

Oplossen van misverstanden

Heb je een klacht over de behandeling of andere zaken hieromheen? Dan kun je dit met je behandelaar bespreken. Spreek deze dan ook aan, zodat de klacht verholpen kan worden. Soms kan het lastig zijn om de klacht direct naar de behandelaar te uiten. In dit geval mag je in overleg altijd iemand meenemen tijdens zo'n gesprek, bijvoorbeeld een familielid of vriend. Ook kun je hulp vragen van de patiëntvertrouwenspersoon (PVP). Tijdens het gesprek beantwoorden we vragen en kunnen we misverstanden oplossen. Mogelijk kunnen we verbeteringen uitvoeren en fouten rechtzetten. Alleen daarom al is je ervaring belangrijk voor ons.

Een klacht indienen

Komen we er niet samen uit? Dan kun je een klacht indienen. Dit kun je doen bij de stedelijke klachtencommissie. Iedere cliënt of wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt kan een klacht indienen. Daarnaast kunnen ook derden, met toestemming van de cliënt, namens hem of haar een klacht indienen. Wanneer de cliënt is overleden kunnen familieleden een klacht indienen over de behandeling. De PVP kan helpen bij de procedure. Je kunt ook zonder tussenkomst van de PVP bij de stedelijke klachtencommissie terecht.

De regionale klachtencommissie Amsterdam

Je klacht wordt behandeld door de regionale klachtencommissie Amsterdam. Arkin is aangesloten bij deze commissie. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn jurist en zijn onafhankelijk van de instellingen. Bij de behandeling van een klacht wordt uit de deelnemende commissieleden een kleine commissie gevormd: de werkcommissie. Hierin zitten nooit leden die werken bij de instelling waarvoor je een klacht indient.

Waarvoor kun je een klacht indienen?

De Wet verplichte ggz beschrijft over welke onderwerpen je een klacht kunt indienen. Je kunt bij de stedelijke klachtencommissie terecht voor:

De beslissing dat je niet in staat bent je wil te bepalen met betrekking tot de voorgestelde behandeling (wilsonbekwaamheidsverklaring);

- De beslissing om bepaalde verplichte zorg toe te passen, bijvoorbeeld separatie of medicatie;
- De beslissing om een behandeling toe te passen waartegen jij of je vertegenwoordiger zich verzetten;
- De beslissing om je over te plaatsen of verplichte zorg (onder voorwaarden) te beëindigen.
- De beslissing om bepaalde rechten te beperken, bijvoorbeeld je recht om bezoek te ontvangen, te mogen telefoneren of je bewegingsvrijheid. Of er kan besloten zijn je post op gevaarlijke voorwerpen te doorzoeken;
- Als je vindt dat je hulpverlener een behandeling nalaat die met je was afgesproken of de hulpverlener de dossierverplichting niet goed nakomt of je iets goed informeert over zijn verplichtingen rondom verplichte zorg.
- Als je een klacht hebt over je bejegening in combinatie met bovenstaande beslissingen.

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling over een afgegeven zorgmachtiging of crisismaatregel. Hiervoor kun je terecht bij de burgemeester of rechtbank die de machtiging heeft afgegeven.

Heeft je een andere klacht over de Wet verplichte ggz of over de zorg die je vrijwillig ontvangt? Dan kun je terecht bij de klachtenfunctionaris. Kijk voor meer informatie hierover in onze folder 'De klachtenregeling'.

Hulp van de patiëntvertrouwenspersoon (PVP)

Wanneer je behandeld wordt in de geestelijke gezondheidszorg heb je het recht op ondersteuning van een PVP. Je kunt bij een PVP terecht met vragen en klachten over de zorgverlening, bijvoorbeeld de manier waarop men met je omgaat of over de verplichte zorg. De PVP is niet in dienst van de zorginstelling waar je behandeld wordt, maar van de onafhankelijke Stichting PVP. De PVP behartigt je belangen zoals je die zelf ziet en doet niets zonder jouw toestemming. De hulp van de PVP is gratis. Indien nodig kun je hulp krijgen van een tolk.

Je kunt je ook laten bijstaan door iemand van je keuze, bijvoorbeeld een familielid of je advocaat. De kosten van de advocaat of van een andere (rechts-)bijstandverlener met je zelf betalen.

Hoe dien je een klacht in?

- Je kunt een brief of e-mail sturen aan het secretariaat van de klachtencommissie. In deze brief zet je:
- Je naam, de datum van schrijven, de afdeling/hulpverlener van je in behandeling bent (geweest);
- Tegen wie de klacht is gericht;
- De gebeurtenis waar je een klacht voor wilt indienen en wanneer deze plaatsvond;
- Wat je bezwaar tegen deze gebeurtenis is.

Hoe duidelijker je deze zaken beschrijft, hoe beter. De PVP kan je ondersteunen bij het opstellen en indienen van je klacht. Meer informatie hierover vind je op www.pvp.nl.

Schade

Als je door de gebeurtenis waar je een klacht over indient schade hebt ondervonden, kun je de klachtencommissie vragen een schadevergoeding op te leggen aan de instelling. Geef bij het indienen van je klacht aan welke schade je hebt geleden en de hoogte van deze schade. De klachtencommissie neemt dit verzoek mee in de procedure.

Procedure klachtencommissie

Wanneer je je klacht hebt ingediend, ontvang je een bevestiging van het secretariaat van de klachtencommissie. Hierbij krijg je informatie over de verdere procedure.

De voorzitter beoordeelt of de klacht voldoet aan de voorschriften van de wet en het reglement. Vervolgens worden drie of vier leden aangewezen de klacht te behandelen. In deze commissie zitten altijd een jurist (voorzitter), een psychiater en een lid vanuit de Cliëntenraad. De commissie onderzoekt de klacht door alle ingediende stukken te beoordelen. Ook kijken zij naar de richtlijnen en protocollen met betrekking tot je klacht. Het kan nodig zijn dat de commissie je patiëntendossier inziet, dit kan alleen als je hier schriftelijk toestemming voor geeft.

De klachtencommissie vraagt aan de persoon of afdeling waar je klacht over gaat om een schriftelijke reactie.

Na deze reactie zijn er verschillende mogelijkheden:

- Je bent tevreden met de schriftelijke reactie en trekt je klacht in;
- Je kiest voor een bemiddelingsgesprek onder leiding van de klachtencommissie met de persoon of afdeling waar je een klacht over hebt. Hier proberen jullie samen eruit te komen. De klachtencommissie zit hierbij als tussenpersoon en kan ingezet worden als beoordelaar;
- Je kiest voor een hoorzitting, waarin de commissie tot een beslissing van je klacht komt. Voordat deze een beslissing maakt krijgen jij en de persoon/afdeling waar je klacht over gaat de kans gehoord te worden. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht gegrond is en kan eventueel de geneesheer-directeur aanbevelen over de eventueel te nemen maatregelen. Hierover ontvangen jullie beide een beslissing op papier.

De klachtencommissie vraagt altijd van welke mogelijkheden jij gebruik wilt maken.

Hoe lang duurt de klachtenbehandeling door de klachtencommissie?

De klachtencommissie moet binnen twee weken een uitspraak doen als het gaat om lopende verplichte zorg. Bij een klacht betreffende beëindigde verplichte zorg moet de commissie binnen vier weken uitspraak doen. De uitspraak is bindend voor de organisatie die je zorg verleent en moeten deze uitspraak dan ook uitvoeren.

Contactgegevens klachtencommissie

Klachtencommissie cliënten

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

e-mail: klachtencie@ggzingeest.nl

telefoon 020-788 5140

Als je vragen hebt over de procedure of het reglement in een papieren versie wilt aanvragen, kun je terecht bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie via bovenstaande gegevens.