



Uw klacht in behandeling bij de Klachtencommissie GGNet

Wat houdt dat in?

*Informatie voor cliënten van GGNet
en hun familie/naastbetrokkenen*

Uw klacht in behandeling bij de klachtencommissie

Wat houdt dat in?

Informatie voor cliënten van GGNet en hun familie/naastbetrokkenen

Inhoudsopgave

Recht op het indienen van een klacht	4
Wat gebeurt er als u een klacht indient?	4
Hoe dient u een klacht in?	5
Klachtencommissie	5
Patiënten- en familievertrouwenspersonen	6
Drie soorten klachten	6
<i>Algemene klachten</i>	6
<i>Bijzondere klachten</i>	7
<i>Bijzondere klachten met schorsingsverzoek</i>	8
De procedure bij de klachtencommissie	9
<i>Niet ontvankelijk</i>	9
<i>Wel ontvankelijk, toch niet in behandeling</i>	9
<i>Wel ontvankelijk</i>	10
Hoorzitting	10
Uitspraak	10
Reactietermijnen	11
Als de uitspraak niet naar uw zin is	11
Kosten	11
Meer informatie	11
Adressen	12

Recht op het indienen van een klacht

U heeft het recht om uw bezwaren of klachten te laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie. Dat geldt zowel voor cliënten van GGNet als voor hun familie/naastbetrokkenen. Uw recht geldt ook als hulpverlener(s), de klachtenfunctionaris of wie dan ook meent dat bemiddeling nog mogelijk is. Het betekent ook dat wij u weliswaar aanbevelen om eerst andere stappen te nemen (zie onze folder *'Een klacht over GGNet; blijf er niet mee zitten'*), maar dat u zelf bepaalt óf u dat doet.

Wat gebeurt er als u een klacht indient?

Als u een klacht indient, komt deze niet meteen binnen bij de klachtencommissie. U stuurt uw klacht eerst naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens binnen drie werkdagen contact met u op. Samen bespreekt u wat het doel is van uw klacht en wat de klachtenfunctionaris voor u kan betekenen. De klachtenfunctionaris velst geen oordeel over uw klacht, maar probeert samen met u naar een oplossing te zoeken. U kunt bij de klachtenfunctionaris aangeven dat u geen bemiddeling wenst, maar een uitspraak van de klachtencommissie. In dat geval draagt de klachtenfunctionaris uw klacht over aan de klachtencommissie, die de klacht verder zal onderzoeken. Sommige klachten vragen om een uitspraak, zoals klachten over gedwongen zorg. Deze worden direct doorgestuurd naar de klachtencommissie.

Ook wanneer u in eerste instantie samen met de klachtenfunctionaris een oplossing voor uw klacht wilt zoeken, kunt u op ieder moment aangeven dat u uw klacht toch door de klachtencommissie in behandeling wilt laten nemen. De klachtenfunctionaris zal dan gehoor geven aan uw verzoek, en uw klacht doorsturen naar de klachtencommissie.

In beide gevallen zal degene over wie u een klacht heeft of die het besluit heeft genomen waarover u klaagt, hiervan op de hoogte worden gesteld.

Hoe dient u een klacht in?

- Als u cliënt bent (geweest), dan dient u uw klacht in via het klachtenformulier voor of namens cliënt.
- U kunt ook een familielid, vriend, voogd of mentor vragen om een klacht in te dienen namens u. Zij maken dan ook gebruik van het klachtenformulier voor of namens cliënt. Daar moet u dan wel schriftelijk toestemming voor geven.
- Op het formulier wordt uw toestemming gevraagd om de klachtenfunctionaris en/of de Klachtencommissie GGNet inzage te geven in uw dossier, uiteraard uitsluitend in het kader van de klachtenprocedure.
- Familie of naasten die een klacht over GGNet hebben die hen zelf aangaat, kunnen gebruik maken van het klachtenformulier voor familie of naastbetrokkene(n).

De genoemde klachtenformulieren kunt u verkrijgen bij de klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie GGNet of downloaden op de website ggnet.nl. Het ingevulde en ondertekende formulier kunt u zowel per post als ingescand per e-mail naar de klachtenfunctionaris sturen.

Wanneer u nog niet weet of u een klacht wilt indienen, of niet weet hoe u dit precies moet doen, zijn de patiëntenvertrouwenspersoon, de familievertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris beschikbaar om u te helpen. Hun contactgegevens vindt u op de achterzijde van deze folder.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie GGNet is onafhankelijk van GGNet. Dat houdt in dat de voorzitter en de leden niet in dienst zijn bij GGNet. De medewerkers van het ambtelijk secretariaat verzorgen de (administratieve) ondersteuning voor de Klachtencommissie GGNet. Zij zijn wel in dienst van GGNet, maar hebben geen invloed op de uitspraak van de Klachtencommissie GGNet. De commissie die een uitspraak doet over uw klacht, bestaat uit (minimaal) drie leden. De exacte samenstelling van de Klachtencommissie GGNet die de klacht behandelt is afhankelijk van de aard van de klacht. Bij klachten over gedwongen zorg zal er altijd een lid-psychiater aan de klachtbehandeling deelnemen.

Patiënten- en familievertrouwenspersonen

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) is niet in dienst van GGNet, maar werkt wel op de locaties van GGNet. Hij/zij is er voor cliënten die in aanraking komen met onvrijwillige zorg en dwang en werkt geheel onafhankelijk. De pvp denkt met u mee en kan u adviseren of ondersteuning bieden bij een gesprek. De pvp kan ook helpen wanneer u een klachtbrief wilt opstellen. De pvp is bereikbaar via de receptie van de klinieken (zie ook de pvp-informatie op de afdeling) of de landelijke Helpdesk van de Stichting PVP.

Voor familieleden en naastbetrokkenen is er de familievertrouwenspersoon (fvp). Deze werkt voor de onafhankelijke Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP). De fvp vervult op het gebied van klachten over GGNet een vergelijkbare rol voor familie/naastbetrokkenen als de pvp voor cliënten.

Drie soorten klachten

We onderscheiden drie soorten klachten: algemene klachten, bijzondere klachten of bijzondere klachten mét schorsingsverzoek. Bij elk daarvan gelden iets andere regels.

Algemene klachten

Klachten die als algemeen worden beschouwd vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Algemene klachten gaan over iets wat een medewerker van GGNet heeft gedaan of besloten, of wat deze juist niet heeft gedaan of besloten. Ook kan de klacht gaan over andere personen. Die personen moeten dan wel - in opdracht van of onder verantwoordelijkheid van GGNet - betrokken zijn bij uw hulpverlening, bij het gevoerde beleid of bij uw 'materiële omstandigheden' (bijvoorbeeld gehorigheid, wachtruimtes, bereikbaarheid, enzovoorts).

De klachtencommissie hanteert de volgende procedure bij algemene klachten:

- De commissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en (minimaal) twee andere leden.
- De commissie doet binnen vier weken niet-bindend uitspraak en kan daarbij aanbevelingen doen. De commissie stuurt deze uitspraak naar de klager, de verweerder(s), diens leidinggevende, de directeur van de zorgseenheid waar de verweerder(s) onder valt, en de Raad van Bestuur van GGNet.
- Het oordeel van de commissie is een advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur laat vervolgens aan de betrokkenen weten of er maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de klacht en zo ja welke.

Bijzondere klachten

Klachten die als bijzonder worden aangemerkt, vallen onder de Wet Verplichte GGZ (Wvvgz). In dat geval hebben ze betrekking op verplichte zorg en/of een gedwongen opname. Deze bijzondere klachten kunnen gaan over beslissingen of handelingen aangaande:

- Een wilsonbekwaamheidsverklaring
- Het opstellen van een zelfbindingsverklaring
- Tijdelijke verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel
- Naleving van dossierverplichtingen incl. bewaarplicht
- Uitvoering van de zorg die in de crisismaatregel of zorgmachtiging is genoemd
- Verplichte zorg in noodsituaties
- Toepassing van veiligheidsonderzoek
- Verplichting huisregels op te stellen en beschikbaar te stellen
- Beslissing tot overplaatsing in het kader van verplichte zorg
- Beslissing tijdelijke onderbreking verplichte zorg (evt. onder voorwaarden)
- Beslissing tot beëindiging verplichte zorg (evt. onder voorwaarden)
- Naleving geheimhoudingsplicht
- Verplichtingen/besluiten ten aanzien van personen met strafrechtelijke titel

De klacht kan worden ingediend door de cliënt maar ook door diens vertegenwoordiger of een nabestaande.

In 2020 kunnen bijzondere klachten ook nog de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz) betreffen. Onderwerpen waarover geklaagd kan worden zijn dan: dwangbehandeling, toepassing noodmiddelen en maatregelen, controle poststukken, beperking van het recht op bezoek/ telefoonverkeer/bewegingsvrijheid of niet uitvoering van het behandelplan. De klager zal dan met een inbewaringstelling of rechterlijke machtiging o.g.v. de wet Bopz opgenomen moeten zijn (geweest).

De Klachtencommissie GGNet hanteert de volgende procedure bij bijzondere klachten:

- De commissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en minimaal twee andere leden, waaronder een psychiater.
- De commissie doet binnen twee tot vier weken een bindende uitspraak en kan daarbij aanbevelingen doen of de zorgverantwoordelijke opdragen een nieuw besluit te nemen. Partijen moeten zich aan deze uitspraak houden.
- De uitspraak wordt, naast naar de mensen die bij algemene klachten op de hoogte worden gebracht, ook gestuurd naar de geneesheer-directeur en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Schorsingsverzoek

Bij bijzondere klachten (zie hiervoor) kan de klager ook een schorsingsverzoek indienen. Schorsing betekent dat de uitvoering van beslissing of handeling in elk geval opgeschort (uitgesteld) wordt totdat er een definitief oordeel over de klacht is.

Bijvoorbeeld: de behandelaar laat weten van start te willen gaan met het toedienen van medicatie waar de cliënt het niet mee eens is. De cliënt kan hierover een klacht met schorsingsverzoek bij de klachtencommissie indienen.

De Klachtencommissie GGNet hanteert dan de volgende procedure:

- De voorzitter hoort de klager en diens behandelaar. Meestal gebeurt dat telefonisch. Daarna raadpleegt de voorzitter de onafhankelijk psychiater (lid van de klachtencommissie) en overlegt met de geneesheer directeur.
- De voorzitter komt tot een uitspraak binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek. De klachtencommissie kan deze uitspraak eerst mondeling mededelen en kort daarna schriftelijk of per e-mail toesturen.
- De uitspraak is bindend; alle partijen moeten zich er dus aan houden.
- De uitspraak wordt, naast naar de mensen die bij algemene klachten op de hoogte worden gebracht, ook gestuurd naar de geneesheer-directeur en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd..

Procedure bij de klachtencommissie

Als u uw klacht door de Klachtencommissie GGNet wilt laten beoordelen, bekijkt de voorzitter van de klachtencommissie of uw klacht in behandeling genomen kan worden.

Niet ontvankelijk

Een klacht is niet ontvankelijk (niet vatbaar voor beoordeling) als:

- de klacht geen betrekking heeft op GGNet of medewerkers van GGNet;
- een gelijke klacht al/nog in behandeling is bij de Klachtencommissie GGNet;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (als diens instemming tenminste vereist is);
- de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1 sub g (bij een algemene klacht) of in artikel 1 sub h (bij een bijzondere klacht) van het klachtenreglement;
- een andere zwaarwegende reden dit rechtvaardigt.

Als uw klacht niet ontvankelijk is, krijgt u hier schriftelijk bericht van. Uw klacht wordt dan niet in behandeling genomen.

Niet bevoegd

Behalve de ontvankelijkheid wordt ook gekeken of de klacht niet verplicht bij een andere instantie ingediend behoort te worden. Bijvoorbeeld bij klachten over een Wvggz crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig is de commissie niet bevoegd daar over te oordelen. Ook van een niet bevoegdheidsverklaring ontvangt u schriftelijk bericht.

Wel ontvankelijk, toch niet in behandeling

Als u als familie/naastbetrokkene een klacht indient die over de behandeling van de cliënt gaat (een klacht die niet u zelf betreft), dan zal de voorzitter de mening van de betreffende cliënt zwaar mee laten wegen in het wel of niet in behandeling nemen van de klacht. Dat kán betekenen dat uw klacht wel ontvankelijk wordt verklaard maar dat deze toch niet inhoudelijk behandeld wordt door de Klachtencommissie GGNet. U krijgt hier dan schriftelijk bericht van.

Wel ontvankelijk

Als uw klacht wel ontvankelijk is en in behandeling genomen wordt, gaat de Klachtencommissie GGNet van start met het verzamelen van informatie. Zij vraagt u en degene tegen wie uw klacht gericht is, om de situatie schriftelijk toe te lichten. Tevens kan zij, wanneer de cliënt daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven, het dossier inzien en betrokkenen om toelichting vragen. U en de verweerder ontvangen vervolgens een uitnodiging om een mondelinge toelichting te komen geven tijdens een hoorzitting.

Hoorzitting

Als alle schriftelijke informatie is ingewonnen zal de Klachtencommissie GGNet een hoorzitting organiseren. Dit gebeurt meestal op de locatie waar de zorg verleend wordt. Soms wordt een zitting digitaal, via beeldbellen, georganiseerd. De secretaris van de commissie neemt hierover vooraf contact op met partijen. Bij de hoorzitting kunnen de klager en de verweerder(s) hun standpunten mondeling toelichten. De hoorzitting is vertrouwelijk; de klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en beschermt de privacy van alle betrokkenen. De hoorzitting is besloten. Naast de drie leden van de klachtencommissie zijn de klager en de verweerder(s) aanwezig. Zij kunnen zich bij de hoorzitting (op eigen kosten) laten bijstaan door een zelfgekozen persoon. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. De Klachtencommissie GGNet houdt het liefste een gezamenlijke zitting, waar de klager en de verweerder(s) beide aanwezig zijn. Als u hier bezwaar tegen heeft, kunt u een verzoek indienen om een afzonderlijke zitting te houden. De voorzitter van de klachtencommissie zal hierover beslissen. Bij een afzonderlijke zitting krijgt de partij die niet aanwezig was schriftelijk, of eventueel mondeling, bericht over wat er besproken is. De afhandeling van uw klacht neemt hierdoor mogelijk wel meer tijd in beslag.

Uitspraak

De klachtencommissie geeft in haar uitspraak aan of uw klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Zij kan ook aanbevelingen doen bij deze uitspraak. De Raad van Bestuur van GGNet reageert op de uitspraak en de eventuele aanbevelingen en stuurt de reactie aan de klager, de verweerder(s) en de klachtencommissie. Als de Raad van Bestuur van GGNet in het geval van een algemene klacht besluit om geen maatregelen te nemen terwijl de Klachtencommissie GGNet de klacht wel gegrond verklaard heeft, dan moet de Raad van Bestuur de redenen hiervoor toelichten.

Reactietermijnen

Hoe snel de klachtencommissie uitspraak moet doen, hangt af van het type klacht. Als de klachtencommissie en/of de Raad van Bestuur niet binnen de vereiste termijnen kan reageren, zal er overleg plaatsvinden met de klager. Daarna zullen alle betrokkenen schriftelijk worden geïnformeerd, over de redenen van het uitstel. Tevens horen ze een nieuwe termijn waarbinnen wel uitsluitel zal komen. Als de klacht niet binnen de wettelijk gestelde termijnen is afgehandeld, dan heeft de klager het recht om zijn klacht in te dienen bij de landelijke geschillencommissie.

Als de uitspraak niet naar uw zin is

Algemene klachten: Wanneer de klager niet tevreden is over de reactie van de Raad van Bestuur kan hij/zij de klacht ook nog laten beoordelen door de landelijke Geschillencommissie GGZ. Meer informatie hierover vindt u op de website degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijkegezondheidszorg/. Hetzelfde geldt als de klachtencommissie de klacht niet op tijd beoordeeld heeft.

Bijzondere klachten: Bij een klacht over verplichte zorg geldt dat zowel de klager als de verweerder(s) of de zorgaanbieder die niet tevreden is over de uitspraak van de klachtencommissie, dit binnen zes weken na kennisneming van de uitspraak aan de Rechtbank kan voorleggen.

Kosten

U betaalt geen kosten voor de behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie GGNet; GGNet neemt deze voor haar rekening. Ook de verweerder krijgt geen kosten in rekening gebracht.

Als u kosten maakt om u tijdens de hoorzitting of in de voorbereiding daarop te laten bijstaan door iemand (anders dan de pvp of fvp), zijn die kosten wel voor uw eigen rekening.

Meer informatie

Op onze website gnet.nl kunt u deze en andere relevante informatie zoals de klachtenformulieren vinden. U kunt hiervoor ook terecht bij de secretariaten van alle behandelafdelingen, bij de klachtenfunctionaris, klachtencommissie, fvp en de pvp. Dit is een vereenvoudigde toelichting op uw recht om te klagen. De officiële (en juridisch verantwoorde) tekst van de klachtenregeling is ook via bovenstaande weg te vinden.

Adressen

Klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 7513

7230 ZX Warnsveld

Telefoon: 088 933 4869

E-mail: klacht@ggnet.nl

Klachtencommissie

Antwoordnummer 7513

7230 ZX Warnsveld

Telefoon: 088 933 4396

E-mail: klachtencommissie@ggnet.nl

Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

Bereikbaar via de receptie van uw kliniek
(zie ook de pvp-informatie op de afdeling).

Landelijke helpdesk van de Stichting PVP,

E-mail: helpdesk@pvp.nl

Telefoon: 0900 44 8888

Familievertrouwenspersoon (fvp)

Telefoon: 06 2133 9707

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Postadres: Landelijk Meldpunt Zorg

Postbus 2115

3500 GC Utrecht

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Postbus 10067

8000 GB Zwolle

GGNet

Postbus 2003

7230 GC Warnsveld

Telefoon: 088 933 1100

Internet: ggnet.nl

