



Uw klacht in behandeling bij de Klachtencommissie GGNet

Wat houdt dat in?

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

Uw klacht in behandeling bij de klachtencommissie

Wat houdt dat in?

Informatie voor patiënten 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>	9
Hoorzitting	10
Uitspraak	10
Reactietermijnen	10
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 patiënten 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 vel't 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 de BOPZ-klachten. 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, hiervan op de hoogte worden gesteld.

Hoe dient u een klacht in?

- Als u patiënt bent (geweest), dan dient uw klacht in via het Klachtenformulier voor of namens patiënt.
- 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 patiënt. Daar moet u dan wel schriftelijk toestemming voor geven. Op het formulier wordt ook 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.

De genoemde klachtenformulieren kunt u verkrijgen bij 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 in elk geval niet in dienst is bij GGNet. Waar mogelijk geldt dit ook voor de overige commissieleden. 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 is afhankelijk van de aard van uw klacht.

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 patiënten 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. Als u een klacht indient over een gedwongen opname is het zeker aan te bevelen de hulp van de pvp in te schakelen. De pvp is bereikbaar via de receptie van de klinieken (zie ook de pvp-informatie op de afdeling). Ambulante patiënten kunnen zich wenden tot de landelijke Helpdesk van de Stichting PVP

Voor familieleden en naastbetrokkenen is er de familievertrouwenspersoon (fvp). Deze is eveneens onafhankelijk als lid van de (onafhankelijke) Familieraad. De fvp vervult op het gebied van klachten over GGNet dezelfde rol voor familie/naastbetrokkenen als de pvp voor patiënten.

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 ze onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Algemene klachten gaan ze 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 ten minste uit een onafhankelijke voorzitter en (minimaal) twee andere leden.
- De commissie doet binnen vier weken niet-bindend uitspraak. Dit betekent dat de betrokkenen niet (wettelijk) verplicht zijn om zich hieraan te houden.
- De commissie stuurt de uitspraak naar de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende, de directeur van de zorgseenheid waar de aangeklaagde onder valt, en de Raad van Bestuur van GGNet.

Bijzondere klachten

Klachten die als bijzonder worden aangemerkt, vallen onder de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). In dat geval hebben ze betrekking op een gedwongen opname. Deze bijzondere klachten kunnen gaan over:

- de aanname van wils(on)bekwaamheid;
- dwangbehandeling;
- toepassing van middelen en maatregelen (bijvoorbeeld separatie);
- beperking van het recht op bezoek, bewegingsvrijheid en/of telefonisch contact met anderen;
- een behandelplan dat ontbreekt, onvolledig is of niet goed wordt uitgevoerd.

De Klachtencommissie GGNet hanteert de volgende procedure bij bijzondere klachten:

- De commissie bestaat ten minste uit een jurist als onafhankelijke voorzitter en minimaal twee andere leden, waaronder een psychiater.
- De commissie doet binnen twee tot vier weken een bindende uitspraak. Partijen moeten zich dus 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 voor de Gezondheidszorg.

Bijzondere klachten met schorsingsverzoek

Klachten die als bijzonder met schorsingsverzoek worden aangemerkt, vallen onder de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). In dat geval hebben ze betrekking op een gedwongen opname met daarbij het verzoek om de behandeling te schorsen. De klachtencommissie heeft het recht om de behandeling op te schorten totdat zij tot een definitief oordeel is gekomen; dit staat in artikel 41, lid 4 van de BOPZ. De Raad van Bestuur van GGNet krijgt in zo'n geval de gelegenheid om andere maatregelen te treffen totdat de Klachtencommissie GGNet uitspraak doet.

De Klachtencommissie GGNet hanteert de volgende procedure bij bijzondere klachten met schorsingsverzoek:

- De voorzitter hoort de klager en diens behandelaar. Daarna raadpleegt de voorzitter de geneesheer-directeur en een onafhankelijk psychiater.
- 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 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 voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

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 van de klager 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 patiënt 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.

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

Wel ontvankelijk, toch niet in behandeling

Als u als familie/naastbetrokkene een klacht indient die over de behandeling van de patiënt gaat (een klacht die niet u zelf betreft), dan zal de voorzitter de mening van de betreffende patiënt 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 patiënt daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven, het dossier inzien en betrokkenen om toelichting vragen. U en de aangeklaagde ontvangen vervolgens een uitnodiging om een mondelinge toelichting te komen geven, of er volgt uitspraak op schriftelijke stukken.

Hoorzitting

Indien zij dat nodig acht, kan de Klachtencommissie GGNet een hoorzitting organiseren. Bij de hoorzitting kunnen u en de aangeklaagde beide uw standpunt 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 u en de aangeklaagde aanwezig. U kunt zich bij de hoorzitting (op eigen kosten) laten bijstaan door een door uzelf gekozen persoon. Ook de aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een door hem/haar gekozen persoon. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

De Klachtencommissie GGNet houdt het liefste een gezamenlijke zitting, waar u en de aangeklaagde 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 aangeklaagde 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, met inbegrip van 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

Tegen een uitspraak van de Klachtencommissie GGNet over een algemene klacht kunt u niet in beroep gaan. U kunt uw klacht dan echter wel laten beoordelen bij de landelijke Geschillencommissie GGZ. Meer informatie hierover vindt u op de website degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/. Hetzelfde geldt als de klachtencommissie een beslissing op een algemene klacht niet op tijd genomen heeft of als de klachtencommissie uw klacht ongegrond verklaart. Bij een bijzondere klacht (BOPZ) waarbij de klacht ongegrond is verklaard, of wanneer de klachtencommissie niet tijdig heeft beslist, kunt u de Inspecteur voor Gezondheidszorg en Jeugd (IJG) vragen om een verzoekschrift in te dienen bij de rechter om tot een uitspraak te komen.

Kosten

U betaalt geen kosten voor de behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie GGNet; GGNet neemt deze voor haar rekening. Ook de aangeklaagde 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 ggnet.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, familievertrouwenspersoon en de patiëntenvertrouwenspersoon.

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).
Ambulante patiënten kunnen zich wenden tot de landelijke helpdesk van de Stichting PVP.
Telefoon: 0900 44 88 88

Familievertrouwenspersoon (fvp)

Telefoon: 088 933 1181

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2680
3500 GR Utrecht

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Postbus 10067
8000 GB Zwolle

GGNet

Postbus 2003
7230 GC Warnsveld
Telefoon: 088 933 1100
Internet: ggnet.nl

