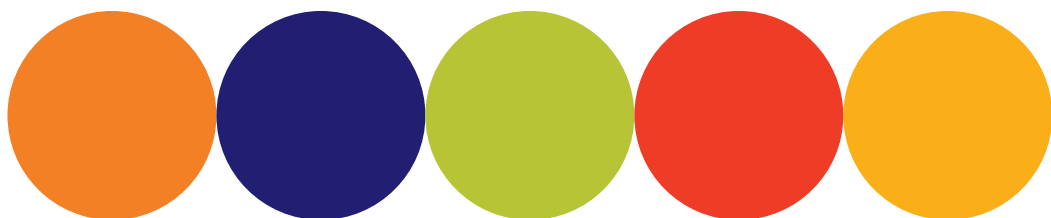


Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Informatie voor cliënten en naastbetrokkenen



Wat kun je doen als je een klacht hebt?

GGz Breburg biedt geestelijke gezondheidszorg, zo goed mogelijk afgestemd op je wensen. Toch kan het zijn dat je klachten hebt. Met deze klachten kun je terecht bij de afdeling Klachtenopvang.

In deze folder lees je hoe je een klacht kenbaar kunt maken.

GGz Breburg vindt het erg belangrijk dat individuele klachten goed worden behandeld. Dat zijn we wettelijk verplicht, maar vooral vinden wij dat een goede klachtenregeling past bij ons streven naar kwaliteit van zorg. Een klacht kan ons ook op het spoor van verbeteringen zetten, en daar is iedereen bij gebaat.

GGz Breburg heeft een klachtenreglement opgesteld waarin het klachtrecht en de werkwijze van de afdeling Klachtenopvang is vastgelegd. Deze regeling kun je via de klachtenfunctionaris ontvangen.



1. Wat is een klacht?

Elke uiting van ongenoegen behandelen wij als een klacht, en die kan overal over gaan. Er gelden verschillende werkwijzen, afhankelijk van de klacht die je hebt. Klachten verdelen wij in twee soorten:

- Algemene klachten;
- Klachten rond een gedwongen opname.

Algemene klachten

Hieronder verstaan we klachten over:

- onze hulpverlening (bijvoorbeeld: afspraken uit je behandelplan worden niet nagekomen);
- bejegening door medewerkers (bijvoorbeeld: je vindt dat er niet naar je geluisterd wordt);
- onze organisatie (bijvoorbeeld: je vindt dat GGz Breburg telefonisch niet goed te bereiken is).

Deze klachten vallen onder de ‘Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg’ (WKKGZ). Zie verder bij **punt 3** hierna.

Klachten rond een gedwongen opname

Als je gedwongen opgenomen bent, kan je behandelaar beslissingen nemen die je rechten sterk inperken. Daarbij hoort een speciale klachtenprocedure.

Dat is het geval bij:

- het vaststellen dat je wilsonbekwaam bent;
- het uitvoeren van een behandelplan waarmee je niet hebt ingestemd of waar je bezwaar tegen hebt;
- het toepassen van zogeheten ‘Middelen en Maatregelen’ bij noodsituaties;
- het opleggen van vrijheidsbeperkingen;
- het niet toepassen van een behandelplan dat wél is overeengekomen.

Deze klachten vallen onder de ‘Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen’ (BOPZ). Zie verder bij **punt 4** hierna.

2. Wie kunnen een klacht indienen?

Iedere cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) kan een klacht indienen. Dit kan tijdens de behandeling, maar ook na afloop. Als je iemand een schriftelijke machtiging geeft, kan hij of zij ook een klacht indienen namens jou. Wanneer een cliënt is overleden, kunnen nabestaanden een klacht indienen. Ook kunnen familie en naastbetrokkenen een klacht indienen over bepaalde gedragingen of beslissingen.

Je kunt je klacht opsturen via e-mail naar klachtenopvang@ggzbreburg.nl of in een brief. Zie contactgegevens bij **punt 6** hierna.



3. Wat kun je doen als je een algemene klacht hebt?

Een goed gesprek

Als je klachten hebt, is het belangrijk dat je deze met betrokkene(n) bespreekt. Een direct gesprek is de snelste mogelijkheid om tot een oplossing te komen. Daarmee voorkom je voor jezelf dat de problemen blijven voortbestaan en je stelt de hulpverlener(s) in staat de hulpverlening te verbeteren. Helpt dat niet – of niet voldoende – dan kun je een klacht indienen bij de afdeling Klachtenopvang.

Een klacht indienen

De afdeling Klachtenopvang kent twee procedures in het omgaan met een ingediende klacht:

1. Klachtenbemiddeling

De klachtenfunctionaris zal met jou overleggen hoe deze bemiddeling vormgegeven zal worden. De doelstelling is om ‘in gesprek te gaan’ en te kijken of er een oplossing voor jouw klacht kan komen, waar je tevreden over kunt zijn.

2. Klachtenbehandeling

Klachtenbemiddeling heeft altijd de voorkeur, maar mocht dit niet lukken (of mocht je dit echt niet willen) dan kan je klacht meer formeel in behandeling genomen worden. De klachtenfunctionaris zal dan een onderzoek naar je klacht verrichten, waarna je een formeel oordeel over je klacht krijgt (met andere woorden: je krijgt wel of niet gelijk).

Als klachtenbemiddeling niet lukt, geldt voor jeugdigen t/m 18 jaar een andere regeling. Het onderzoek en oordeel wordt daar uitgevoerd door een klachtencommissie en niet door de klachtenfunctionaris.

En kom je er niet uit met GGz Breburg?

Mocht je er niet uitkomen met GGz Breburg en je bent na klachtenbehandeling niet tevreden, dan kun je in beroep gaan bij de Geschillencommissie GGz. De klachtenfunctionaris van GGz Breburg kan je hier meer over vertellen.



4. Wat kun je doen als je een klacht hebt over een gedwongen opname? (BOPZ-klacht)

Dergelijke klachten kun je indienen bij de klachtenfunctionaris. Een BOPZ-klacht wordt altijd behandeld in een hoorzitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit een combinatie van leden die wel en niet bij GGz Breburg in dienst zijn.

Nadat je klacht is ontvangen, krijgen jij én de aangeklaagde, de gelegenheid nog een mondelinge toelichting te geven. Dit gebeurt in een hoorzitting. Jij, én degene over wie jouw klacht gaat, zijn dan beiden aanwezig.

Tijdens de hoorzitting kun je je naast de PatiëntenVertrouwensPersoon of FamilieVertrouwensPersoon nog laten bijstaan door één andere persoon, zoals een familielid of een vriend(in). Zie hierover de toelichting onder **punt 6**.

Kennisname van het behandelingsdossier

De klachtencommissie zal bij de behandeling van klacht(en) standaard vragen of ze jouw behandeldossier mogen inzien. Je bent dat niet verplicht, maar dat maakt de behandeling van je klacht(en) in veel gevallen moeilijker. Een BOPZ-klacht moet binnen vier weken zijn afgehandeld. Is de behandeling waar de klacht over gaat nog bezig, dan moet de klachtencommissie binnen twee weken beslissen over de klacht.

Beslissing van de klachtencommissie

Na de hoorzitting neemt de klachtencommissie een beslissing over je klacht. Er zijn daarbij drie mogelijkheden:

1. De klacht is **gegrond**: je hebt gelijk met je klacht;
2. De klacht is **gedeeltelijk gegrond**: je krijgt op sommige punten wel gelijk, op andere punten niet;
3. De klacht is **ongegrond**: je krijgt geen gelijk.

In de beslissing komen verschillende punten terug zoals:

- een motivering van de beslissing;
- eventueel een advies aan de directie of geneesheer-directeur over te nemen maatregelen, bijvoorbeeld het aanpassen van procedures.

Binnen een maand na verzenddatum van de beslissing laat de geneesheer-directeur je weten of er naar aanleiding van de beslissing van de klachtencommissie maatregelen genomen zullen worden. En zo ja, welke dat dan zijn.

Mocht je het niet eens zijn met de beslissing van de klachtencommissie dan kun je in beroep gaan bij de rechter.

5. Wat verder belangrijk is

- Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.
- Iedereen die bij de klachtbemiddeling en -behandeling is betrokken, heeft een geheimhoudingsplicht en gaat vertrouwelijk met jouw gegevens om. De klachtenfunctionaris kan je hier verder over informeren.
- Als je dat wenst, kun je je klacht ook bij andere instanties indienen, zoals het Regionaal Tuchtcollege of bij de Inspectie.



6. Belangrijke adressen en telefoonnummers

Klachtenopvang GGz Breburg

Postbus 770

5000 AT, Tilburg

Tel. 06-30695286 (secretariaat)

klachtenopvang@ggzbreburg.nl

Klachtenfunctionaris:

T. Barten

06-22138279

Je kunt je bij klachten laten bijstaan door de PatiëntenVertrouwensPersoon (PVP) of, als je familielid bent, door de FamilieVertrouwensPersoon (FVP). De PVP/FVP adviseert je over hoe je met de klacht kunt omgaan.

Je kunt de PVP/FVP bereiken via de:

- centrale receptie van GGz Breburg: tel. 088 0161616;
- helpdesk van de landelijke stichting PVP: tel. 0900-444 8888;
- klachtenfunctionaris van GGz Breburg: tel. 06-22138279.



GGz Breburg

Maart 2019

