



**GGZ Rivierduinen**

Het begint bij begrip



Ontevreden of klacht?  
Laat het ons weten!

Informatie voor jou, je familie  
en de mensen die dicht bij je staan

[rivierduinen.nl](http://rivierduinen.nl)

# Inhoud

- ♥ Onvrede of klacht? - pagina 3
- ♥ Hoe kan je een klacht melden? - pagina 4
- ♥ Wie kan je helpen een klacht in te dienen? - pagina 7
- ♥ Is je klacht (nog) niet opgelost? - pagina 10
- ♥ Heb je vragen? - pagina 11



# Onvrede of klacht? Laat het ons weten!

Ieder van ons denkt anders, voelt anders, ziet anders. Er kan in het proces iets gebeuren waar je het niet mee eens bent. Laat het weten. Probeer het te bespreken met de betrokkenen. Een gesprek lost vaak veel op. Komen jullie samen niet tot een oplossing? Of vind je het lastig om die persoon er rechtstreeks op aan te spreken? Dan zijn er andere mogelijkheden om hulp te vragen of een klacht in te dienen. In deze brochure lees je hoe je een klacht kan indienen. En hoe je daarbij hulp kan krijgen.

## **Verbeterpunt, onvrede of klacht? Laat het ons weten**

Bij Rivierduinen doen we ons best je te behandelen op een manier die past bij je wensen en verwachtingen. Toch kan je contact met ons anders verlopen dan je verwacht. Ben je niet tevreden over je behandeling of over de manier waarop we met je omgaan? Heb je opmerkingen over de kwaliteit van de zorg of de service? Ben je teleurgesteld over onze dienstverlening of over de wijze waarop de communicatie verloopt? Ben je ontevreden over een procedure of over de informatievoorziening? Waar je als cliënt, familielid of naaste ook mee zit, laat van je horen.



## **Je klacht geeft ons de kans de samenwerking en de zorg te verbeteren**

Voor jou en voor anderen. Zo kunnen we onze zorg nog beter op je wensen afstemmen.

# Hoe kan je een klacht melden?

- ♥ Je klacht bespreken met de betrokken medewerker.
- ♥ Je klacht melden of bespreken met de klachtenfunctionaris. Bijvoorbeeld als je het moeilijk vindt om je klacht met de medewerker te bespreken of er samen niet uit komt.
- ♥ Je klacht melden bij de klachtencommissie. Deze commissie behandelt klachten over verplichte zorg en algemene klachten over gedrag van medewerkers en van Rivierduinen.

## Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kan je terecht als je ontevreden bent, een klacht hebt of als je advies wil vragen. Samen zoek je naar een oplossing. De klachtenfunctionaris kan je ook helpen om je klacht goed op te schrijven. Het is ook mogelijk om via de klachtenfunctionaris een algemene klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie met een verzoek tot een bemiddelingsgesprek of behandeling van de klachten in een hoorzitting.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan makkelijk contact opnemen met hulpverleners, behandelaars en managers.

## Een klacht indienen kan op verschillende manieren

### Kies de manier die je prettig vindt:

- ♥ Digitaal meldformulier invullen op onze website ([rivierduinen.nl/klachten](https://rivierduinen.nl/klachten)).
- ♥ Schriftelijk een meldformulier invullen. Je kan het formulier opvragen bij ons klantcontactcentrum op 071 890 88 88. Het formulier kan je opsturen naar de klachtenfunctionaris (het adres staat op bladzijde 4). Of inleveren bij een van onze recepties.
- ♥ Bellen met de klachtenfunctionaris op 06 53 26 36 94.
- ♥ Je klacht mailen naar [klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl).
- ♥ Een brief met je klacht sturen naar het adres op de volgende bladzijde.

### **Hoe bereik je de klachtenfunctionaris?**

T 06 53 26 36 94 | E [klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl)  
Postadres: GGZ Rivierduinen, locatie Leiden, t.a.v. de  
klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 10120, 2300 VB Leiden  
[www.rivierduinen.nl/klachten](http://www.rivierduinen.nl/klachten)



### **Klachtencommissie**

Krijg je verplichte zorg bij Rivierduinen en gebeurt er iets waar je het niet mee eens bent? Dan kan je een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord. Om een eerlijke en zorgvuldige beslissing te kunnen nemen, bestaat de klachtencommissie uit onafhankelijke en deskundige leden.

De klachtencommissie behandelt algemene klachten en klachten over verplichte zorg. Verplichte zorg is zorg in het kader van de Wvvgz (Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg) of de wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen in de Psychiatrische Ziekenhuizen).

### **Algemene klacht**

Heb je een algemene klacht, bijvoorbeeld over de bejegening of de behandeling, dan ga je in eerste instantie met je klacht naar de klachtenfunctionaris. Wordt je klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan je naar de Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord.

De Klachtencommissie zal jou, en degene(n) tegen wie je een klacht indient, uitnodigen voor een hoorzitting. De commissie doet altijd zelf een onafhankelijk onderzoek naar je klacht. Kort na de hoorzitting krijg je een schriftelijke uitspraak. Deze uitspraak dient bij algemene klachten als een onafhankelijk advies aan de geneesheer-directeur. Daarna reageert de geneesheer-directeur op de uitspraak met een toelichting op de eventuele maatregelen.

Naast een hoorzitting kan de klachtencommissie ook met behulp van een onafhankelijke mediator proberen de klacht met een bemiddelingsgesprek op te lossen.

### **Klacht over verplichte zorg**

Een klacht over de verplichte zorg kan je indienen bij de Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord. Dat kan door ze een ondertekende brief of e-mail te sturen. De patiëntenvertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

Nadat de klachtencommissie je klacht ontvangt, beginnen zij met de behandeling. Binnen 2 weken krijg je een uitnodiging voor een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting bespreekt de commissie je klacht en stelt vragen. Degenen tegen wie de klacht is gericht, worden gevraagd om schriftelijk te reageren en worden ook uitgenodigd voor de hoorzitting. Kort na de hoorzitting ontvang je een schriftelijke uitspraak. Hierna reageert ook de geneesheer-directeur op de uitspraak.

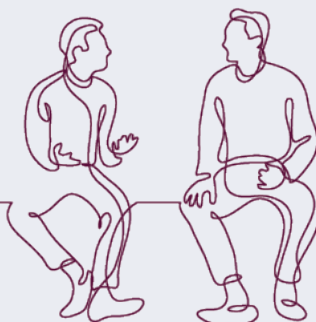
In de folder 'Onafhankelijke klachtencommissie' lees je meer over het indienen van een klacht en de behandeling daarvan. De folder staat op onze website en is beschikbaar op onze locaties.

### **Hoe bereik je de klachtencommissie?**

T 071 890 66 47 of 071 890 66 91 | E [klachtencommissie@rivierduinen.nl](mailto:klachtencommissie@rivierduinen.nl)

[www.rivierduinen.nl/klachten/klachtencommissie](http://www.rivierduinen.nl/klachten/klachtencommissie)

Postadres: Secretariaat Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord, Postbus 405, 2300 AK Leiden



# Wie kan je helpen om een klacht in te dienen?

- ♥ klachtenfunctionaris (zie pagina 4);
- ♥ patiëntenvertrouwenspersoon;
- ♥ jeugdhulpvertrouwenspersoon;
- ♥ familievertrouwenspersoon.

## De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

De naam zegt het al. De pvp is er voor cliënten. Voor jou. Om in vertrouwen een situatie te bespreken waar je met degene die het betreft niet uitkomt. De pvp werkt daarom onafhankelijk van Rivierduinen.

Worstel je bijvoorbeeld met een vraag, heb je hulp nodig in gesprek met zorgverleners, wil je weten wat je rechten zijn of wil je een klacht indienen? Dan kun je altijd terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon van de locatie waar je behandeling krijgt. De hulp is gratis. De pvp leeft mee en zoekt mee, zodat je samen tot een oplossing komt.

De pvp is er voor iedereen die (tijdelijk) bij Rivierduinen verblijft. Vrijwillig of verplicht. En voor iedereen die thuis verplichte zorg krijgt.

Meer informatie vind je op onze website ([rivierduinen.nl/vertrouwenspersonen](http://rivierduinen.nl/vertrouwenspersonen)) en bij de website van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon.

## Hoe bereik je de patiëntenvertrouwenspersoon?

*Helpdesk:*

T (0900) 444 88 88 (werkdagen 10.00 - 16.00 uur en zaterdag 13.00 - 16.00 uur)

E [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

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

*Pvp voor GGZ Rivierduinen:*

De contactgegevens van de pvp kan je opvragen bij de locatie waar je in behandeling bent. Of bel ons klantcontactcentrum op 071 890 88 88.



### **Jeugdhulpvertrouwenspersoon (jvp)**

Als je te maken hebt met jeugdhulp, heb je recht op een onafhankelijke jeugdhulpvertrouwenspersoon. Deze komt op voor de belangen van kinderen en jongeren. En van hun ouders of verzorgers. De jvp kan je vertellen wat je rechten zijn en helpen bij het indienen van een klacht. De hulp is gratis, vertrouwelijk en onafhankelijk. De jvp kan makkelijk contact opnemen met hulpverleners, behandelaars en managers.

De jvp is in dienst bij AKJ - vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp. Niet bij Rivierduinen. Meer informatie over de jvp vind je op onze website ([rivierduinen.nl/vertrouwenspersonen](http://rivierduinen.nl/vertrouwenspersonen)) en bij AKJ - vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp

### **Hoe bereik je de jeugdhulpvertrouwenspersoon?**

T 088 555 10 00 | E [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) | [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

Je kan de contactgegevens van de JVP opvragen bij de locatie waar je kind/de jongere in behandeling is. Of bel ons klantcontactcentrum op 071 890 88 88.



### **Familievertrouwenspersoon (fvp)**

De fvp komt op voor de belangen van familie en andere mensen die dichtbij de cliënt staan. Als naaste komt er vaak van alles op je af. Er zijn zorgen en minstens zoveel vragen. De familievertrouwenspersoon leeft met je mee en geeft houvast. Zij luistert naar jouw verhaal en geeft antwoord op je vragen. Ook kan zij bemiddelen bij een verschil van mening met de hulpverlener, behandelaar of Rivierduinen.

De fvp is onafhankelijk en altijd strikt vertrouwelijk. Zij is in dienst bij de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen. Haar hulp is gratis. De fvp kan makkelijk contact opnemen met hulpverleners, behandelaars en managers.

Meer informatie vind je op onze website ([rivierduinen.nl/vertrouwenspersonen](http://rivierduinen.nl/vertrouwenspersonen)) en op de website van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen. Of bel naar 0900 333 22 22 (werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur). Je kan ook de folder 'Welkom bij Rivierduinen voor familie en naasten' opvragen bij ons klantcontactcentrum op 071 890 88 88.

### **Hoe bereik je de familievertrouwenspersoon?**

*Landelijke advies- en hulplijn:*

T (0900) 333 22 22 (werkdagen 9.00 tot 17.00 uur) | E [familieindeggz@lsfvp.nl](mailto:familieindeggz@lsfvp.nl)  
[www.lsfvp.nl](http://www.lsfvp.nl)

*Familievertrouwenspersoon:*

Lut Duerinckx

T 06 23 46 91 07 | E [l.duerinckx@familievertrouwenspersonen.nl](mailto:l.duerinckx@familievertrouwenspersonen.nl)

**Stel gerust je vragen**



# Is je klacht (nog) niet opgelost?

Vanaf het moment dat je een algemene klacht schriftelijk hebt voorgelegd aan de klachtenfunctionaris heeft Rivierduinen 6 weken de tijd om een oordeel te geven over de klacht. Als de klachtencommissie je klacht behandelt hebben we hiervoor 10 weken de tijd.

Lukt het niet om de klacht onderling (met behulp van de klachtenfunctionaris) op te lossen? En is de klacht is behandeld door de klachtencommissie maar ben je het niet eens met het oordeel van de geneesheer-directeur? Dan kan je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Dit kan alleen bij Wkkgz-klachten. Het kan niet bij klachten op grond van de Wvggz, wet Bopz, WMO of Jeugdwet.

Meer informatie over de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg, het indienen van een klacht, de procedure en de kosten vind je op hun website.

## Hoe bereik je de geschillencommissie?

T 070 310 53 80 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

Postadres:

Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

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





## Contact

Met de informatie in deze folder willen we je op weg helpen. Twijfel je of heb je vragen? Neem dan gerust contact op met de klachtenfunctionaris. Bel op 06 53 26 36 94 of stuur een e-mail naar [klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl). Zij helpt je graag verder.



**GGZ Rivierduinen**  
Het begint bij begrip

## Social media

-  /Rivierduinen
-  /GGZRivierduinen
-  GGZRivierduinen
-  GGZRivierduinen

### Disclaimer

De informatie in deze folder is met grote zorg samengesteld. GGZ Rivierduinen kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid of volledigheid van de folder.