



ggz Drenthe

geestelijke gezondheidszorg
& ouderenzorg

Niet tevreden over GGZ Drenthe...? *Hoe kunt u een klacht indienen?*



**Informatie
voor cliënten**

U hebt een klacht...

De medewerkers van GGZ Drenthe doen hun uiterste best om u een zo goed mogelijke behandeling te bieden. Toch kan het voorkomen dat u over bepaalde onderdelen van uw behandeling niet tevreden bent. Als dat zo is, kunt u daarover een klacht indienen. Klagen is niet altijd makkelijk. Het is voor uzelf, maar ook voor ons, echter belangrijk dat u uw onvrede uit en dat u iets met uw klacht doet. Hoe u een klacht kunt indienen leest u in deze folder.

Klachten en kwaliteit

GGZ Drenthe vindt een goede klachtenbehandeling belangrijk.

In de eerste plaats voor u: om ervoor te zorgen dat het probleem, dat de aanleiding is voor uw klacht, wordt opgelost. Maar ook voor ons: door middel van de klachtenbehandeling kunnen tekortkomingen binnen de organisatie aan het licht komen, die anders misschien verborgen zouden blijven. Een goede klachtenbehandeling zorgt dus voor betere kwaliteit van behandeling. Ons doel is dat u tevreden bent over de behandeling die u van GGZ Drenthe ontvangt.

Wettelijk klachtrecht

De overheid heeft het klachtrecht van cliënten in de gezondheidszorg vastgelegd in twee wetten:

1. de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WK CZ), die voor iedere cliënt geldt;
2. de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ), die speciaal geldt voor onvrijwillig opgenomen patiënten.

De klachtenregeling van GGZ Drenthe voldoet aan de eisen die deze wetten stellen.

Wie kan een klacht indienen?

In principe kan iedereen die te maken heeft met de dienstverlening van GGZ Drenthe een klacht indienen. U kunt dat dus zelf doen, maar ook uw partner, een familielid of een andere vertegenwoordiger. En het maakt niet uit of u ambulante in behandeling bent, een deeltijdbehandeling volgt, volledig klinisch bent opgenomen of gebruik maakt van een andere zorgvorm van GGZ Drenthe.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Als daar aanleiding toe is, kunt u over elk onderdeel van de dienstverlening van GGZ Drenthe een klacht indienen. Om een paar voorbeelden te noemen:

- u heeft het idee dat uw hulpverlener niet goed naar u luistert;
- u vindt dat er te veel of te weinig tijd tussen twee afspraken zit;
- u vindt dat medewerkers van GGZ Drenthe zich tegenover u niet correct hebben gedragen;
- u bent het niet eens met een bepaalde beslissing van uw behandelaar, bijvoorbeeld om u andere medicijnen te geven of om uw therapieprogramma te veranderen;
- u had eigenlijk een ander soort behandeling verwacht;
- u vindt dat er administratief iets fout is gegaan;
- u vindt de maaltijdvoorziening niet in orde.

Bij wie kunt u uw klacht indienen?

Om een klacht in te dienen kunt u kiezen uit drie wegen:

1. bij uw directe behandelaar of het cluster-/of afdelingshoofd;
2. bij de Raad van Bestuur van GGZ Drenthe;
3. bij de Klachtencommissie van GGZ Drenthe.

Hieronder worden deze drie wegen nader beschreven.

Met uw klacht naar behandelaar of cluster-/afdelingshoofd

Gaat uw klacht over uw individuele behandeling, dan bevelen wij u aan om uw klacht eerst met uw eigen behandelaar te bespreken. Die kan immers samen met u kijken waardoor uw klacht wordt veroorzaakt en samen met u een oplossing proberen te vinden.

Dat is meestal de meest directe en snelste manier om uw klacht te verhelpen. Gaat het om meer algemene zaken rond de behandeling, dan kunt u zich ook tot het cluster- of afdelingshoofd wenden.

Het kan zijn dat uw klacht niet zozeer over uw individuele behandeling gaat, maar over een ander aspect van de dienstverlening van GGZ Drenthe. Bijvoorbeeld over de inrichting van het gebouw, de maaltijdvoorziening, over de wasverzorging of over financiële zaken.

Ook dan kunt u uw klacht voorleggen aan het cluster- of afdelingshoofd. Het kan zijn dat u vervolgens wordt doorverwezen naar een andere functionaris, die voor dat deel van de dienstverlening verantwoordelijk is.

Misschien vindt u het moeilijk om uw klacht met uw behandelaar of het cluster- of afdelingshoofd te bespreken, of lukt het niet om op die manier een oplossing te vinden. In dat geval kunt u uw klacht voorleggen aan zijn of haar leidinggevende. Als u niet weet wie dat is, kunt u dat bij het afdelingssecretariaat navragen.

Met uw klacht naar de Raad van Bestuur

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de hiervoor genoemde klachtwegen, kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Raad van Bestuur van GGZ Drenthe. De Raad van Bestuur zal uw klacht (laten) onderzoeken en op grond van de resultaten van het onderzoek een beslissing over uw klacht nemen. U krijgt van de beslissing van de Raad van Bestuur schriftelijk bericht. Daarbij zegt de Raad van Bestuur ook of hij naar aanleiding van uw klacht maatregelen zal treffen en zo ja, welke dat zijn.

Met uw klacht naar de Klachtencommissie

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie van GGZ Drenthe. Wij bevelen aan om eerst te proberen uw klacht op de hierboven genoemde manieren op te lossen. Maar u heeft altijd het recht om rechtstreeks met uw klacht naar de Klachtencommissie te gaan.

De Klachtencommissie is op grond van de WKCZ en de Wet BOPZ

Bijstand bij klachtenbehandeling

Het indienen van een klacht is voor u misschien gemakkelijker gezegd dan gedaan. Dan is het verstandig om daarbij de hulp in te roepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een familielid of een rechtshulpverlener. Ook is het mogelijk een beroep te doen op de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP is niet in dienst van GGZ Drenthe, maar van een onafhankelijke landelijke stichting die tot doel heeft advies en bijstand te verlenen bij de handhaving van uw rechten. De PVP kan u bijstaan bij het bespreken van uw klacht met uw behandelaar, maar ook samen met u kijken welke andere mogelijkheden er zijn om uw klacht op te lossen. De PVP kan u ook helpen om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie en kan u bijstaan tijdens de behandeling van de klacht door de commissie.

Daarnaast is er het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG). Het IKG is een regionaal patiënten/consumenten platform. Dit behartigt de belangen van patiënten/consumenten in de gezondheidszorg en is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.

ingesteld voor een onafhankelijke behandeling van klachten. Voorzitter van de commissie is een jurist, die niet in dienst is van GGZ Drenthe. De overige leden van de commissie zijn deskundigen van binnen of buiten de organisatie van GGZ Drenthe. Voor de behandeling van een klacht wordt de commissie altijd zo samengesteld dat de leden op geen enkele wijze bij het onderwerp van de klacht betrokken zijn.

De commissie werkt volgens een reglement, dat bij het secretariaat van de commissie verkrijgbaar is. Hieronder worden enkele belangrijke punten uit dat reglement besproken.

Waarover kan bij de Klachtencommissie worden geklaagd?

Op grond van de WKCZ kunt u bij de Klachtencommissie een klacht indienen over alle gedragingen en beslissingen van medewerkers van GGZ Drenthe (of van de instelling zelf) die op uw behandeling of verblijf bij GGZ Drenthe betrekking hebben. Op grond van artikel 41 van de Wet BOPZ kunt u – als u onvrijwillig opgenomen bent – bovendien bij de commissie een klacht indienen als u het niet eens bent met bepaalde vrijheidsbeperkende of dwangmaatregelen die op u toegepast worden.

Wie kan een klacht bij de Klachtencommissie indienen?

U kunt – als cliënt – zelf een klacht bij de commissie indienen, of een door u benoemde vertegenwoordiger kan dat namens u doen. Wanneer de cliënt is overleden kunnen nabestaanden een klacht indienen over de behandeling van de cliënt door (medewerkers van) GGZ Drenthe. Gaat het om een klacht op grond van artikel 41 Wet BOPZ, dan kunnen naast uzelf ook uw familieleden, uw wettelijk vertegenwoordiger en andere opgenomen cliënten de klacht bij de commissie indienen.

De klachtengronden van artikel 41 Wet BOPZ

Op grond van artikel 41 van de Wet BOPZ kunt u bij de Klachtencommissie een schriftelijke klacht indienen over:

- de inhoud en toepassing van het behandelplan;
- de toepassing van het behandelplan tegen uw wil;
- de toepassing van het behandelplan op grond van de beslissing dat u niet in staat bent daarover uw wil te bepalen;
- de toepassing van middelen en maatregelen;
- de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Hoe wordt de klacht door de commissie behandeld?

De commissie beoordeelt eerst of uw klacht wel of niet voor behandeling door de commissie in aanmerking komt. De commissie toetst de klacht daarvoor aan de bepalingen van de wet en het reglement van de commissie. Wanneer uw klacht in aanmerking komt voor behandeling krijgt u van de Klachtencommissie meer uitvoerige informatie toegestuurd over de procedure van behandeling door de commissie. Het is mogelijk dat de commissie vervolgens in overleg met u probeert om de klacht via bemiddeling op te lossen. Zo niet, dan houdt de commissie een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting wordt u in de gelegenheid gesteld om een nadere toelichting te geven op de klacht en vragen van de commissie te beantwoorden. Ook de andere partij (de verweerder) kan tijdens de zitting zijn of haar verweer tegen de klacht nader toelichten. Daarna doet de commissie een uitspraak. Deze uitspraak wordt op schrift gesteld en (doorgaans) binnen vier weken aan betrokkenen toegezonden.

Wat gebeurt er met de uitspraak van de commissie?

De commissie kan de klacht gegrond of ongegrond verklaren, of deels gegrond en deels ongegrond. Ook kan de commissie aanbevelingen doen over de problematiek van de klacht. De commissie is zelf echter niet bevoegd om maatregelen te treffen ten aanzien van uw behandeling en kan aan medewerkers van GGZ Drenthe geen opdrachten geven.

De uitspraak van de commissie wordt aan de betrokken divisiedirectie gestuurd. De divisiedirectie besluit vervolgens of zij naar aanleiding van de uitspraak van de commissie maatregelen zal nemen en zo ja, welke maatregelen dat zijn. De divisiedirectie laat u dat zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een maand weten. De uitspraak wordt ook ter informatie naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg gestuurd.

In beroep?

Bent u het niet eens met de uitspraak van de Klachtencommissie, dan is er in sommige gevallen een mogelijkheid om in beroep te gaan. Bij een klacht op grond van artikel 41 Wet BOPZ kunt u namelijk aan de rechter vragen om een beslissing over uw klacht te nemen als de commissie uw klacht ongegrond heeft verklaard of als de commissie niet binnen twee weken een uitspraak over uw klacht heeft gedaan. Gaat het om een WKCZ-klacht, dan is tegen de uitspraak van de commissie geen beroep mogelijk.

Belangrijke adressen

Patiënten- vertrouwenspersonen:

- locatie Assen (tel. intern):
De Brink 43 88
FPK 46 64
- locatie Beilen (tel. intern):
De Heuve 50 46
- locatie Emmen:
(0591) 65 56 55

Klachtencommissie GGZ Drenthe

t.a.v. de secretaris
Postbus 30007
9400 RA ASSEN
tel. (0592) 33 44 88
(per interne post:
hoofdgebouw, locatie Assen)

Raad van Bestuur GGZ Drenthe

Postbus 30007
9400 RA ASSEN
tel. (0592) 33 48 01
(per interne post:
hoofdgebouw, locatie Assen)

Inspectie voor de Gezondheidszorg voor Groningen, Friesland en Drenthe

Postbus 392
8000 AJ Zwolle
tel. (038) 467 18 20

Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) Afdeling Drenthe Regionaal Patiënten Consumenten Platform

Postbus 278
9400 AG ASSEN
tel. (0900) 243 70 70



GGZ Drenthe
Postbus 30007
9400 RA Assen

Telefoon (0592) 33 48 00 (centraal)

www.ggzdrenthe.nl

2138 / 3500

Wat doet GGZ Drenthe?

GGZ Drenthe staat voor geestelijke gezondheidszorg en ouderenzorg in Drenthe. Daaronder valt ambulante, poliklinische en klinische geestelijke gezondheidszorg. Deze zorg wordt aangeboden in drie regionale divisies: Noord-Drenthe, Zuidoost-Drenthe en Zuidwest-Drenthe. Daarnaast biedt GGZ Drenthe klinische en ambulante forensische psychiatrie. De verpleging en verzorging van ouderen wordt geboden in en vanuit twee verpleeghuizen en twee verzorgingshuizen. Preventie, maatschappelijke dienstverlening en wetenschappelijk onderzoek behoren tot de kerntaken van GGZ Drenthe.

GGZ Drenthe biedt tal van opleidingen, zoals de opleiding tot psychiater, gezondheidszorg-psycholoog, klinisch psycholoog, verpleegkundige en verzorgende. Bij GGZ Drenthe werken ruim 2.900 mensen, verdeeld over tien vestigingen in Drenthe. Jaarlijks doen ongeveer 15.000 mensen een beroep op diensten van GGZ Drenthe.