


DE  
**VIERSPRONG**

psychotherapeutisch  
centrum

**Klachtenbehandeling  
voor patiënten van  
De Viersprong**



*Aan de inhoud van deze folder  
kunnen geen rechten worden ontleend.  
Uitgave: De Viersprong, oktober 2009*

# Klachtenbehandeling voor patiënten van De Viersprong

*Wij willen onze behandeling zo goed mogelijk afstemmen op uw wensen en verwachtingen. Toch kan het zijn dat u klachten heeft over genomen beslissingen of de wijze waarop medewerkers met u omgaan. Instellingen voor geestelijke gezondheidszorg zijn wettelijk verplicht om op een verantwoorde wijze uitvoering te geven aan de behandeling van klachten.*

*Deze folder is bedoeld om patiënten van De Viersprong te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten met betrekking tot hun verblijf en behandeling.*

Om uw belang te waarborgen en te voldoen aan de wettelijke verplichting is er een reglement opgesteld waarin het klachtrecht voor u is vastgelegd. In een daartoe ingestelde Klachtencommissie Cliënten worden klachten in behandeling genomen op basis van twee wettelijke procedures.

Het kan gaan om:

- algemene klachten: klachten ingevolge de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ)
- BOPZ-klachten: klachten als u gedwongen bent opgenomen ingevolge de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).

De Klachtencommissie Cliënten is een gezamenlijke klachtencommissie van De Viersprong en GGZ WNB.



## **Algemene klachten**

Een klacht is een uiting van ongenoegen en die kan overal over gaan. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over de bejegening door een medewerker, over de gang van zaken bij een overplaatsing naar een andere afdeling of over het eten. U kunt ook een klacht hebben over de kwaliteit van uw behandeling of over de omgang met uw medische gegevens. Deze klachten van algemene aard vallen onder de WKCZ.

## **Klachten bij een gedwongen opname**

Wanneer u gedwongen bent opgenomen kan de behandelaar bepaalde beslissingen nemen die uw rechten vergaand beperken. Voor enkele van die beslissingen is er een speciale klachtenprocedure. Deze klachten vallen onder de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).

De wet Bopz geldt voor klachten over:

- de vaststelling van wilsonbekwaamheid;
- de uitvoering van een behandelingsplan, waarmee niet ingestemd is of waartegen verzet bestaat (dwangbehandeling);
- de toepassing van middelen of maatregelen in noodsituaties;
- opgelegde vrijheidsbeperkingen;
- het niet toepassen van een overeengekomen behandelingsplan (incl. het niet toepassen van de zelfbindingsverklaring).

In deze folder noemen wij deze klachten kortweg Bopz-klachten.

Dit is binnen De Viersprong alleen van toepassing indien er middelen of maatregelen moeten worden toegepast in noodsituaties. Dit komt nauwelijks voor.

## **Visie op klachtenbehandeling**

De Viersprong acht een goede individuele klachtenbehandeling van groot belang, niet alleen omdat dit wettelijk verplicht is. Een goede individuele klachtenbehandeling is een belangrijk onderdeel van het leveren van kwalitatief goede zorg. Het streven van de medewerkers van De Viersprong is erop gericht de behandeling en begeleiding van patiënten in alle geledingen van de instelling zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch zijn wij ons ervan bewust dat klachten kunnen ontstaan. Wij hebben daartoe naast de formele externe klachtenbehandeling, een intern systeem van klachtenbehandeling met de volgende uitgangspunten:

- laagdrempeligheid: alertheid op klachten en de patiënt helpen zijn klachten te verwoorden (zie diverse mogelijkheden van klachtenbehandeling pag. 3);
- doelmatigheid: de klacht bij voorkeur daar behandelen waar hij is ontstaan;
- snelheid: zodra een klacht bekend is zoeken naar oplossingen en
- toetsing: bereidheid hierover (anoniem) verantwoording af te leggen en zo mogelijk verbetering na te streven.

## Mogelijkheden om uw klacht te bespreken:

- **U kunt uw klacht eerst bespreken met de betrokken medewerker**

Een klacht kunt u om verschillende redenen indienen. Het beste kunt u een klacht eerst bespreken met degene tegen wie u de klacht heeft gericht, of met de voor uw behandeling verantwoordelijke persoon. Misschien wilt u excuses van uw hulpverlener of wilt u gewoon gelijk krijgen. Bent u bijvoorbeeld niet tevreden over de medicijnen die u krijgt, praat dan eerst met de behandelaar die ze voorschrijft. Met hem/haar kunt u overleggen of andere, meer, of minder medicijnen mogelijk zijn.

Soms is het moeilijk rechtstreeks en alleen over uw klacht te praten met iemand, bijvoorbeeld omdat u boos of bang bent. U kunt dan bijvoorbeeld de hulp inroepen van een familielid of medepatiënt.

Lukt het niet om met de betrokken medewerker tot een oplossing te komen, dan kunt u ook in gesprek gaan met de teammanager van de afdeling, of met de circuitmanager waar de betrokken persoon of afdeling onder valt.

- **U kunt uw klacht bespreken met de patiëntenvertrouwenspersoon**

Als u opgenomen bent en op een afdeling verblijft of als u ambulantly wordt behandeld, kunt u contact opnemen met de patiëntenvertrouwenspersoon van De Viersprong, afgekort pvp. De pvp is niet in dienst van De Viersprong en werkt dus volledig onafhankelijk. Zij komt op voor uw belangen en staat altijd aan uw kant. De pvp kan u helpen de zaken op een rijtje te zetten en zoekt met u naar de beste weg om uw klacht te verhelpen. Als u dat wilt kan de pvp bemiddelen tussen u en de betrokken hulpverlener(s). Als u de Nederlandse taal onvoldoende beheerst kunt u een beroep doen op een tolk. De pvp kan u ook vertellen wat uw rechten als patiënt zijn. Ten slotte kan de pvp u helpen bij het schriftelijk indienen van uw klacht. U vindt het telefoonnummer van de pvp van De Viersprong achter in de folder.



## Mogelijkheden om een klacht schriftelijk in te dienen:

### • U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de voorzitter Raad van Bestuur

Wanneer u er met de betrokkenen niet uitgekomen bent, kunt u uw klacht indienen bij de voorzitter Raad van Bestuur. Die onderzoekt de klacht, bemiddelt eventueel en neemt zo nodig maatregelen om de klacht op te lossen.

### • U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie Cliënten

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Cliënten. Dat kan tijdens uw behandeling bij De Viersprong, maar eventueel ook na afloop. U kunt klagen namens uzelf of namens een medepatiënt.

Familieleden en andere personen die in het kader van hun relatie contacten met de instelling onderhouden kunnen ook een klacht indienen tegen een gedraging of beslissing van een medewerker of van de instelling jegens henzelf.

### • Wie hebben zitting in de Klachtencommissie Cliënten?

De optredende commissie bestaat uit maximaal vier en minimaal drie leden. Er kan gekozen worden uit een pool van tien leden, waaronder:

- twee juristen, niet werkzaam bij of voor de instelling
- twee psychiaters, niet werkzaam bij of voor de instelling
- twee vertegenwoordigers uit of op voordracht van de Patiëntenraad van de instelling
- vier inhoudelijk deskundigen uit of namens de kring van beroepsbeoefenaren, werkzaam in de instelling.

### • Hoe kunt u een klacht bij de Klachtencommissie Cliënten indienen?

Klachten van algemene aard en Bopz-klachten moeten schriftelijk worden ingediend. De pvp kan u behulpzaam zijn met het formuleren van uw klacht. U vindt een meldingsformulier klachten patiënten achter in deze folder.

Behalve een beschrijving van de klacht moet aangegeven worden:

- wie de klacht indient;
- tegen wie de klacht gericht is en
- indien van toepassing namens wie de klacht wordt ingediend.

De klachtencommissie meldt een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is direct aan De Viersprong.

Onder calamiteit wordt verstaan iedere niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of ernstig schadelijk gevolg voor patiënt of cliënt van de instelling heeft geleid. Onder seksueel misbruik wordt verstaan ieder grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht.

## • Wat doet de Klachtencommissie Cliënten?

Als u daarmee akkoord gaat zal één van de leden van de Klachtencommissie Cliënten eerst proberen te bemiddelen. Tijdens zo'n bemiddelingspoging zal met u en degene tegen wie de klacht is gericht, gekeken worden of de klacht op korte termijn te verhelpen is. Bent u tevreden over de resultaten van de bemiddeling, dan wordt de klacht verder niet behandeld.

Als u geen bemiddeling wenst of als de bemiddelingspoging is mislukt, wordt de klacht behandeld door ten minste drie leden van de Klachtencommissie Cliënten. Daartoe zal een gesprek plaatsvinden, waarbij u en degene tegen wie de klacht gericht is beiden aanwezig zijn (hoor en wederhoor). In overleg met de Klachtencommissie Cliënten kunt u ook apart worden gehoord. Ook in dit gesprek kunt u zich laten bijstaan door de pvp, een familielid, kennis of medepatiënt. Op grond van een zogenaamd feitenonderzoek en hoor en wederhoor zal de Klachtencommissie Cliënten een oordeel geven.

## • Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Een bij de Klachtencommissie Cliënten ingediende algemene klacht moet binnen vier weken na ontvangst door de commissie zijn afgehandeld. Een Bopz-klacht moet binnen vier weken zijn afgehandeld, maar duurt de situatie waartegen de Bopz-klacht is gericht nog voort (vb. dwangbehandeling), dan dient de Klachtencommissie Cliënten binnen twee weken een uitspraak te doen. Als er eerst een bemiddelingspoging gedaan wordt, schuift de termijn op voor de duur van de bemiddeling.



## • Wat gebeurt er met een klacht?

Na ontvangst van een klacht kan de Klachtencommissie Cliënten op uw verzoek aan de Raad van Bestuur adviseren om de Bopz-maatregel waartegen de klacht zich richt uit te stellen. U kunt bij indiening van een Bopz-klacht vragen om schorsing van de beslissing waarover u klaagt. Als dat verzoek wordt ingewilligd zal, bijvoorbeeld, een dwangbehandeling worden stopgezet totdat over uw klacht is beslist.

De Klachtencommissie Cliënten probeert een zo objectief mogelijk oordeel te vormen over de klacht. Zij stelt u schriftelijk op de hoogte hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De patiënt, degene tegen wie de klacht gericht is en de Raad van Bestuur krijgen een afschrift van dezelfde brief. Bij Bopz-klachten wordt ook een afschrift verstuurd aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

In geval van een algemene klacht deelt het bestuur van de instelling schriftelijk aan klager en klachtencommissie, en in afschrift aan aangeklaagde, binnen een maand na het oordeel van de commissie mede of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Bij Bopz-klachten (klachten bij een gedwongen opname) heeft de patiënt de mogelijkheid om de rechter te verzoeken ook een oordeel te geven over de klacht.

Dat kan alleen in de volgende twee gevallen:

- als de Klachtencommissie Cliënten niet binnen vier weken na ontvangst van de klacht een beslissing heeft genomen of
- als de Klachtencommissie Cliënten de klacht (gedeeltelijk) ongegrond heeft verklaard.

De termijn voor het indienen van een verzoek is zes weken.

U kunt op twee manieren de rechter inschakelen:

- door de inspecteur schriftelijk te verzoeken het oordeel van de rechter te vragen over de klacht of
- door rechtstreeks een verzoekschrift aan de rechter te sturen.

Het staat natuurlijk iedereen vrij om op elk gewenst moment naar de rechter te stappen. Het verschil met de normale rechtsgang en de hier genoemde mogelijkheden voor onvrijwillig opgenomen patiënten is, dat er in de regel geen kosten aan verbonden zijn en dat de rechter binnen bepaalde tijd (vier weken) uitspraak moet doen. Tegen de beslissing van de rechter kan in cassatie worden gegaan. Als onderdeel van de procedure bij de rechter bestaat de mogelijkheid om een verzoek tot schadevergoeding in te dienen bij de rechter.

## **Inzage en privacy**

Bij de ontvangstbevestiging van de klacht is een formulier gevoegd waarmee u toestemming kunt geven aan de leden van de Klachtencommissie Cliënten om uw dossier in te zien als dat nodig is voor de behandeling van de klacht. De desbetreffende leden zullen niet zonder uw medeweten uw dossier inzien. Met betrekking tot de gegevens zijn ze gehouden aan de geheimhoudingsplicht. Indien u geen toestemming geeft tot inzage van het dossier kan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie bemoeilijkt worden.

## **Melding aan Inspectie voor de Gezondheidszorg**

De klachtencommissie meldt een ernstige klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, indien de zorgaanbieder ondanks herhaald aandringen van de commissie nalaat om aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg. Onder een ernstige klacht wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

## **Ten slotte**

Een volledig Reglement Klachtencommissie Cliënten ligt ter inzage op de locatie waar u in behandeling bent in de Informatiemap voor patiënten.

## **Adres Klachtencommissie Cliënten**

Secretariaat

Klachtencommissie Cliënten De Viersprong

Postbus 371

4600 AJ Bergen op Zoom

Tel. (0164) 28 91 00



## Belangrijke adressen en telefoonnummers

### **Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg**

F.C. Dondersstraat 9

3572 JA Utrecht

Tel. (030) 271 83 53 (algemeen nummer)

Helpdesk: (0900) 44 48 88 (tussen 10-16.00 uur)

Telefoonnummer van de patiëntenvertrouwenspersoon voor De Viersprong: (06) 17433198

### **Patiëntenraad De Viersprong:**

Tel.(0164) 63 23 37

### **Circuitmanagers De Viersprong:**

Circuitmanager Jeugd: (0164) 63 27 57

Circuitmanager Volwassenen: (0164) 63 27 56

Circuitmanager Forensisch: (0164) 63 27 57

### **Raad van Bestuur De Viersprong, voorzitter:**

Tel. (0164) 632 760

### **Inspectie voor de Gezondheidszorg**

#### **Regio Zuidoost (Noord-Brabant en Limburg)**

Postbus 90137

5200 MA Den Bosch

Tel. (073) 620 73 30

Website: [www.igz.nl](http://www.igz.nl)

### **Regionaal Tuchtcollege Eindhoven**

#### **(woonplaats aangeklaagde in Noord-Brabant of Limburg)**

Postbus 61

5600 AB Eindhoven

Tel. (040) 232 85 99

### **Regionaal Tuchtcollege Den Haag**

#### **(woonplaats aangeklaagde in Zuid-Holland of Zeeland)**

Postbus 97831

2509 GE Den Haag

Tel. (070) 350 09 73

### **Zorgbelang Brabant**

#### **Afdeling Informatie en Klachtenopvang**

#### **Gezondheidszorg:**

Tel. (0900) 243 70 70 (€ 0,10 p.m.)

Tel. (013) 594 21 70

Website: [www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)

E-mail: [ikg@zorgbelang-brabant.nl](mailto:ikg@zorgbelang-brabant.nl)

### **Officier van justitie en**

#### **arrondissementsrechtbank**

Postbus 90110

4800 RA Breda

Tel. (076) 531 13 11

### **Stichting Pandora**

2e Const. Huygensstraat 77

1054 CS Amsterdam

Tel. (020) 685 11 71

[www.stichtingpandora.nl](http://www.stichtingpandora.nl)

### **Cliëntenbond in de GGZ**

Postbus 645

3500 AP Utrecht

Tel. (030) 252 18 22

[www.clientenbond.nl](http://www.clientenbond.nl)

### **LOC-LPR**

Postbus 700

3500 AS Utrecht

Tel. (030) 231 46 79

[www.loc-lpr.nl](http://www.loc-lpr.nl)

### **Landelijk Registratiepunt Vrouwen tegen Seksueel Geweld door hulpverleners**

Postbus 277

6500 AG Nijmegen

Tel. (024) 323 29 56

# Meldingsformulier klachten patiënten De Viersprong

Klachtnr: .....

(niet invullen)

## Persoonsgegevens:

Naam: .....

Locatie: .....

Telefoonnummer: .....

## Juridische status:

- vrijwillig
- IBS
- rechterlijke machtiging
- voorwaardelijke machtiging
- anders, nl. ....

## Indien de klacht namens een patiënt wordt ingediend:

Naam: .....

Locatie: .....

Woonplaats: .....

Telefoonnummer: .....

## Relatie tot patiënt:

- medepatiënt
- partner
- (wettelijk) vertegenwoordiger
- anders, nl. ....

## Beschrijving van de klacht:

.....  
.....

## Tegen wie wordt de klacht ingediend?

.....  
.....

## Is de klacht ook bij andere instanties ingediend? Zo ja, welke instanties:

.....  
.....

## Wat kan volgens u gedaan worden om de klacht te verhelpen?

.....  
.....

Datum:

Handtekening:



