



## Rechten in de psychiatrie

### Klachten over het verblijf in het psychiatrisch ziekenhuis of instelling

#### Inhoud

|   |       |
|---|-------|
| 1. Wat is een klacht?                     | pag 1 |
| 2. Wat kan ik doen als ik een klacht heb? | pag 2 |
| 3. De klachtencommissie                   | pag 2 |
| 4. De patiëntenvertrouwenspersoon         | pag 4 |
| 5. De Inspectie voor de Gezondheidszorg   | pag 5 |
| 6. Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg  | pag 5 |
| 7. De burgerlijke rechter                 | pag 5 |
| 8. De strafrechter                        | pag 5 |
| 9. Meer informatie                        | pag 5 |

Tijdens een verblijf in het psychiatrisch ziekenhuis of instelling kunnen er ook dingen misgaan. Vindt u dat u verkeerd of onzorgvuldig bent behandeld, dan kunt u daarover een klacht indienen.

Een klacht kunt u om verschillende redenen indienen. Misschien wilt u excuses van uw hulpverlener of wilt u een andere behandeling. Het is ook mogelijk dat u alleen de erkenning wilt dat er een fout is gemaakt. Een klacht kan er toe leiden dat u schadevergoeding krijgt, of dat de hulpverlener wordt gestraft.

Hieronder leest u hoe u een klacht kunt indienen en wat u daarmee kunt bereiken.

Soms is het moeilijk om met een klacht naar een medewerker toe te stappen. De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) kan u dan daarbij helpen.

Deze informatie is bestemd voor zowel patiënten die vrijwillig zijn opgenomen, als voor patiënten met een gedwongen opname.

#### 1. Wat is een klacht?

Een klacht betekent dat u ergens ontevreden over bent. Dingen zijn niet gegaan zoals u verwacht had. Een klacht kan overal over gaan, bijvoorbeeld over de gang van zaken bij een overplaatsing, over de bejegening door het personeel of over het eten. U kunt ook een klacht hebben over een gedwongen ontslag of over de omgang met uw medische gegevens.

#### Bopz-klachten

Wanneer u **gedwongen** bent opgenomen, kan de behandelaar bepaalde beslissingen nemen die uw rechten beperken. Voor sommige beslissingen is er een speciale klachtenprocedure. Deze speciale procedure geldt voor klachten over:

1. dwangbehandeling;
2. een wilsonbekwaamverklaring;
3. de toepassing van middelen of maatregelen (bijvoorbeeld separatie);
4. het doorzoeken van uw post op gevaarlijke voorwerpen, het beperken van uw recht om bezoek te ontvangen, uw recht om te telefoneren of uw recht op bewegingsvrijheid;
5. het nalaten van een behandeling die met u was afgesproken.

Wat deze beslissingen precies zijn, leest u onder het kopje 'Uw rechten in het psychiatrisch ziekenhuis' bij de downloads op de website van de Stichting PVP. Als deze beslissingen bij u worden toegepast, dan heeft u van uw behandelaar een papier gekregen waarop staat waarom hij dit nodig vindt. Klachten over deze beslissingen heten 'Bopz-klachten'.

## 2. Wat kan ik doen als ik een klacht heb?

U kunt aan degene waarover u een klacht hebt uw klacht vertellen. Een gesprek met die persoon is meestal de snelste manier om tot een oplossing te komen.

*Voorbeeld: U verblijft op een opnameafdeling. 's Nachts bent u soms zó angstig dat u niet kunt slapen. Uw psychiater heeft u daarom slaapmedicatie voorgeschreven voor als dat eventueel nodig is. Twee dagen later vraagt u de slaapmedicatie aan de nachtverpleegkundige, maar die blijkt nergens van te weten. De volgende dag vraagt u aan de psychiater waarom de verpleegkundige niets wist van de afspraak over de slaapmedicatie. De psychiater was vergeten om die afspraak door te geven. Hij biedt u zijn excuses aan en herstelt zijn fout nog dezelfde dag.*

Helpt een gesprek niet, dan kunt u het hogerop zoeken. U gaat met uw klacht bijvoorbeeld naar het afdelingshoofd, de manager of de directie.

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de klachtencommissie van het psychiatrisch ziekenhuis.

Buiten het psychiatrisch ziekenhuis kunt u klachten indienen bij het Regionaal Tuchtcollege, de burgerlijke rechter of de strafrechter.

## 3. De klachtencommissie

U kunt uw klacht over de hulpverlening voorleggen aan de klachtencommissie van het ziekenhuis. Ieder psychiatrisch ziekenhuis is verplicht om een klachtencommissie te hebben. Die commissie doet een officiële uitspraak over uw klacht. Soms stelt de commissie een bemiddelingspoging voor. Een klachtencommissie werkt volgens een klachtenreglement. Daarin staat bijvoorbeeld hoe lang het duurt voordat de commissie uitspraak doet.

De commissie bestaat uit minstens drie personen. De voorzitter van de klachtencommissie is altijd onafhankelijk van het ziekenhuis. Bij de behandeling van Bopz klachten moet er een psychiater en een jurist in de klachtencommissie zitten. Dient u een klacht in tegen een ziekenhuismedewerker die ook lid is van de klachtencommissie, dan zal die medewerker bij de behandeling van uw klacht worden vervangen.

U kunt zelf een klacht indienen, maar een ander kan dat ook namens u doen.

### Hoe dien ik een klacht in bij de klachtencommissie?

Op de afdeling vraagt u een formulier om een klacht in te dienen of u schrijft zelf een brief aan de klachtencommissie. In die brief beschrijft u:

- de gebeurtenis waar u over klaagt;
- wanneer de gebeurtenis plaatsvond;
- tegen wie de klacht is gericht;
- wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis.

Hoe concreter u op al deze dingen ingaat, hoe beter. Vergeet niet uw naam, de datum, uw handtekening, de afdeling waar u bent en/of uw thuisadres, in de brief.

De patiëntenvertrouwenspersoon (zie hoofdstuk 4) kan u helpen bij het invullen van het klachtenformulier of bij het schrijven van een brief naar de commissie. Op [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl) vindt u voorbeeldbrieven.

Bij een **gedwongen** opname kunt u een Bopz-klacht indienen. U kunt dan vragen om schorsing van de beslissing waarover u klaagt. Als dat verzoek wordt ingewilligd zal bijvoorbeeld een dwangbehandeling worden stopgezet totdat de klachtencommissie over uw klacht heeft beslist. Als u een schorsing wilt, schrijft u dat dan duidelijk op het klachtenformulier of in het klaagschrift.

#### **Moet ik mijn klacht binnen een bepaalde termijn indienen?**

Nee. Ook over zaken in het verleden mag u alsnog een klacht indienen. Het maakt ook niet uit of u al thuis bent of nog bent opgenomen.

#### **Wat doet de klachtencommissie?**

De klachtencommissie bekijkt eerst of zij uw klacht in behandeling neemt. Zij stuurt u een brief waarin dat staat. Soms stelt de commissie een bemiddelingspoging voor. U kunt zelf bepalen of u dat wilt of niet.

Neemt de klachtencommissie uw klacht in behandeling, dan mag de betreffende medewerker reageren op uw klacht. U heeft het recht om die reactie te lezen. Vaak houdt de klachtencommissie een hoorzitting. Daarvoor nodigen zij u uit en de medewerker(s). U kunt vragen of de klachtencommissie u apart wil horen. U mag zich bij de hoorzitting laten bijstaan door de pvp of iemand anders die u vertrouwt. Ook de medewerker mag iemand meenemen ter ondersteuning.

#### **Wanneer doet de klachtencommissie een uitspraak?**

Heeft u een 'Bopz-klacht' ingediend dan moet de commissie binnen twee of vier weken een uitspraak doen. Dit hangt af van of de situatie waartegen uw klacht is gericht nog voortduurt. Duurt de situatie nog voort, dan moet de klachtencommissie binnen twee weken een beslissing nemen.

*Voorbeeld: U dient een klacht in over separatie. Wordt u nog gesepareerd op het moment waarop u de klacht indient, dan moet de klachtencommissie binnen twee weken een uitspraak doen. Wordt u niet meer gesepareerd, dan heeft de commissie vier weken de tijd.*

Over alle andere klachten moet de klachtencommissie een uitspraak doen binnen de termijn die in haar eigen reglement staat. Dit reglement kunt u opvragen bij de klachtencommissie.

#### **Welke uitspraken kan de klachtencommissie doen?**

De klachtencommissie heeft vier mogelijkheden. De commissie verklaart uw klacht:

- **gegrond:** de commissie geeft u gelijk;
- **gedeeltelijk gegrond:** u krijgt op sommige punten wel gelijk maar op andere punten niet;
- **ongegrond:** de commissie geeft u geen gelijk;
- **niet-ontvankelijk:** de klacht voldoet niet aan de voorwaarden om door de klachtencommissie in behandeling genomen te worden. Bijvoorbeeld omdat de klachtencommissie al eens een klacht van u over dezelfde gebeurtenis heeft behandeld.

De klachtencommissie kan zich ook niet bevoegd vinden om een uitspraak te doen. Dit gebeurt als u bijvoorbeeld een klacht indient bij de klachtencommissie van ziekenhuis A, maar de klacht gaat over een beslissing van een behandelaar in ziekenhuis B.

Soms doet de klachtencommissie ook aanbevelingen aan het ziekenhuis. Een aanbeveling is een advies hoe men in de toekomst dit soort klachten kan voorkomen.

Als de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, kan zij de behandelaar opdragen om een nieuwe beslissing te nemen. De klachtencommissie kan hier een termijn aan koppelen.

De commissie stuurt u de uitspraak per brief toe. Hierin staan ook de redenen waarom zij uw klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond vindt.

#### **Wat gebeurt er verder met mijn klacht?**

Binnen een maand laat het ziekenhuis u per brief weten of er naar aanleiding van uw klacht maatregelen worden genomen.

Bij Bopz-klachten is het oordeel van de commissie bindend. De bedoeling is dat de behandelaar het oordeel van de commissie volgt.

*Voorbeeld: Uw behandelaar wil u onder dwang een injectie geven. Tegen deze dwangbehandeling heeft u bezwaar. U heeft een klacht ingediend bij de klachtencommissie. Na twee weken verklaart de commissie uw klacht gegrond. Dit betekent dat uw behandelaar de injecties niet mag geven zolang de situatie niet verandert.*

### **Kan ik in hoger beroep?**

Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kunt u niet in hoger beroep gaan. Wel kunt u een gewone rechterlijke procedure beginnen.

Bent u **gedwongen** opgenomen en heeft u Bopz-klachten, dan kunt u die wél voorleggen aan de rechter. Dit kan als uw klacht niet (volledig) gegrond is verklaard. Ook als de klachtencommissie de beslistermijn overschrijdt (twee resp. vier weken), kunt u naar de rechter. U kunt uw Bopz-klacht binnen zes weken indienen bij de rechter. Dat kunt u direct bij de rechtbank doen of via de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

U kunt aan de rechter vragen om de beslissing waartegen de klacht is gericht, te schorsen. Als dat verzoek wordt ingewilligd zal bijvoorbeeld een dwangbehandeling worden stopgezet totdat de rechter over uw klacht heeft beslist.

Bij het indienen van de klacht bij de rechter kunt u ook een verzoek tot schadevergoeding doen. Dat betekent dat u aan de rechter vraagt om het ziekenhuis schade te laten vergoeden. Het gaat dan om schade die u hebt geleden door de beslissing waartegen u een klacht hebt ingediend.

Als u naar de rechter wilt, dan kunt u zich laten bijstaan door een advocaat. Zonodig kan de rechter daarvoor zorgen. De pvp kan u hierover informeren.

De rechter houdt een hoorzitting en nodigt u, uw advocaat en ook medewerkers van het ziekenhuis uit. Uw advocaat verdedigt uw belang en voert voor u het woord.

Aan de rechterlijke procedure bij Bopz-klachten kunnen kosten zijn verbonden. Uw advocaat kan u daar meer over vertellen. De rechter doet binnen vier weken uitspraak. Hij heeft daarbij dezelfde mogelijkheden als de klachtencommissie.

De rechter kan de instelling ook een dwangsom opleggen, voor het geval de behandelaar niet voldoet aan de beslissing van de rechter. U kunt tegen de beslissing van de rechter bij de Hoge Raad in cassatie gaan. De Hoge Raad is de hoogste rechterlijke instantie in Nederland. De leden ervan zijn rechters en beoordelen of lagere rechters hun werk goed hebben gedaan. De leden komen niet met u praten. Uw advocaat kan u vertellen welke vragen u aan de Hoge Raad kunt voorleggen.

## **4. De patiëntenvertrouwenspersoon**

In ieder psychiatrisch ziekenhuis werkt een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). De pvp is niet in dienst van het ziekenhuis, maar van een onafhankelijke, landelijke stichting. De pvp behartigt uw belangen zoals u die zelf ziet, en doet niets zonder uw toestemming. De bijstand van de pvp is gratis.

### **Wat kan een pvp voor mij doen?**

U kunt bij de pvp terecht met alle klachten over uw verblijf, de behandeling en het behandelend team of de arts. De pvp weet welke rechten en plichten u als cliënt heeft. Hebt u een klacht, dan adviseert de pvp u wat u kunt doen. Vaak worden klachten opgelost door een gesprek te voeren met de hulpverleners. Zo'n gesprek kan de pvp samen met u voeren. Hij kan ook samen met u een brief opstellen voor de hulpverleners. Ook kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van het ziekenhuis. De pvp adviseert en helpt u bij iedere stap die daarvoor nodig is. Mocht u een advocaat nodig hebben, dan kan de pvp u daar eveneens bij helpen.

De pvp doet alleen iets wanneer u daar opdracht toe geeft. U mag de pvp altijd spreken, ook als u gesepareerd bent. De pvp heeft een geheimhoudingsplicht. Zonder uw toestemming praat de pvp niet met anderen over u of over de klacht.

### **Hoe vind ik een patiëntenvertrouwenspersoon?**

Op de afdeling hangen posters en liggen folders van de pvp. U kunt ook aan de verpleging of receptie vragen de contactgegevens van de pvp is.

U kunt ook bellen of mailen met de landelijke helpdesk van de Stichting PVP. Zij kunnen u verder helpen. Neem contact op met de Helpdesk PVP via T 0900 4448888 of via [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

### **Klachten over de pvp?**

Het kan natuurlijk gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door een pvp. U kunt dit zelf met de pvp bespreken. Ook kunt u contact opnemen met de Stichting PVP via de Helpdesk 0900 4448888. Een medewerker van de stichting zal proberen te bemiddelen tussen u en de pvp om tot een oplossing van de klacht te komen.

U kunt ook schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie Patiëntenvertrouwenspersonen. Informatie hierover kunt u ook vinden op onze website: [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl). of bel met de Helpdesk 0900 4448888.

## 5. De Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt toezicht op de kwaliteit van de gezondheidszorg. Volgens de Wet Bopz heeft de inspectie als bijzondere taak 'te waken voor de belangen van alle personen die in hun geestvermogens zijn gestoord'. De inspectie zal bijvoorbeeld in actie komen bij zeer ernstige of structurele misstanden. In dergelijke gevallen kan de inspectie ook een klacht voorleggen aan het Regionaal Tuchtcollege of aan de strafrechter.

## 6. Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg

De Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg bewaken de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg. Hebt u een klacht over een zorgverlener, dan kunt u een klacht indienen bij één van de regionale Tuchtcolleges. Het Tuchtcollege beoordeelt dan of er een fout is gemaakt.

Een Tuchtcollege behandelt klachten over artsen en dus ook over psychiaters. Maar ook met klachten over tandartsen, apothekers, verloskundigen, verpleegkundigen, gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten en fysiotherapeuten kunt u er terecht. In het Tuchtcollege zitten drie vakgenoten van de aangeklaagde beroepsbeoefenaar en twee juristen. Het Tuchtcollege kan, als de klacht gegrond is, bepaalde maatregelen opleggen aan de aangeklaagde beroepsbeoefenaar. Een maatregel kan bijvoorbeeld zijn dat de aangeklaagde een waarschuwing en/of geldboete krijgt, tijdelijk zijn beroep niet meer mag uitoefenen of zelfs zijn beroep nooit meer mag uitoefenen. Voor schadevergoeding kunt u niet bij het Tuchtcollege terecht. Bent u het niet eens met de uitspraak van het Regionale Tuchtcollege, dan kunt u in beroep gaan bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in Den Haag.

## 7. De burgerlijke rechter

Een klacht tegen een medewerker kunt u ook voorleggen aan de burgerlijke rechter. U kunt daartoe ook besluiten als de klachtencommissie uw klacht ongegrond heeft verklaard. Via de burgerlijke rechter kunt u ook schadevergoeding krijgen. Een procedure bij de burgerlijke rechter kan geld kosten en duurt meestal lang. Raadpleeg daarom eerst een advocaat.

## 8. De strafrechter

Vindt u dat een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, dan kunt u daarvan aangifte doen bij de politie. Strafbare feiten zijn bijvoorbeeld seksueel misbruik of mishandeling. Komt de zaak voor de strafrechter, dan kan die de medewerker veroordelen. Als slachtoffer kunt u in een strafproces een schadevergoeding krijgen.

## 9. Meer informatie

Hebt u na het lezen van deze informatie nog vragen over klachten in het psychiatrisch ziekenhuis of instelling, dan kunt u uw behandelaar om informatie vragen. Ook de patiëntenvertrouwenspersoon kan u informatie en advies geven.