *Waarover kan ik klagen?*

In de wet staat waar u over kunt klagen.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wet KCZ) zegt: Klachten moeten een gedraging betreffen van de zorgaanbieder of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt. Onder het begrip 'gedragingen' verstaat de wet: enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

De Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) zegt:

Als u bent opgenomen met een In Bewaring Stelling (IBS) of een Rechterlijke Machtiging (RM) op basis van de Wet BOPZ kan de behandelaar een aantal specifieke beslissingen en maatregelen nemen. Daarom heeft een cliënt die met een BOPZ-maatregel 'gedwongen' opgenomen is, naast het algemene klachtrecht, ook een BOPZ-klachtrecht.

U kunt een klacht op basis van de Wet BOPZ indienen wanneer uw behandelaar één van deze beslissingen heeft genomen:

- De beslissing dat u niet in staat bent uw wil te bepalen met betrekking tot de voorgestelde behandeling (wilsonbekwaamheidsverklaring).
- De beslissing om bepaalde 'middelen of maatregelen' toe te passen, bijvoorbeeld separatie.
- De beslissing een (dwang)behandeling toe te passen waartegen u of uw vertegenwoordiger zich verzet.

- De beslissing om bepaalde rechten te beperken: uw recht om bezoek te ontvangen, uw recht om te telefoneren, uw recht op bewegingsvrijheid. Of er kan besloten zijn uw post op gevaarlijke voorwerpen te doorzoeken.
- Ook kunt u klagen als u vindt dat uw hulpverlener een behandeling nalaat die met u was afgesproken.

### *Waar kan ik met mijn klacht terecht?*

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht op te lossen.

U bent niet verplicht eerst van onderstaande mogelijkheden gebruik te maken. Het is ook mogelijk uw klacht direct bij de Klachtencommissie in te dienen.

- U kunt uw klacht kenbaar maken aan uw behandelaar.

U bent bijvoorbeeld ontevreden over de manier waarop uw behandelaar met u omgaat. Het beste kunt u dit meteen laten weten aan deze persoon. Ook als u vindt dat er sprake is van onzorgvuldigheid of een vergissing, bespreekt u dit bij voorkeur met de persoon om wie het gaat. Zo helpt u het probleem zo direct en zo snel mogelijk uit de wereld.

Het kan soms moeilijk zijn om een klacht rechtstreeks te uiten tegen uw behandelaar. Daarom kunt u in overleg altijd iemand meenemen naar zo'n gesprek; een familielid, een vriend of de patiëntenvertrouwenspersoon (meer informatie over de patiëntenvertrouwenspersoon vindt u verderop in deze brochure).

- U kunt contact opnemen met het afdelingshoofd of de verantwoordelijke behandelaar.

Heeft een persoonlijk gesprek met de behandelaar niet

het gewenste effect? Neem contact op met het afdelingshoofd om zo tot een oplossing te komen. Bij de recepties of verpleegposten van onze afdelingen kunt u vragen hoe u het afdelingshoofd kunt bereiken. Het kan zijn dat uw klacht hierna nog niet naar tevredenheid is behandeld.

U kunt dan terecht bij de (waarnemend) directeur behandelzaken of beleidspsychiater van de afdeling waar u in behandeling bent. Deze zal uw klacht verder onderzoeken en behandelen.

De (waarnemend) directeur behandelzaken of beleidspsychiater kan zonodig ook maatregelen nemen om de situatie te veranderen.

Ook kunt u terecht bij de geneesheer-directeur van de instelling indien uw eerdere stappen niet tot een oplossing hebben geleid.

- U kunt uw klacht bespreken met de patiëntenvertrouwens-persoon (PVP).

U kunt steun en advies vragen aan de PVP. De PVP is niet in dienst van de instelling, maar werkt voor een onafhankelijke stichting en kan dus volledig onafhankelijk werken. De PVP ondersteunt u in uw belangen.

Bij de patiëntenvertrouwenspersoon kunt u bijvoorbeeld terecht met vragen over de klachtenbehandeling. Hij of zij kan u helpen gesprekken met uw behandelaar over wensen of klachten voor te bereiden. Als u wilt, kan de PVP u ook ondersteunen tijdens zo'n gesprek. De PVP weet wat uw rechten zijn als cliënt. Ook als er sprake is van middelen of maatregelen in het kader van de Wet BOPZ, bijvoorbeeld separatie, kunt u hulp vragen aan de PVP voor advies, bemiddeling of protest. De PVP kan u ook helpen bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.

- U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

Wanneer bovenstaande mogelijkheden niet leiden tot een goede oplossing, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachten-commissie. Het adres van de commissie vindt u achterin deze brochure. U kunt zelf een klacht indienen, maar een ander kan dat, als u daarmee instemt, ook namens u doen.

### *Waarom zoveel mogelijkheden en stappen om te klagen?*

Onvrede en klachten kunnen een lelijke stoorzender worden in uw contacten met de betrokken behandelaar(s). Vergissingen en fouten moeten we zo snel mogelijk herstellen en we moeten voorkomen deze opnieuw te maken. U en ook de medewerkers van de instelling hebben daar veel belang bij. Kritische cliënten dragen bij aan een goede organisatie.

### *De Klachtencommissie*

Op grond van de wet is iedere gezondheidszorginstelling verplicht een klachtencommissie voor cliënten in te stellen. De commissie bestaat uit personen die onafhankelijk zijn van de instelling. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn jurist. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de Klachtencommissie. De cliëntenraad van de instelling heeft een lid voorgedragen. De raad geeft advies over de benoeming van nieuwe leden en de inhoud van het klachtenreglement.

Belangrijk: bij de behandeling van een klacht vormt de Klachtencommissie een onafhankelijke werkcommissie.

Deze werkcommissie gaat aan de slag met uw klacht. In die commissie zitten nooit vertegenwoordigers van de instelling waarbij u in behandeling bent.

Bij de behandeling van een klacht maken doorgaans een psychiater en een jurist deel uit van de commissie die de klacht behandelt.

## *Procedure*

De klachtenbehandeling gaat als volgt.

*U kunt een klachtenformulier opvragen en invullen en/of een brief schrijven.*

U of - met uw toestemming - iemand namens u schrijft een brief aan de Klachtencommissie. In die brief vermeldt u:

- het handelen of nalaten van handelen waar u over klaagt
- wanneer en waar dit plaatsvond
- tegen wie de klacht is gericht
- wat uw bezwaar is tegen de handeling of het nalaten daarvan

Hoe duidelijker u op al deze zaken ingaat, hoe beter.

Vergeet niet uw naam, de datum, uw handtekening en de afdeling waar u in behandeling bent in de brief te vermelden. Als u dit wilt, kan de patiëntenvertrouwenspersoon u helpen bij het schrijven van deze brief.

### *De brief of het formulier versturen*

De brief stuurt u naar de Klachtencommissie voor cliënten. Het adres vindt u achterin deze brochure. De commissie bevestigt schriftelijk binnen drie werkdagen de ontvangst van uw klacht. Dient u een klacht in over een

besluit dat te maken heeft met dwangbehandeling op grond van de Wet BOPZ dan kunt u vragen de beslissing waarover u klaagt, te schorsen (dat wil zeggen: u verzoekt die beslissing tijdelijk niet uit te voeren).

#### *Bemiddeling*

De Klachtencommissie probeert, indien de klacht zich ervoor leent, deze op te lossen door bemiddeling. U hoeft een voorstel tot bemiddeling niet te accepteren. U kunt ook uw voorkeur op het klachtenformulier kenbaar maken.

#### *Behandeling van uw klacht*

Als de bemiddeling niet plaatsvindt of niet tot een oplossing leidt, verloopt de verdere procedure als volgt:

1. De medewerker tegen wie de klacht gericht is, wordt gevraagd om een reactie.
2. De klachtencommissie zal u beiden uitnodigen voor een hoorzitting. Voor zo'n gesprek mag u iemand meenemen. Bijvoorbeeld een familielid of de patiëntenvertrouwenspersoon. Ook de medewerker mag zich door iemand laten bijstaan. Niet tevoren aangekondigde personen worden niet toegelaten bij de hoorzitting.

### *Uitspraak*

Bij een BOPZ-klacht ontvangt u de uitspraak in beginsel binnen twee of vier weken na ontvangst van de klacht. Bij WKCZ-klachten gebeurt dit binnen zes weken na binnenkomst van de klacht. Wanneer deze termijn niet wordt gehaald mag de commissie de termijn met maximaal nog eens zes weken verlengen. Daarvan ontvangt u schriftelijk bericht.. De betrokken medewerker of afdeling en de geneesheer directeur krijgen de uitspraak eveneens toegezonden. Bij BOPZ-klachten

krijgt ook de Inspecteur voor de Gezondheidszorg een afschrift.

De uitspraak kent drie mogelijkheden. De commissie verklaart uw klacht:

- gegrond (de commissie geeft u gelijk)
- gedeeltelijk gegrond (u krijgt op sommige punten wel gelijk maar op andere niet)
- ongegrond (de commissie geeft u geen gelijk)

De Klachtencommissie kan op eigen initiatief de raad van bestuur van de instelling aanbevelen om maatregelen te nemen. Deze maatregelen hebben als doel dezelfde soort klachten in de toekomst te voorkomen.

## *In beroep*

Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector kunt u niet in beroep gaan.

Tegen een uitspraak naar aanleiding van een BOPZ-klacht (Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen) kunt u wel in beroep gaan bij de rechtbank. Dit kan als de Klachtencommissie uw klacht ongegrond of gedeeltelijk ongegrond heeft verklaard. Met behulp van een advocaat kunt u in beroep bij de rechter gaan. U kunt zonodig een verzoek indienen voor rechtsbijstand, dit is meestal gratis. Als uw beroep ontvankelijk is, houdt de rechter een hoorzitting, waarvoor u, uw advocaat en medewerkers van de instelling worden uitgenodigd.

De rechter doet binnen vier weken een uitspraak. Tegen deze beslissing kunt u geen hoger beroep instellen.

## *Belangrijke adressen*

### **Klachtencommissie GGZ Noord-Holland-Noord**

Ambtelijk secretaris, mw. W. Dekker  
Plaatsvervangend ambtelijk secretaris: mw. Y.L.D.  
Schoutsen Postbus 18  
1850 BA Heiloo  
Telefoon: 072-5312340

### **Inspectie voor de Gezondheidszorg Regio noordwest, locatie Noord-Holland**

Postbus 20584  
1001 NN AMSTERDAM  
Telefoon: 020-5800100

### **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam**

Postbus 84500  
1080 BN Amsterdam  
Telefoon: 020-5412776

### **Patiëntenvertrouwenspersonen GGZ Noord-Holland- Noord**

- Locatie Heiloo: T. Vermeulen, maandag, dinsdag, en vrijdag, tel.: 072-5312367 of via receptie Heiloo, tel.: 072-5312312; (donderdags alleen telefonisch bereikbaar).
- Overige Locaties: M. van Wiggen, via receptie(s) van de vestigingen
- Stichting PVP: dagelijks van 10.00 tot 16.00 uur en zaterdag van 13.00 – 16.00 uur, tel.: 0900-4448888

**Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)**

FC Dondersstraat 9

3582 DA Utrecht

Telefoon: 030-2718353 / 0900 4448888

**Zorgbelang Nederland**

via: telefoon: 0900-2437070 (€ 0,10/minuut) wordt u doorgeschakeld naar het dichtstbijzijnde kantoor.

of informatie opvragen via: [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

**Juridisch Loket**

met o.a. een vestiging in Alkmaar, Noorderkade 116,  
1823 CJ Alkmaar; telefonisch bereikbaar via: 0900-8020

*Meer informatie?*

Deze brochure geeft algemene informatie over de klachtenregeling. Uitgebreidere informatie vindt u in het reglement van de Klachtencommissie. U kunt vragen om dit reglement bij de recepties van onze afdelingen of bij de Klachtencommissie.