



GGZ Rivierduinen
Het begint bij begrip

ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE



Informatie voor jou, je familie
en de mensen die dicht bij je staan

rivierduinen.nl

Inhoud

1. Inleiding - pagina 3
2. Klachtenregeling - pagina 3
3. De Klachtencommissie - pagina 4
4. Drie soorten klachten - pagina 5
5. Wie kan een klacht indienen? - pagina 7
6. Advies en ondersteuning - pagina 7
7. Hoe dient u een klacht in? - pagina 8
8. Behandeling van een klacht - pagina 10
9. Beslissingstermijnen- pagina 13
10. Als u het niet eens bent met het besluit - pagina 14





1. Inleiding

Heeft u een klacht over uw behandeling of over de manier waarop wij met u omgaan? Binnen GGZ Rivierduinen zijn meerdere mogelijkheden om uw klacht aan ons te melden. In de folder 'Onvrede of klacht? Laat het ons weten!' vindt u alle mogelijkheden op een rij (vraag naar deze folder bij de afdeling waar je in behandeling bent). Deze brochure gaat alleen over de werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie.

2. Klachtenregeling

Rivierduinen heeft een klachtenregeling voor cliënten. Deze is gebaseerd op 3 wetten: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). De Wkkgz regelt procedures voor algemene klachten van cliënten in de zorg. De BOPZ en de Wvggz regelen sommige klachten van cliënten die verplichte zorg ontvangen. De Wvggz vervangt vanaf 1 januari 2020 de oude wet BOPZ. Maar zorg die onder de BOPZ is gestart, blijft onder de BOPZ vallen.

3. De klachtencommissie

De Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord behandelt klachten van cliënten van alle locaties van Rivierduinen. Zij behandelt klachten over besluiten en gedragingen van medewerkers van GGZ Rivierduinen of van de organisatie zelf.

De klachtencommissie helpt niet alleen cliënten van Rivierduinen, maar ook van andere zorgorganisaties. Dit betekent dat de leden van de klachtencommissie niet werkzaam zijn bij deze zorgorganisaties. De voorzitter en de vicevoorzitters zijn jurist. De andere leden zijn psychiaters, verpleegkundigen en medewerkers met een ander beroep in de zorg.



4. Twee soorten klachten

De klachtencommissie behandelt:

- ♥ algemene klachten en
- ♥ klachten over verplichte zorg: Wvggz klachten of BOPZ klachten.

Algemene klachten

Algemene klachten gaan over besluiten en gedragingen van medewerkers van Rivierduinen. Het gaat om situaties en onderwerpen die te maken hebben met de zorgverlening aan cliënten (zoals omschreven in artikel 14 van de Wkkgz).

Alle klachten die niet over de verplichte zorg gaan (zoals op grond van de Wvggz/BOPZ) zijn algemene klachten.

Klachten over verplichte zorg

Wvggz klachten

Wvggz klachten gaan over situaties die kunnen ontstaan bij verplichte zorg:

- ♥ Een wilsonbekwaamverklaring.
- ♥ Een zelfbindingsverklaring.
- ♥ Alle vormen van verplichte zorg die worden toegepast voorafgaand aan een crisismaatregel.
- ♥ Het ontbreken van bepaalde informatie in het medische dossier. En het bewaren van het medisch dossier.
- ♥ Het niet verlenen van de verplichte zorg die in de zorgmachtiging of (machtiging tot voortzetting van de) crisismaatregel staat. Of het verlenen van verplichte zorg die daar niet in staat.
- ♥ Het besluit van de zorgverantwoordelijke om een vorm van verplichte zorg, die in de zorgmachtiging of (machtiging tot voortzetting van de) crisismaatregel staat, daadwerkelijk te verlenen. En de wijze van besluitvorming daarover.
- ♥ Het verlenen van tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties.

- ♥ Het besluit om een wijziging van de zorgmachtiging aan te vragen omdat de tijdelijke verplichte zorg, verleend in noodsituaties, moet worden voortgezet. Ook als dit besluit niet is genomen en de tijdelijke verplichte zorg langer dan 3 dagen wordt voortgezet, kan hiertegen worden geklaagd.
- ♥ De inhoud van het schriftelijke besluit bij tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties. En de manier waarop de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties in het dossier staat.
- ♥ Onderzoek aan kleding, lichaam, woonruimte of poststukken en het innemen van voorwerpen.
- ♥ De huisregels voldoen niet aan de wet, de cliënt krijgt de huisregels niet of de cliënt krijgt geen mondelinge toelichting op de huisregels.
- ♥ Het besluit om een cliënt over te plaatsen naar een andere zorgaanbieder.
- ♥ Het besluit om verplichte zorg tijdelijk te onderbreken.
- ♥ De voorwaarden en/of beperkingen verbonden aan het besluit tot tijdelijke onderbreking of beëindiging van de verplichte zorg.
- ♥ Het intrekken van het besluit tot beëindiging van verplichte zorg wegens het niet naleven van de voorwaarden en/of beperkingen.
- ♥ De (inhoud van de) voorwaarden en beperkingen bij het besluit tot tijdelijke onderbreking of beëindiging van de verplichte zorg.
- ♥ De periodieke evaluatie van de verplichte zorg.
- ♥ Het niet-nakomen van de geheimhoudingsverplichting zoals die in de Wvrgz staat.



BOPZ klachten

Heeft u een klacht over verplichte zorg die is verleend is vóór 1 januari 2020? Dan valt deze zorg onder de wet BOPZ. En niet de Wvrgz. De klachtencommissie beoordeelt de klacht dan zoals dat moet volgens de wet BOPZ.

5. Wie kan een klacht indienen?

Algemene klacht

- ♥ Uzelf;
- ♥ Iemand anders kan namens u een klacht indienen. U moet dit schriftelijk melden;
- ♥ Uw nabestaanden;
- ♥ Uw wettelijke vertegenwoordiger.

Klacht over verplichte zorg

- ♥ Uzelf;
- ♥ Uw wettelijke vertegenwoordiger;
- ♥ Uw nabestaanden.

* Als een ouder met of zonder gezag een klacht wil indienen namens een kind onder de 16 jaar dan moet ook de andere ouder met gezag toestemming geven. Bij jongeren vanaf 12 jaar is ook schriftelijke toestemming van de jongere nodig.

6. Advies en ondersteuning

Als u verplicht of vrijwillig bent opgenomen of als u verplicht ambulante zorg ontvangt, kunt u bij een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) terecht. De pvp kan u helpen en advies geven bij het indienen van een klacht. De pvp is onafhankelijk van Rivierduinen.

Als het kan, belt u zelf de pvp. Anders kan een medewerker van de afdeling of een medecliënt voor u bellen. De ondersteuning van de pvp is gratis. Meer informatie over de pvp vindt u op www.pvp.nl. U kunt tijdens kantooruren ook bellen op 085 330 30 30, of mailen naar helpdesk@pvp.nl.

7. Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht over verplichte zorg kunt u indienen bij de klachtencommissie

Dat kan door ons een brief of e-mail te sturen, die u zelf ondertekent.

Contactgegevens

Secretariaat Klachtencommissie

GGZ Zuid-Holland-Noord

Postbus 405, 2300 AK Leiden

T 071 890 66 47 of 071 890 66 91

E klachtencommissie@rivierduinen.nl

Wat vermeldt u in uw brief of e-mail?

- ♥ Naam, geboortedatum en correspondentiegegevens.
- ♥ Omschrijving van de klacht, liefst met datum, tijd en locatie.
- ♥ Over wie of welke afdeling de klacht gaat.
- ♥ Wat uw bezwaren zijn tegen de gebeurtenis of beslissing.
- ♥ Of u het gesprek met de behandelaar bent aangegaan.
- ♥ Binnen welk kader de verplichte zorg is/wordt verleend (tijdelijke verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel/verplichte zorg uit hoofde van een crisismaatregel/verplichte zorg uit hoofde van een zorgmachtiging/tijdelijk verplichte zorg in een noodsituatie).
- ♥ Of u instemt met tijdelijke inzage van uw medisch dossier door de klachtencommissie.

Klaagt u over een beslissing op grond van de Wvvgz of de wet BOPZ? Dan kunt u de klachtencommissie vragen om die beslissing te schorsen. U ontvangt bericht over de beslissing op uw schorsingsverzoek.

Om uw verzoek tot schadevergoeding in behandeling te kunnen nemen, moet u minimaal deze informatie aan de klachtencommissie geven:

- ♥ Waardoor de schade is veroorzaakt.
- ♥ Hoe lang de situatie duurde die tot de schade leidde.
- ♥ Waaruit de schade concreet bestaat (bijvoorbeeld uit materiële schade, spanning, frustratie enzovoort).
- ♥ De omvang van de schade.

Algemene klacht

Met een algemene klacht, bijvoorbeeld over de bejegening of de behandeling, gaat u eerst naar de klachtenfunctionaris. Wordt uw klacht niet naar tevredenheid opgelost? Dan kunt u naar de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt u, en degene(n) tegen wie u een klacht indient, uit voor een hoorzitting. Of probeert de klacht in een bemiddelingsgesprek op te lossen met een externe bemiddelaar. De klachtencommissie doet ook zelf onafhankelijk onderzoek naar uw klacht om de geneesheer-directeur van Rivierduinen te adviseren.

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De contactgegevens vindt u hieronder. Zodra de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, neemt zij zo snel mogelijk contact met u op.

Contactgegevens

GGZ Rivierduinen

Locatie Leiden

T.a.v. de klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 10120

2300 VB Leiden

T 06 53 26 36 94

E klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl

Digitaal: via het meldformulier op de website www.rivierduinen.nl/klachten.

Als u uw naam en contactgegevens op het formulier invult, kan de klachtenfunctionaris contact met u opnemen.

8. Behandeling van een klacht

Als u een algemene klacht indient, kunt u aangeven dat u uw klacht wil laten behandelen door een hoorzitting of een bemiddelingsgesprek. Bij klachten over verplichte zorg wordt direct een hoorzitting georganiseerd. Bemiddelingsgesprekken en hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten en vertrouwelijk.

Klachten over verplichte zorg worden direct bij de klachtencommissie ingediend. Algemene klachten kunnen via de klachtenfunctionaris worden doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt u binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging.



De klachtencommissie onderzoekt eerst uw klacht. De klachtencommissie neemt uw klacht niet in behandeling als zij deze klacht al heeft beoordeeld of als zij nog bezig is met een vergelijkbare klacht van u. Ook als de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of gedraging van een medewerker van Rivierduinen wordt deze niet in behandeling genomen. Als de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling neemt, ontvangt u daarover bericht.

Neemt de klachtencommissie uw klacht wel in behandeling? Dan krijgen de personen tegen wie uw klacht zich richt het verzoek om een schriftelijke reactie. U krijgt een kopie van deze reactie.

Neemt de klachtencommissie uw klacht in behandeling? Dan begint zij ook met het plannen van een hoorzitting of een bemiddelingsgesprek. De klachtencommissie houdt zo goed mogelijk rekening met data waarop de verschillende partijen niet beschikbaar zijn. Wilt u daarom tijdig aangeven op welke momenten u niet beschikbaar bent? U kunt dat het beste meteen doen als u de klacht indient.

Toelichting bemiddelingsgesprek

Bij een bemiddelingsgesprek wordt onderzocht of het mogelijk is tot een oplossing van uw klacht te komen onder leiding van een daartoe deskundig lid van de klachtencommissie. Van het verloop van het gesprek en eventueel gemaakte afspraken maken wij een verslag. De verschillende partijen en de geneesheer-directeur krijgen dit verslag na afloop toegestuurd.

Toelichting hoorzitting

Bij een hoorzitting zijn 3 leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris aanwezig. De samenstelling van de commissie verschilt per hoorzitting. Naast de (vice) voorzitter zijn tenminste nog 2 leden, waaronder een psychiater, van de klachtencommissie aanwezig. Naast de leden van de klachtencommissie zijn ook de verweerder(s) en uzelf aanwezig. De hoorzitting vindt op locatie plaats. Dit betekent dat de hoorzitting meestal plaatsvindt op de locatie waar u in behandeling bent. U kunt zich bij een hoorzitting laten bijstaan door een patiëntenvertrouwenspersoon of iemand anders.

Ook de verweerder(s) kan/kunnen zich laten ondersteunen. Voor de hoorzitting moeten zowel u als de verweerder(s) aan het secretariaat van de klachtencommissie doorgeven wie u ter ondersteuning meeneemt naar de hoorzitting.

Als iemand anders namens u de klacht heeft ingediend, zal de klachtencommissie u, in overleg met degene die de klacht heeft ingediend, ook uitnodigen om naar de hoorzitting te komen.

Tijdens de hoorzitting geeft de klachtencommissie alle partijen de mogelijkheid om hun kant van het verhaal toe te lichten. De klachtencommissie stelt hierover vragen. Na afloop gaat de klachtencommissie in beraad. Daarna volgt een uitspraak over of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is.

De klachtencommissie kan alleen schadevergoedingen toekennen op grond van de Wvvgz.

De klachtencommissie stuurt de schriftelijke uitspraak zo snel mogelijk naar de betrokken partijen en de geneesheer-directeur. Gaat de klacht over verplichte zorg? Dan stuurt de klachtencommissie de uitspraak ook naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg.



Kosten

Een klacht indienen bij de klachtencommissie is gratis. Juridische hulp en eventuele reiskosten betaalt u zelf. We beperken de reiskosten doordat de hoorzitting meestal plaatsvindt op de locatie waar u in zorg bent of was.

9. Beslissingstermijnen

Uitspraak algemene klacht

Bij algemene klachten heeft de klachtencommissie 6 weken de tijd om tot een uitspraak te komen. Mocht de procedure toch iets langer duren, dan neemt de klachtencommissie hierover contact met u op.

Na de uitspraak van de klachtencommissie laat de geneesheer-directeur u binnen 2 weken zijn oordeel op de klacht weten. Hij of zij laat ook weten of er maatregelen worden genomen. En welke maatregelen dat zijn.

Beslissingstermijn klacht over verplichte zorg

Gaat het om een beslissing over een bestaande situatie? Dan neemt de klachtencommissie binnen 2 weken een besluit. Bij een beslissing over een beëindigde situatie neemt de klachtencommissie binnen 4 weken een besluit. Duurt de behandeling van uw klacht langer? Dan moet de klachtencommissie u vertellen waarom dit zo is. En wanneer u de beslissing hoort.

De klachtencommissie stuurt een kopie van haar besluit naar u, naar degene(n) tegen wie uw klacht is gericht, naar de geneesheer-directeur en naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Als iemand anders namens u de klacht heeft ingediend, krijgt deze persoon ook een kopie toegestuurd.

Wanneer de klachtencommissie uw klacht gegrond verklaart, wordt de beslissing waartegen uw klacht is gericht, in het geval van een klacht over verplichte zorg, geheel of gedeeltelijk vernietigd. De klachtencommissie kan de behandelaar(s) opdragen binnen een bepaalde termijn een andere beslissing te nemen. Of een andere handeling te verrichten.

Staan er in het besluit van de klachtencommissie aanbevelingen? Dan laat de geneesheer-directeur u binnen een maand weten of er maatregelen worden genomen naar aanleiding van de aanbevelingen. En zo ja, welke.

10. Als u het niet eens bent met het besluit

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met het besluit van de klachtencommissie. Welke vervolgstappen kunt u nemen?

Algemene klacht

Heeft u een algemene klacht ingediend? Dan kunt u binnen Rivierduinen niet tegen de uitspraak in beroep. Het staat u echter vrij om u tot de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg te wenden.

Klacht over verplichte zorg

Heeft u Wvvgz - of een wet BOPZ klacht ingediend en heeft de klachtencommissie besloten dat uw klacht ongegrond is? Dan kunt u uw klacht aan de rechter voorleggen. De rechter zorgt ervoor dat u een advocaat krijgt, als u die niet al heeft. Daarbij kunt u vragen de beslissing waartegen de klacht gericht is te schorsen. Wanneer u uw klacht aan de rechter voorlegt, kunt u ook een verzoek tot schadevergoeding indienen.

Als uw klacht behandeld wordt bij de rechtbank, krijgt u een uitnodiging voor een hoorzitting. Uw advocaat voert voor u het woord. De rechter neemt een besluit over uw klacht.

Wanneer de rechter uw klacht gegrond verklaart, wordt de beslissing waartegen uw klacht is gericht geheel of gedeeltelijk vernietigd. De rechter kan de behandelaar(s) opdragen binnen een bepaalde termijn een andere beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten. Ook kan de rechter, bij een gegrondverklaring van de klacht, u als u daarom heeft gevraagd, een bedrag aan schadevergoeding toekennen.



Meer informatie

Een uitgebreide beschrijving van de klachtenprocedure van de Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord vindt u op de website van Rivierduinen (rivierduinen.nl/klachten/klachtencommissie).

De tekst uit deze folder is een samenvatting van wettelijke regelgeving. Aan de inhoud kunt u geen rechten ontlelen. Bij twijfel over de interpretatie van deze tekst verwijzen wij u naar de Wvggz, de Wkkgz en de wet BOPZ.



GGZ Rivierduinen

Het begint bij begrip

Contact

GGZ Rivierduinen, locatie Leiden

T.a.v. de Klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 10120

2300 VB Leiden

06 53 26 36 94

klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl

Social media

 /Rivierduinen

 /GGZRivierduinen

 GGZRivierduinen

 GGZRivierduinen

Disclaimer

De informatie in deze folder is met grote zorg samengesteld. GGZ Rivierduinen kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid of volledigheid van de folder.