

Wat te doen bij een klacht?

Kan het soms anders?

Persoonlijke
zorg dichtbij

ggz
delfland

Ontevreden of een klacht?

Heb je een klacht over je behandeling, bijvoorbeeld over je behandelplan, het gedrag van een medewerker of over een besluit om je behandeling te beëindigen? Bespreek dit altijd eerst met de betrokken medewerker of een leidinggevende. Misschien is je klacht snel en gemakkelijk op te lossen. Leidt dit gesprek niet tot een oplossing, dan kun je een klacht indienen.



Verschillende soorten klachten

We onderscheiden twee soorten klachten

Algemene klachten

Deze hebben betrekking op een breed terrein van situaties en onderwerpen. Je vindt bijvoorbeeld dat je behandelaar niet goed genoeg naar je luistert of je bent onprettig behandeld door een medewerker.

Specifieke klachten

Deze staan beschreven in de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en gaan over situaties die zich kunnen voordoen bij de voorbereiding en uitvoering van verplichte zorg. Deze klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over:

- Beoordeling wilsbekwaamheid
- Verlenen tijdelijke verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel
- Verlenen van verplichte zorg in het kader van een Wvggz-maatregel
- Verlenen van tijdelijke verplichte zorg waarin een Wvggz-maatregel niet voorziet
- Doen van veiligheidsonderzoek en treffen van veiligheidsmaatregelen
- Voorwaarden en beperkingen verbonden aan een tijdelijke onderbreking of beëindiging van verplichte zorg

Heb je een klacht over een factuur die je in het kader van je behandeling hebt ontvangen? Leg deze dan voor aan de financiële administratie. De contactgegevens vind je verderop in de deze brochure.

De klachten- procedure

Wie een klacht kan indienen

Je kunt als cliënt een klacht indienen. Een algemene klacht kan ook worden ingediend door je wettelijke vertegenwoordiger, iemand die namens jou gemachtigd is voor het indienen van een klacht, en door één van de nabestaanden bij overlijden. Een specifieke klacht kan worden ingediend door jou als de cliënt, je vertegenwoordiger of een nabestaande van een overleden cliënt. Voor zowel de algemene als de specifieke klacht geldt dat deze betrekking moet hebben op de relatie tussen jou en GGZ Delfland.



○ 1. Ontevreden of een klacht?

Bespreek je klacht eerst met de betrokken medewerker of een leidinggevende. Misschien is je klacht snel en gemakkelijk op te lossen.

○ 2. Kom je er samen niet uit?

Vraag dan of de leidinggevende of geneesheer-directeur mee kan helpen.

○ 3. Komt er geen bevredigende oplossing?

Afhankelijk van je klacht (algemeen of specifiek) kun je via de klachtenfunctionaris een beroep doen op een onafhankelijk bemiddelaar of direct een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Vul daarvoor het klachtenformulier in. Deze kun je vinden op onze website (www.ggz-delfland.nl).

Algemene klacht

1. **Onafhankelijke bemiddelaar**
Ben je er met de behandelaar, betrokken medewerker of leidinggevende niet uitgekomen, dan kun je via de klachtenfunctionaris een beroep doen op de onafhankelijke bemiddelaar. Deze probeert in gesprek met jou en de medewerker de klacht op te lossen.
2. **Onafhankelijke klachtencommissie**
Is je klacht na het bemiddelingsgesprek nog niet opgelost, dan kun je je tot de klachtencommissie richten. Deze houdt een hoorzitting, en geeft een niet-bindend oordeel over je klacht. Ook is zij bevoegd om de beslissing waartegen je klaagt te schorsen. De geneesheer-directeur van GGZ Delfland beslist daarna over de klacht en houdt daarbij rekening met het oordeel van de klachtencommissie.
3. **Geschillencommissie**
Ben je het niet eens met het besluit van de geneesheer-directeur, dan kun je je tot de Geschillencommissie GGZ richten (www.degeschillencommissiezorg.nl). Hieraan zijn kosten verbonden. De geschillencommissie doet binnen zes maanden een uitspraak.

Ondersteuning door familievertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris

Specifieke klacht

1. **Onafhankelijke bemiddelaar**
Ben je er met de zorgverantwoordelijke of de geneesheer-directeur niet uitgekomen, dan kun je via de klachtenfunctionaris een beroep doen op de onafhankelijke bemiddelaar. Deze probeert in gesprek met jou en de zorgverantwoordelijke of de geneesheer-directeur de klacht op te lossen.
2. **Onafhankelijke klachtencommissie**
Is je klacht met of zonder bemiddelingsgesprek nog niet opgelost, dan kun je je tot de klachtencommissie richten. Deze houdt een hoorzitting, en doet een bindende uitspraak over je klacht. Ook is zij bevoegd om de beslissing waartegen je klaagt te schorsen. Je kunt de klachtencommissie ook om schadevergoeding verzoeken als je vindt dat je schade geleden hebt die direct terug te voeren is op waar je over klaagt.
3. **Rechter**
Ben je het niet eens met het besluit van de onafhankelijke klachtencommissie of duurt het te lang? Dan kun je gratis het oordeel van de rechter vragen. De rechter houdt een hoorzitting en beslist binnen vier weken na ontvangst van de stukken over de klacht.

Ondersteuning door de patiëntenvertrouwenspersoon

Hulp bij een klacht

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan je kosteloos helpen bij het formuleren van je algemene klacht en kan je vertellen welke mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en neutraal en zorgt ervoor dat de behandeling van je klacht goed verloopt. Inhoudelijk kan de klachtenfunctionaris je geen ondersteuning bieden.



Klachtenfunctionaris

015 260 74 66


klachten@ggz-delfland.nl

Wil je weten wie onze klachtenfunctionaris is?
Kijk dan op www.ggz-delfland.nl.

De helpdesk van de Stichting PVP en de patiëntenvertrouwenspersoon

Kan de klachtenfunctionaris je niet helpen? Of ben je ambulant in behandeling, maar krijg je nu of in de nabije toekomst te maken met een vorm van verplichte zorg (Wvvggz) en heb je een klacht? Dan kun je voor informatie, advies en ondersteuning terecht bij de helpdesk van de Stichting PVP. Wanneer de hulp van de helpdesk ontoereikend is, dan kan de helpdesk contact voor je opnemen met de lokale patiëntenvertrouwenspersoon. Verblijf je in een van onze klinieken, dan heb je altijd recht op ondersteuning van de patiëntenvertrouwenspersoon van de Stichting PVP. De patiëntenvertrouwenspersoon van GGZ Delfland is in dienst van deze landelijke stichting, weet welke rechten en plichten de cliënt heeft, signaleert, adviseert en denkt met de cliënt mee.


Bij de helpdesk en de patiëntenvertrouwenspersoon van de Stichting PVP kun je terecht met vragen en klachten over de zorgverlening die je ontvangt. Ook kinderen en jongeren onder de 18 jaar die bij ons behandeld worden, kunnen er terecht. De hulp van de helpdesk en patiëntenvertrouwenspersoon is kosteloos. Voor meer informatie over je rechtspositie, over de helpdesk en de patiëntenvertrouwenspersoon van de Stichting PVP kun je terecht op de website van de Stichting PVP.

 **0900 - 444 88 88**
helpdesk@pvp.nl
www.pvp.nl

Ben je benieuwd wie de patiëntenvertrouwenspersoon voor GGZ Delfland is? Kijk dan op www.ggz-delfland.nl.

De familievertrouwenspersoon

Bij de familievertrouwenspersoon kunnen familie en naasten van cliënten van GGZ Delfland terecht met vragen en klachten over de zorgverlening aan de cliënt. De familievertrouwenspersoon is in dienst bij de Landelijke Vereniging Familievertrouwenspersonen (LSFVP) en is daarmee volledig onafhankelijk.

 **0900 - 333 2222**
vraag@familievertrouwenspersonen.nl
www.lsfvp.nl

Ben je benieuwd wie de familievertrouwenspersoon voor GGZ Delfland is? Kijk dan op www.ggz-delfland.nl.

De onafhankelijke klachtencommissie

De klachtencommissie voor cliënten is een onafhankelijke commissie met een jurist als voorzitter. De voorzitter en leden van de commissie zijn niet werkzaam bij GGZ Delfland. Een klacht wordt altijd door minimaal drie leden van de commissie behandeld. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt een psychiater betrokken bij de behandeling van de klacht. Aan het inschakelen van de klachtencommissie zijn voor jou geen kosten verbonden.

Heeft een klacht betrekking op de Wet Verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)? Dan behandelt de Wvggz-klachtencommissie ook schadevergoedingsverzoeken.

 **Ambtelijk secretaris**
Sint Jorisweg 2
2612GA Delft
015 260 74 66
klachten@ggz-delfland.nl

Financiële klachten

Klachten over facturen en declaraties kun je indienen bij de coördinator van de financiële administratie. Heb je schade geleden en wil je GGZ Delfland aansprakelijk stellen voor vergoeding van deze schade, dan kun je dit aangeven op een schadevergoedingsformulier. Deze kun je vinden op onze website (www.ggz-delfland.nl). Voeg hierbij zo veel mogelijk bewijsmateriaal, zoals een aankoopbewijs. Het ingevulde schadevergoedingsformulier met bewijsmateriaal kun je sturen naar de coördinator van de financiële administratie.



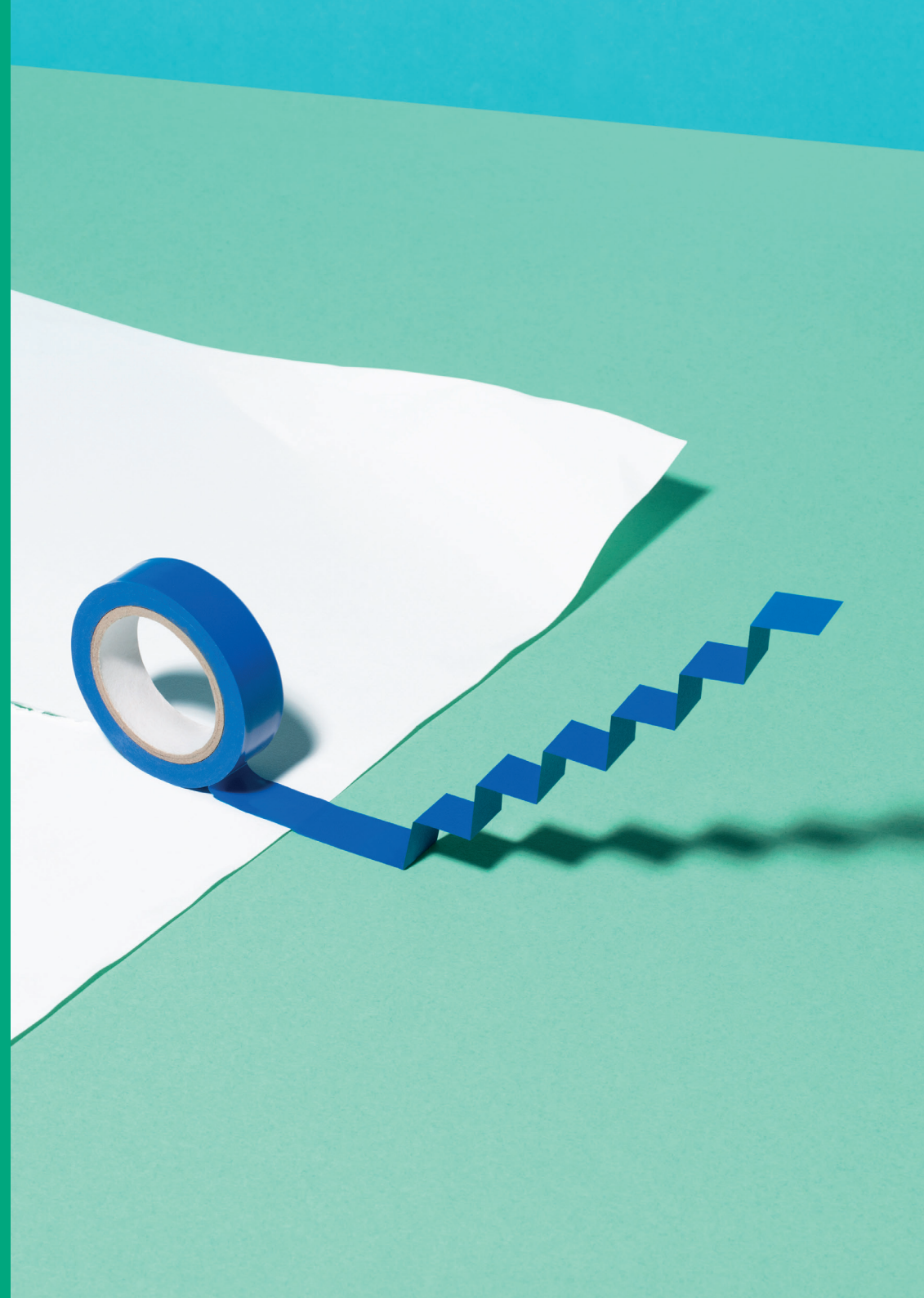
Financiële administratie:
T.a.v. de coördinator
Antwoordnummer 11280
2600 WC Delft

Inzage in of informatie uit cliëntdossier

Voor de beoordeling van en de reactie op een klacht kan informatie uit je cliëntdossier nodig zijn. Zo kan je klacht beter onderzocht worden. Daarom vragen de betrokken medewerkers en de klachtencommissie je toestemming voor inzage in je cliëntendossier en/of informatieverstrekking uit je cliëntendossier.

Geheimhouding

Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is, is tot geheimhouding verplicht. Verder geldt dat de klacht door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie alleen bekend wordt gemaakt aan de betrokken partijen en voor zover nodig aan degene(n) die daarover benaderd moet(en) worden. Ook worden het bestuur en de geneesheer-directeur worden geïnformeerd over een klacht, vanwege hun verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten en de kwaliteit van de zorg. Dit geldt ook voor uitspraken van de klachtencommissie. Uitspraken over specifieke klachten worden ook, anoniem, naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gestuurd en gepubliceerd.



GGZ Delfland

Sint Jorisweg 2
2612 GA Delft
015 260 75 28

Meer informatie over GGZ Delfland vind je op www.ggz-delfland.nl. Daar vind je ook alle locaties met contactgegevens. We zijn beschikbaar als je ons nodig hebt. Onze locaties zitten verspreid over de hele regio zodat we altijd dichtbij zijn.

Persoonlijke
zorg dichtbij

ggz
delfland