



STICHTING PVP
vertrouwenspersonen in de zorg

Rechten in de psychiatrie

Klachten over de ggz

Inhoud

1. Wat is een klacht?
2. Wat kan ik doen als ik een klacht heb?
3. Hoe dien ik een Bopz-klacht in?
4. De patiëntenvertrouwenspersoon
5. De Inspectie voor de Gezondheidszorg
6. Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg
7. De burgerlijke rechter
8. De strafrechter
9. Meer informatie
10. Adressen

Tijdens een behandeling in de ggz 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 zorgverlener of een andere behandeling. Het is ook mogelijk dat u alleen de erkenning wilt dat er een fout is gemaakt. Hieronder leest u hoe u een klacht kunt indienen en wat u daarmee kunt bereiken.

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

Deze informatie is bestemd voor zowel cliënten die vrijwillig worden behandeld, als voor cliënten die gedwongen zijn opgenomen.

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 een zorgverlener of over het eten. Een klacht kan bijvoorbeeld ook gaan over een gedwongen behandeling, een gedwongen ontslag of over de omgang met uw medische gegevens.

In verschillende wetten is geregeld hoe een zorgaanbieder met klachten moet omgaan. De Wet Bopz schrijft voor hoe Bopz-klachten worden afgehandeld. De behandeling van algemene klachten is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

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 heeft 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 ook een 'officiële' klacht indienen. Bopz-klachten kunt u indienen bij de speciale Bopz-klachtencommissie bij de instelling. Voor alle andere klachten bepaalt de zorgaanbieder grotendeels zelf waar u die kunt indienen en hoe ze worden afgehandeld. Hieronder leest u hier meer over.

De pvp en de klachtenfunctionaris kunnen u hier meer over vertellen. U kunt vaak ook informatie vinden op de website van de instelling.

Buiten de ggz-instelling, kunt u klachten indienen bij de Geschillencommissie GGZ, het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de burgerlijke rechter of de strafrechter.

Algemene klachten

Elke ggz-instelling heeft een eigen klachtenregeling. Hierin staat hoe de instelling met klachten om gaat. Voor Bopz-klachten geldt een speciale procedure, daarover leest u meer verderop in deze brochure.

Zorgaanbieders mogen voor een groot deel zelf bepalen hoe ze algemene klachten afhandelen. Op de website van uw instelling kunt u vaak informatie vinden over de klachtenprocedure. U kunt dit ook navragen bij de pvp of de klachtenfunctionaris.

In ieder geval moet u bij uw zorgaanbieder een officiële klacht kunnen indienen. Bij een officiële klacht dient u de klacht schriftelijk in en de zorgaanbieder zal dan over uw klacht een oordeel geven. U kunt ook, voordat u een schriftelijke klacht indient, proberen uw klacht eerst te bespreken met de persoon over wie u een klacht heeft. De pvp kan u daarbij ondersteunen. Soms biedt een klachtenfunctionaris ook bemiddeling aan.

Wat doet een klachtenfunctionaris?

Elke zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris te hebben. Deze functionaris kan bij de zorgaanbieder in dienst zijn, maar moet wel zijn werk kunnen doen zonder dat de zorgaanbieder zich er mee bemoeit.

Een klachtenfunctionaris moet helpen bij het vinden van een zo goed mogelijke oplossing van de klacht voor u, maar óók voor de zorgaanbieder. Wat een klachtenfunctionaris precies voor u kan betekenen verschilt per instelling. Soms heeft hij een actieve rol en regelt hij een gesprek met u en de persoon waarover u klaagt. Samen zoekt u dan naar een oplossing.

Soms is hij alleen de plek waar u uw klacht kunt indienen en zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat de klacht bij de juiste personen terecht komt. Het beste kunt u bij de klachtenfunctionaris in de instelling waar u behandeld wordt navragen wat hij wél en niet voor u kan doen.

Hoe kan ik een officiële klacht indienen?

Een officiële klacht moet u schriftelijk indienen. 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, uw telefoonnummer, de afdeling waar u bent en/of uw thuisadres, in de brief te schrijven. Soms heeft een instelling ook een klachtenformulier waar u alles over uw klacht in kunt vullen.

In het klachtenreglement van de zorgaanbieder staat waar u zo'n klacht kunt indienen. U kunt dit reglement meestal vinden op de website van de instelling. De klachtenfunctionaris en de pvp kunnen u er ook bij ondersteunen.

Wat moet een zorgaanbieder met mijn officiële klacht doen?

De zorgaanbieder moet uw schriftelijke klacht zorgvuldig onderzoeken. In de wet is niet vastgelegd hoe zo'n onderzoek precies moet verlopen. Sommige zorgaanbieders hebben bijvoorbeeld nog een klachtencommissie die het onderzoek doet. Soms doet een klachtenfunctionaris het zelf. Dat kan dus per zorgaanbieder verschillen. Elke zorgaanbieder moet wel zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van uw schriftelijke klacht, een uitspraak doen. Deze termijn kan één keer worden verlengd met nog eens vier weken.

Het kan zijn dat de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris voorstelt om eerst voor u te bemiddelen. Het kan zijn dat het daardoor langer duurt voordat uw klacht afgehandeld is. U bent niet verplicht om hier mee in te stemmen. Als u binnen de wettelijke termijn (6 a 10 weken) een oordeel wilt over uw klacht, dan moet de zorgaanbieder dat geven.

U krijgt schriftelijk te horen wat er uit het onderzoek naar uw klacht is gekomen, welke beslissing(en) de zorgaanbieder neemt en of de zorgaanbieder maatregelen neemt. Als de zorgaanbieder maatregelen neemt, moet u ook te horen krijgen wanneer dat gebeurt.

Kan ik nog in hoger beroep?

Heeft u een officiële klacht ingediend, maar heeft de zorgaanbieder een beslissing genomen waar u het niet mee eens bent? Dan betekent dat dat u een geschil met de zorgaanbieder heeft. U kunt een geschil voorleggen aan een externe geschilleninstantie. Zorgaanbieders moeten aangesloten zijn bij zo'n onafhankelijke externe geschilleninstantie.

De meeste ggz-instellingen zijn aangesloten bij de Geschillencommissie GGZ. Op deze website

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/> vindt u meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen.

De Geschillencommissie GGZ doet een uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dat betekent dat de zorgaanbieder en u zich aan de uitspraak moeten houden. De Geschillencommissie GGZ kan een schadevergoeding toekennen tot € 25.000,-. U kunt ook tijdens de behandeling van uw klacht door de geschillencommissie het tóch nog eens worden met de persoon over wie u klaagt. Dat heet een schikking. De geschillencommissie kan deze schikking ook vastleggen. Het kost wel geld om uw klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen. Zo moet u klachtengeld (€ 52,50) betalen, maar er kunnen daarnaast nog andere kosten aan verbonden zijn.

3. Hoe dien ik een Bopz-klacht in?

Een Bopz-klacht kunt u indienen bij de Bopz-klachtencommissie van de ggz-instelling. U moet uw klacht schriftelijk indienen. 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, uw telefoonnummer, de afdeling waar u bent en/of uw thuisadres, in de brief te schrijven. Soms heeft een instelling ook een klachtenformulier waar u alles over uw Bopz-klacht in kunt vullen.

U kunt in de brief 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.

Het adres van de Bopz-klachtencommissie staat meestal op de website van de instelling. U kunt het ook vragen aan uw behandelaar of aan de pvp.

Wie zitten er in de Bopz-klachtencommissie?

De klachtencommissie moet er zorgen dat ze een deskundige en zorgvuldige beslissing kan nemen. De commissie bestaat uit minstens drie personen. De voorzitter van de klachtencommissie is altijd onafhankelijk van de ggz-instelling. 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.

Wat doet de Bopz-klachtencommissie als ik mijn klacht heb ingediend?

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 zorgverlener waar de klacht over gaat 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 aangeklaagde zorgverlener. 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 zorgverlener mag iemand meenemen ter ondersteuning. De klachtencommissie toetst of de aangeklaagde zorgverlener zich aan de regels heeft gehouden.

Welke uitspraken kan de Bopz-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 de instelling. 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.

Wanneer doet de Bopz-klachtencommissie een uitspraak?

De klachtencommissie doet binnen twee of vier weken een uitspraak. 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.

Wat gebeurt er verder met mijn klacht?

Binnen een maand laat de instelling 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.*

4. De patiëntenvertrouwenspersoon

In iedere ggz-instelling waar cliënten gedwongen kunnen worden opgenomen (Bopz-instelling), werkt een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). De pvp is niet in dienst van de ggz-instelling, 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 zorgverleners. 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 klachtenfunctionaris en/of 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 website www.pvp.nl vindt u snel een pvp bij u in de buurt.

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, helpdesk@pvp.nl of kijk op www.pvp.nl. Op maandag t/m donderdag kunt in de avonden ook chatten met de Helpdesk via 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. 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.

5. De Inspectie Gezondheidszorg en jeugd

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 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 Tuchtcollege voor Gezondheidszorg 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 zorgverlener kunt u ook voorleggen aan de burgerlijke rechter. 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 zorgverlener 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 de ggz, dan kunt u uw behandelaar om informatie vragen. Ook de patiëntenvertrouwenspersoon kan u informatie en advies geven.