



## Klachtenregeling

### Informatie voor cliënten

#### Inhoud

1. Woord vooraf
2. Eerst praten
3. De Klachtencommissie
4. Twee soorten klachten
5. Advies en ondersteuning
6. Wie kan een klacht indienen?
7. Indienen van een klacht
8. Behandeling van een klacht
9. Beslissing over een klacht
10. Als u het niet eens bent met het besluit
11. Verslag van de Klachtencommissie
12. Belangrijke adressen

#### **1. Woord vooraf**

Rivierduinen heeft een klachtenregeling voor cliënten. Deze klachtenregeling is gebaseerd op wettelijke regelingen: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen en de wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). De wet BOPZ regelt de rechtspositie van cliënten die gedwongen zijn opgenomen.

In deze brochure kunt u lezen hoe u een klacht indient bij de Klachtencommissie van Rivierduinen. Deze Klachtencommissie behandelt klachten van alle centra van Rivierduinen. GGZ Haagstreek waar u in behandeling bent, is onderdeel van Rivierduinen.

De tekst van deze brochure is een samenvatting van de officiële klachtenregeling van Rivierduinen. U kunt de volledige tekst inzien op de afdeling waar u in behandeling bent.

#### **2. Eerst praten**

Bent u van mening dat u verkeerd of onzorgvuldig behandeld bent? Dan helpt het vaak al als u erover praat met de betrokken medewerker. Bent u niet tevreden met de uitkomst van dit gesprek, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de directie van GGZ Haagstreek. U kunt dat mondeling of schriftelijk doen. U kunt uw klacht ook voorleggen aan een onafhankelijke Klachtencommissie. U kunt een klacht indienen over besluiten en gedragingen van medewerkers of de instelling.

#### **3. De Klachtencommissie**

De Klachtencommissie bestaat uit leden die onafhankelijk zijn van Rivierduinen. De voorzitter en de vice-voorzitter zijn jurist.

De Klachtencommissie is bereikbaar via:

Postbus 405, 2300 AK Leiden,

Telefoon : 071 – 890 66 44

E-mail: klachtencommissie@rivierduinen.nl



Het bezoekadres is :

Endegeesterstraatweg 5, Oegstgeest

#### **4. Twee soorten klachten**

Het maakt voor de Klachtencommissie uit of u een algemene of een specifieke klacht heeft.

Volgens de klachtenregeling zijn er twee soorten klachten:

- algemene klachten;
- specifieke klachten.

Bent u vrijwillig opgenomen? Dan is uw klacht altijd een algemene klacht.

Bent u gedwongen opgenomen? Dan kan uw klacht een algemene of een specifieke klacht zijn.

##### *Algemene klachten*

Algemene klachten gaan over besluiten en gedragingen van medewerkers of van de instelling.

Een voorbeeld: U wilt uw dossier inzien, maar uw behandelaar vindt dat niet goed.

Algemene klachten bestrijken een breed terrein van situaties en onderwerpen.

##### *Specifieke klachten*

Specifieke klachten staan omschreven in de wet BOPZ en gaan over situaties die zich kunnen voordoen bij een gedwongen opname. Het gaat om de volgende situaties:

- De beslissing dat u wilsonbekwaam bent. Dat wil zeggen: de behandelaar beslist dat u niet in staat bent zelf uw wil te bepalen.
- De beslissing dat een behandeling wordt toegepast waar u (of degene die u vertegenwoordigt) zich tegen verzet.
- De toepassing van middelen of maatregelen.
- Het doorzoeken van uw post op gevaarlijke voorwerpen.
- Het beperken van uw recht om bezoek te ontvangen of om te telefoneren.
- Het beperken van uw bewegingsvrijheid.
- De beslissing tot het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.
- Andere klachten dan bovengenoemde vallen onder algemene klachten.

#### **5. Advies en ondersteuning**

Bij GGZ Haagstreek werkt een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). Als u klachten heeft, kunt u de pvp om advies en ondersteuning vragen. De pvp is in dienst bij de landelijke Stichting

Patiëntenvertrouwenspersoon en is onafhankelijk van (naam centrum). De pvp kan u informeren over de klachtenregeling en u helpen bij het indienen van een klacht. Ook wanneer u gesepareerd bent, kunt u de pvp om advies vragen. Als het mogelijk is, kunt u de pvp zelf bellen, anders belt een medewerker van de afdeling of een medecliënt voor u.

#### **6. Wie kan een klacht indienen?**

U kunt een algemene klacht zelf indienen of u kunt iemand anders aanwijzen om, namens u, een klacht in te dienen. Bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Ook nabestaanden van cliënten kunnen een klacht indienen.



U kunt een specifieke klacht zoals omschreven in de wet BOPZ zelf indienen of u kunt iemand aanwijzen om, namens u, de klacht in te dienen.

Ook anderen kunnen een klacht indienen. Dat zijn:

- Uw echtgenoot.
- Uw ouders, broer, zus of kind.
- Uw familie in de tweede graad (die moet wel meerderjarig zijn).
- Uw mentor of curator.
- Een medecliënt.

### **7. Indienen van een klacht**

Als u een klacht wilt indienen, stuurt u een brief met daarin uw klacht naar de Klachtencommissie van Rivierduinen.

Het adres is: Postbus 405, 2300 AK Leiden,

In de brief vermeldt u:

- Over wie u een klacht heeft.
- Een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of de beslissing waarover u klaagt.
- Wat uw bezwaren zijn tegen die gebeurtenis of beslissing.

De pvp kan u helpen bij het schrijven van de brief. Als u klaagt over een beslissing kunt u de Klachtencommissie vragen die beslissing te schorsen. Als dat verzoek wordt ingewilligd, krijgt u daarvan bericht. De Klachtencommissie stuurt u binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw brief.

### **8. Behandeling van een klacht**

De Klachtencommissie onderzoekt uw klacht. Soms stelt de Klachtencommissie voor om te bemiddelen. Er zijn dan drie mogelijkheden:

1. U geeft toestemming voor de bemiddeling. Na de bemiddeling kunt u aangeven of naar uw mening de klacht is afgehandeld.
2. U geeft toestemming voor de bemiddeling maar dit leidt niet tot een bevredigend resultaat;
3. U wilt geen bemiddeling.

In geval 2 en 3 wordt uw klacht door de Klachtencommissie behandeld. De medewerker op wie uw klacht betrekking heeft, krijgt de gelegenheid te reageren. U krijgt een afschrift van deze reactie. Vervolgens houdt de Klachtencommissie een hoorzitting. De Klachtencommissie zal u vragen u klacht mondeling toe te lichten. U kunt iemand meenemen naar dit gesprek, bijvoorbeeld de pvp. Degene tegen wie uw klacht is gericht, wordt ook gevraagd een toelichting te geven.

De Klachtencommissie hoeft uw klacht niet in behandeling te nemen als zij nog bezig is met een vergelijkbare klacht van u of als de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of gedraging van een medewerker of de instelling. Besluit de commissie uw klacht niet in behandeling te nemen? Dan ontvangt u daarover bericht.



## 9. Beslissing over een klacht

Heeft u een algemene klacht ingediend, dan beslist de Klachtencommissie binnen zes weken na indiening van uw klacht.

Er zijn dan drie mogelijkheden:

1. U klacht is gegrond: de Klachtencommissie geeft u gelijk;
2. Uw klacht is gedeeltelijk gegrond: de Klachtencommissie geeft u op sommige punten gelijk en op andere punten niet;
3. U klacht is ongegrond: de Klachtencommissie geeft u niet gelijk.

Als de behandeling van uw klacht langer duurt, is de Klachtencommissie verplicht te vertellen waarom dit zo is en wanneer u de beslissing te horen krijgt. De Klachtencommissie stuurt een afschrift van haar oordeel naar u, naar degene tegen wie uw klacht is gericht en naar de Raad van Bestuur van Rivierduinen. Als iemand anders namens u de klacht heeft ingediend, krijgt deze ook een afschrift toegestuurd. Na het besluit van de Klachtencommissie laat de Raad van Bestuur van Rivierduinen u binnen een maand weten of er maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

Als het gaat om een specifieke klacht, dan bestaat de commissie die uw klacht behandelt tenminste uit een jurist en een psychiater. Ook bij een specifieke klacht houdt de Klachtencommissie een hoorzitting. Gaat het om een beslissing over een nog bestaande situatie (zie hoofdstuk 4 voor voorbeelden)? Dan neemt de Klachtencommissie binnen twee weken een besluit. Gaat het om een beslissing over een al beëindigde situatie, dan neemt de Klachtencommissie binnen vier weken een besluit.

Wanneer de Klachtencommissie uw klacht gegrond verklaart, wordt de beslissing waartegen uw klacht is gericht geheel of gedeeltelijk vernietigd. De Klachtencommissie kan de behandelaar opdragen binnen een bepaalde termijn een andere beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten.

De Klachtencommissie stuurt een afschrift van haar besluit naar u, naar degene tegen wie uw klacht is gericht, naar de Raad van Bestuur en de Inspecteur voor de Gezondheidszorg. Als iemand anders namens u de klacht heeft ingediend, krijgt deze ook een afschrift toegestuurd.

## 10. Als u het niet eens bent met het besluit

Het kan zijn dat u het niet eens bent met het besluit van de Klachtencommissie.

Heeft u een algemene klacht ingediend? Dan moet u zich neerleggen bij het oordeel van de Klachtencommissie.

Heeft u een specifieke klacht ingediend en heeft de Klachtencommissie besloten dat uw klacht ongegrond is? Dan kunt u uw klacht aan de rechter voorleggen, 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. Wanneer u uw klacht aan de rechtbank voorlegt, kunt u gratis hulp krijgen van een advocaat. De



Klachtencommissie en Rivierduinen mogen u geen kosten in rekening brengen voor het behandelen van uw klacht bij de rechtbank.

Als u 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 opdragen binnen een bepaalde termijn een andere beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten.

#### **11. Verslag van de Klachtencommissie**

De Klachtencommissie brengt elk jaar een verslag uit van haar werkzaamheden voor de Raad van Bestuur van Rivierduinen. In dit verslag worden geen namen genoemd. Het verslag wordt ook aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg gestuurd.

#### **12. Belangrijke adressen en telefoonnummers**

Klachtencommissie Rivierduinen  
Postbus 405, 2300 AK Leiden  
bezoekadres: Endegeesterstraatweg 5, Oegstgeest  
tel: 071 – 890 66 44  
e-mail: [klachtencommissie@rivierduinen.nl](mailto:klachtencommissie@rivierduinen.nl)

Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon  
F.C. Donderstraat 9, 3572 JA Utrecht  
Tel: 030 - 272 83 53/help desk 099 - 444 88 88  
e-mail : [pvp@xs4all.nl](mailto:pvp@xs4all.nl), [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)