GGzE

Een klacht binnen de WvGGZ, hoe werkt dat?

Het indienen en afhandelen van een klacht

Informatie voor cliënten >>

MAAK UW KLACHT KENBAAR AAN DE DIRECT BETROKKENE(N)

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, wanneer verplichte zorg op grond van de Wvggz op u wordt toegepast, bij de Klachtencommissie Cliënten. 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, wanneer verplichte zorg op grond van de Wvggz op u wordt toegepast, 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 WvGGZ. Over welke specifieke onderwerpen, leest u hieronder in het overzicht:

Klachtgronden in kader van WVGGZ

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

De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van artikel 10:3 Wvggz:

a. artikel 1:5 (wilsbekwaamheid);
b. artikel 4:1, tweede lid (zelfbindingsverklaring);
c. artikel 7:3 (tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel);
d. artikel 8:4 (dossierplicht);
e. artikel 8:7 (verlenen verplichte zorg);
f. artikel 8:9 (uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel);
g. artikel 8:11 (de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties);
h. artikel 8:12 (uitvoering tijdelijke verplichte zorg);
i. artikel 8:13 (beslissing tijdelijke verplichte zorg);
j. artikel 8:14 (veiligheidsonderzoek);
k. artikel 8:15 (huisregels);
l. artikel 8:16 eerste, tweede en derde lid (overplaatsing);
m. artikel 8:17 (tijdelijke onderbreking verplichte zorg);
n. artikel 8:18, achtste en twaalfde lid (beëindiging verplichte zorg);
o. artikel 8:20 (voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg);
p. artikel 8:21 (periodieke evaluatie van de verplichte zorg);
q. artikel 8:34 (geheimhoudingsverplichting);
r. artikel 9:3 (strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht);
s. artikel 9:4 (strafrechtelijke plaatsing: zorgplan);
t. artikel 9:5 (strafrechtelijke plaatsing: behandeling);
u. artikel 9:6 (strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling);
v. artikel 9:7 (strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring);

w. artikel 9:8 (strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen);
x. artikel 9:9 (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 U kunt op de afdeling vragen naar de brochure. Het emailadres is complimentenklacht@ggze.nl

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 (voor een klacht bij de Complimenten- en klachtenfunctionaris) of op papier (voor klachten bij de Klachtencommissie). 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. Het formulier is ook te downloaden en te printen via de website van GGzE. Klachten voor de klachtencommissie kunnen per email worden verzonden naar klachtencommissie@ggze.nl.

Werkwijze Klachtencommissie
Na het indienen van een klacht gaat de Klachtencommissie na of er nog mogelijkheden zijn om tot een oplossing te komen, al dan niet in overleg met de Patiëntenvertrouwenspersoon. Lukt dit niet, dan wordt de klacht alsnog formeel door de Klachtencommissie behandeld.,

De Klachtencommissie oordeelt of de klacht voldoet aan alle vereisten om deze in behandeling te nemen. Als de klacht aan alle vereisten voldoet, is de klacht ontvankelijk. Zo niet, dan is de klacht niet ontvankelijk. Als de klacht ontvankelijk 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. Ook is het mogelijk dat uw klacht geen betrekking heeft op de wettelijk vermelde klachtgronden.

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.

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 Wkkgz via de Complimenten- en klachtenfunctionaris kunt u om een finale beslissing van de Raad van Bestuur vragen. Bij een klacht op grond van de 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.

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 of behandeld worden. 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). Klachtgegevens worden niet opgeslagen in uw medisch dossier (EPD). 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 zijn gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (WvGGZ).

VOLLEDIGE TEKST KLACHTENREGELINGEN

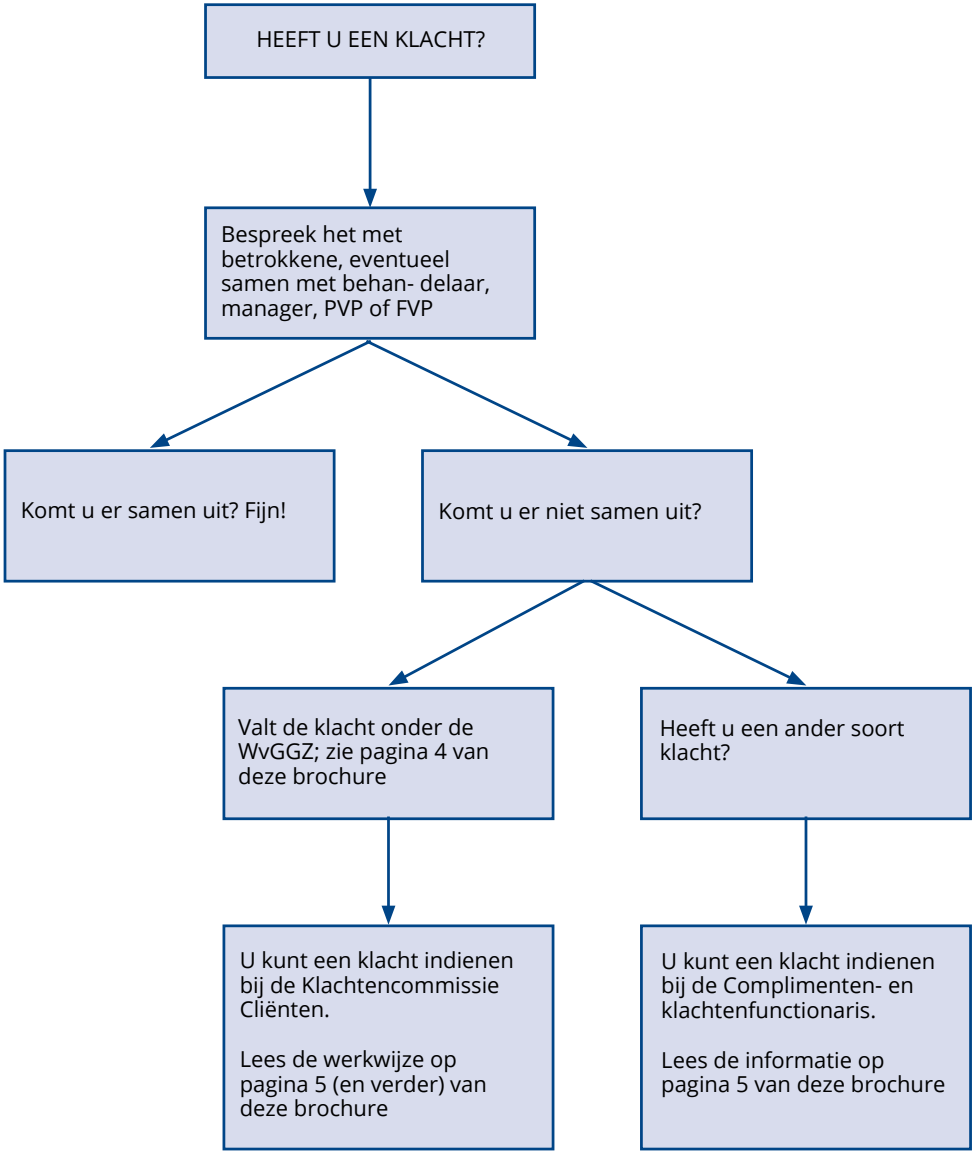
De volledige tekst van de klachtenregelingen kunt u nalezen op de website van GGzE of opvragen bij de medewerkers van uw afdeling, de Complimenten- en klachtenfunctionaris, de secretaris van de Klachtencommissie of via de Patiëntenvertrouwenspersoon.

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.

11

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


HEEFT U EEN KLACHT?
Bespreek het met betrokkene, eventueel samen met behan- delaar, manager, PVP of FVP
Komt u er samen uit? Fijn!
Komt u er niet samen uit?
Valt de klacht onder de WvGGZ; zie pagina 4 van deze brochure
Heeft u een ander soort klacht?
U kunt een klacht indienen bij de Klachtencommissie Cliënten.
Lees de werkwijze op pagina 5 (en verder) van deze brochure
U kunt een klacht indienen bij de Complimenten- en klachtenfunctionaris.
Lees de informatie op pagina 5 van deze brochure

GGzE KLACHTENCOMMISSIE

Bezoekadres
Landgoed De Grote Beek
Dr. Poletlaan 39
5626 NC Eindhoven

T (040) 261 37 10
I www.ggze.nl

Postadres
Intern postvak: DP 3923
Postbus 909
5600 AX Eindhoven

GGzE