



**Uw mening
horen we graag**

**Wat u kunt doen als u een
klacht heeft**

Als praten niet helpt

Onze medewerkers doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk te behandelen en begeleiden. Daar mag u op rekenen. Toch kan het gebeuren dat u niet altijd tevreden bent. Hopelijk neemt een goed gesprek in zo'n geval uw onvrede weg.

Als een gesprek met de betreffende medewerker niet helpt, kunt u contact opnemen met diens leidinggevende of de directeur van de betreffende zorggroep. Ook kunt u uw klacht aanmelden voor klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris. Als dat niet (voldoende) helpt, kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Mocht u na de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie van mening zijn dat uw klacht nog niet voldoende is afgerond, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur. Bij het indienen van een klacht kunt u de hulp inschakelen van de patiënt-vertrouwenspersoon.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris vraagt naar de oorzaak van uw onvrede, helpt u om in gesprek te gaan over uw klacht en kan desgewenst bemiddelen tussen u en degene(n) over wie u klaagt. Hij bespreekt met u wat de klachtbehandeling heeft opgeleverd en wijst u de weg als u uw klacht nog op een andere manier wilt laten behandelen.

Patiëntenvertrouwenspersoon en familievertrouwenspersoon

Bent u opgenomen bij GGZ Oost Brabant of heeft u te maken met verplichte zorg in uw thuissituatie? De patiëntenvertrouwenspersoon kan u helpen bij het oplossen van problemen. Hij kan u adviseren over de stappen die u kunt zetten, u bijstaan in gesprekken en de klacht met u op papier zetten. De patiëntenvertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting patiëntenvertrouwenspersoon en behartigt gratis uitsluitend uw belangen. U kunt natuurlijk ook iemand anders kiezen om u bij te staan. De kosten die daaraan zijn verbonden, zijn voor eigen rekening.

De familievertrouwenspersoon is er specifiek voor familie en naasten. Deze onafhankelijke functionaris is in dienst van de landelijke stichting familievertrouwenspersonen.

De klachtencommissie

De klachtencommissie is volledig onafhankelijk en bestaat tenminste uit een jurist, een psychiater en iemand die op advies van de cliëntenraad is benoemd. Geen van hen mag een relatie tot u hebben.

De klachtencommissie wordt ondersteund door de secretaris. Deze persoon is géén lid van de klachtencommissie.

Klachten over verplichte zorg

Cliënten die verplichte zorg krijgen, kunnen over 24 gronden een klacht in dienen.

Zo kan er onder andere een klacht ingediend worden over de uitvoering of beëindiging van de verplichte zorg, de dossiervoering, een overplaatsing of de beoordeling van wilsbekwaamheid. De 24 gronden staan in de wet en in het klachtenreglement benoemd.

U kunt tevens een schorsingsverzoek indienen bij de klachtencommissie.

De behandeling van uw klacht

Als u een (schriftelijke) klacht indient, krijgen u én degene over wie u klaagt binnen enkele dagen een bevestiging van ontvangst. Zo snel mogelijk daarna hoort u waar en wanneer de mondelinge behandeling

plaatsvindt. In de tussentijd onderzoekt de commissie uw klacht. U krijgt een afschrift van alle documenten die de commissie gebruikt voor de behandeling van uw klacht. Voor het gebruik van gegevens uit uw dossier is uw toestemming nodig.

Hoorzitting

Als de klachtencommissie bevoegd is om uw klacht te behandelen en de klacht ontvanke-lijk verklaart, wordt er een zitting ingepland. Bij de zitting zijn de cliënt, de medewerker waarover u klaagt en ten minste drie leden van de klachtencommissie aanwezig. Als u dat wilt, kunt u zich laten bijstaan door iemand, bijvoorbeeld de patiëntenvertrou-wenspersoon. Deze kan een pleitnota voor u schrijven en een mondelinge toelichting geven.

Ook degene(n) over wie u klaagt kan zich laten bijstaan. De klachtencommissie kan aan beide partijen vragen stellen en getuigen horen. In zeer uitzonderlijke gevallen kunt u apart gehoord worden of wordt de klacht schriftelijk afgehandeld. Daarvoor kunt u een gemotiveerd verzoek indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

De beslissing

U krijgt zo snel mogelijk na de zitting een gemotiveerde, schriftelijke beslissing van de klachtencommissie.

Andere wegen

Als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie en/of de afhandeling door de Raad van Bestuur, dan kunt u zich wenden tot andere instanties, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Geschillencommissie Zorg, de rechter of het Medisch Tuchtcollege.

De patiëntenvertrouwenspersoon kan u hierover informeren.

Meer informatie

Vragen over de behandeling van een klacht door de klachtencommissie kunt u stellen aan de secretaris, 088 - 846 04 60.

Belangrijke adressen

Klachtencommissie voor cliënten

Kluisstraat 2, 5427 EM Boekel
Postvak 01.026
088 - 846 04 60

Raad van Bestuur

Postbus 3, 5427 ZG Boekel
Postvak 01.026
088 - 846 04 60

Klachtenfunctionaris

088 - 846 04 60
klachtenfunctionaris@ggzoostbrabant.nl

Patiëntenuvertrouwenspersoon

Kris Knobens
06-82988222
E k.knobens@pvp.nl

Kim Klinkenberg
M 06-82986748
E k.klinkenberg@pvp.nl

Familievertrouwenspersoon

Bel de advies- en hulplijn
0900 - 333 22 22 van de landelijke
stichting familievertrouwenspersonen
(lsfvp.nl)

In verbinding blijven met ons?

GGZ Oost Brabant
Locatie Huize Padua Kluisstraat 2, 5427 EM Boekel
Postbus 3
088 - 846 04 64



www.ggzoostbrabant.nl