



**GGZ Rivierduinen**

**ONAFHANKELIJKE  
KLACHTEN-  
COMMISSIE**

Wet BOPZ en Wkkgz





GGZ Rivierduinen



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





# INHOUD

<b>1.</b> Inleiding	<b>4</b>
<b>2.</b> Klachtenregeling	<b>4</b>
<b>3.</b> De Klachtencommissie	<b>4</b>
<b>4.</b> Twee soorten klachten	<b>4</b>
<b>5.</b> Wie kan een klacht indienen?	<b>5</b>
<b>6.</b> Advies en ondersteuning	<b>6</b>
<b>7.</b> Hoe kunt u een klacht indienen?	<b>7</b>
<b>8.</b> Behandeling van een klacht	<b>8</b>
<b>9.</b> Beslissingstermijnen	<b>10</b>
<b>10.</b> Als u het niet eens bent met het besluit	<b>11</b>

## 1. Inleiding

Heeft u een klacht over uw behandeling of over de manier waarop wij met u omgaan? Binnen GGZ Rivierduinen zijn meerdere mogelijkheden om uw klacht aan ons te melden.

In de brochure Klachten? Wij maken er een punt van! (vraag ernaar bij de afdeling waar u in behandeling bent) vindt u alle mogelijkheden op een rij. Deze brochure gaat uitsluitend over de werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie.

## 2. Klachtenregeling

GGZ Rivierduinen heeft een klachtenregeling voor cliënten. Deze is gebaseerd op twee wettelijke regelingen: De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). De Wkkgz regelt procedures rondom algemene klachten van cliënten in de zorg. De Wet BOPZ regelt bepaalde klachten van cliënten die gedwongen zijn opgenomen.

## 3. De Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit leden die onafhankelijk zijn van GGZ Rivierduinen. De voorzitter en de vice-voorzitter zijn jurist.

De overige leden van de klachtencommissie zijn psychiaters, verpleegkundigen en/of medewerkers uit andere relevante disciplines in de zorg, maar zijn niet werkzaam bij GGZ Rivierduinen. Enkele leden zijn voorgedragen door de Centrale Cliëntenraad.

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten van alle locaties van GGZ Rivierduinen. Zij behandelt klachten over besluiten en gedragingen van medewerkers of van de instelling.

## 4. Twee soorten klachten

De klachtencommissie onderscheidt twee soorten klachten; algemene klachten en BOPZ klachten.

### Algemene klachten

Algemene klachten gaan over besluiten en gedragingen van medewerkers of van de instelling.

Algemene klachten bestrijken een breed terrein van situaties en onderwerpen



die te maken hebben met de zorgverlening aan onze cliënten. Alle klachten die niet onder de BOPZ klachten vallen, ook die van gedwongen opgenomen cliënten, worden afgehandeld als algemene klacht.

### **BOPZ klachten**

BOPZ klachten staan omschreven in de wet BOPZ en gaan over situaties die zich kunnen voordoen bij een gedwongen opname.

Het gaat om de volgende situaties:

- De beslissing dat u wilsonbekwaam bent. Dat wil zeggen: de behandelaar beslist dat u niet in staat bent zelf uw wil over een specifiek onderdeel van uw behandeling te bepalen;
- De beslissing dat een behandeling wordt toegepast waartegen u (of degene die u vertegenwoordigt) zich verzet (dwangbehandeling);
- De toepassing van middelen of maatregelen;
- Het onderzoeken van uw post op gevaarlijke voorwerpen;
- Het beperken van uw recht om bezoek te ontvangen of om te telefoneren;

- Het beperken van uw bewegingsvrijheid;
- De beslissing tot het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.

## **5. Wie kan een klacht indienen?**

### **Algemene klacht:**

- Uzelf;
- U kunt schriftelijk iemand anders aanwijzen om namens u een klacht in te dienen;
- Uw nabestaanden;
- Uw wettelijke vertegenwoordiger.

### **BOPZ klacht:**

- Uzelf;
- Uw echtgenoot of echtgenote;
- Uw ouders, broer, zus of meerderjarig kind\*;
- Een medecliënt verblijvende in dezelfde instelling;
- Uw wettelijke vertegenwoordiger.

\* Als een ouder met of zonder gezag een klacht wil indienen namens een kind onder de 16 jaar dan moet ook de andere ouder met gezag toestemming geven. Bij jeugdigen vanaf 12 jaar is ook schriftelijke toestemming van de jeugdige nodig.



## 6. Advies en ondersteuning

Wanneer u bent opgenomen of als u ambulantly in zorg bent met een voorwaardelijke machtiging of in het kader van een zelfbindingsregeling, kunt u voor hulp en advies bij het indienen van een klacht, terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP is in dienst van een aparte stichting en dus onafhankelijk van GGZ Rivierduinen.

Ook wanneer u op enige wijze in uw vrijheid beperkt bent, kunt u de PVP om advies vragen. Als het mogelijk is, kunt u de PVP zelf bellen, anders belt een medewerker van de afdeling of een medecliënt voor u. Aan ondersteuning door de PVP zijn geen kosten verbonden.

Meer informatie over de PVP vindt u op [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl). U kunt ook bellen tijdens kantooruren met 0900 444 88 88 of mailen naar [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl).

## 7. Hoe kunt u een klacht indienen?

### BOPZ klacht

Als u een BOPZ klacht wilt indienen, stuurt u een, door u ondertekende, brief of e-mail met daarin uw klacht naar de klachtencommissie.

### Contactgegevens

Secretariaat klachtencommissie  
Cliënten GGZ Rivierduinen  
Postbus 405, 2300 AK Leiden  
T 071 890 66 47 of 071 890 66 91  
E klachtencommissie@rivierduinen.nl

In de brief vermeldt u:

- Uw correspondentiegegevens;
- Over wie u een klacht heeft en om welke afdeling van GGZ Rivierduinen het gaat;
- Waar en wanneer de gebeurtenis waarover u klaagt heeft plaatsgevonden;
- Een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of de beslissing waarover u klaagt;
- Wat uw bezwaren zijn tegen die gebeurtenis of beslissing.

Als u klaagt over een beslissing op grond van de Wet BOPZ kunt u de klachtencommissie vragen die beslissing te schorsen. Als dat verzoek wordt ingewilligd, krijgt u daarvan bericht. De klachtencommissie stuurt u binnen

drie werkdagen na ontvangst een bevestiging van ontvangst van uw brief.

### Algemene klacht

Als u een algemene klacht wilt indienen, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van GGZ Rivierduinen en bij uw klacht aangeven dat u uw klacht graag zou willen laten behandelen door de onafhankelijke klachtencommissie, door middel van een hoorzitting of een bemiddelingsgesprek.

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De contactgegevens vindt u hieronder. Zodra de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, neemt hij/zij zo snel mogelijk contact met u op.

### Contactgegevens Klachtenfunctionaris

T 06 53 26 36 94  
E klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl  
GGZ Rivierduinen, locatie Leiden  
T.a.v. de Klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 10120  
2300 VB Leiden  
Digitaal: via het Meldformulier op de website [www.rivierduinen.nl](http://www.rivierduinen.nl) bij Suggesties en Klachten.

Graag vragen wij u uw naam en contactgegevens in het formulier ook in te vullen, zodat de klachtenfunctionaris contact met u kan opnemen.

## 8. Behandeling van een klacht

Bij het indienen van een algemene klacht kunt u aangeven of u uw klacht zou willen laten behandelen door middel van een hoorzitting of een bemiddelingsgesprek. Bij BOPZ klachten wordt direct een hoorzitting georganiseerd. Bemiddelingsgesprekken en hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten en vertrouwelijk.

BOPZ klachten worden direct bij de klachtencommissie ingediend. Algemene klachten kunnen via de klachtenfunctionaris worden doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan u.

Na ontvangst van uw klacht onderzoekt de klachtencommissie allereerst uw klacht. De klachtencommissie hoeft uw klacht niet in behandeling te nemen als zij nog bezig is met een vergelijkbare klacht van u of als de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of gedraging van een medewerker of de instelling. Besluit de commissie uw klacht niet in behandeling te nemen? Dan ontvangt u daarover bericht.



Als uw klacht wel in behandeling wordt genomen dan worden de personen tegen wie uw klacht zich richt om een schriftelijke reactie verzocht. U krijgt een afschrift van deze reactie.

Nadat de klachtencommissie uw klacht in behandeling heeft genomen zal de klachtencommissie ook beginnen met de planning van een hoorzitting of een bemiddelingsgesprek. De klachtencommissie probeert hierbij zo goed mogelijk rekening te houden met de ver hinderdata van de verschillende partijen. Geeft u het daarom tijdig, en het liefst als u de klacht indient, aan als er momenten zijn dat u echt niet beschikbaar bent voor een hoorzitting of bemiddeling.

### **Toelichting bemiddelingsgesprek**

Bij een bemiddelingsgesprek wordt onderzocht of het mogelijk is tot een oplossing van uw klacht te komen onder leiding van een daartoe deskundig lid



van de klachtencommissie. Van het verloop van het gesprek en eventueel gemaakte afspraken wordt een verslag gemaakt. Dit wordt na afloop toegestuurd aan de verschillende partijen en de Geneesheer-Directeur.

### **Toelichting hoorzitting**

Bij een hoorzitting zijn drie leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris aanwezig.

De samenstelling van de commissie verschilt per hoorzitting, naast de (vice)voorzitter zijn tenminste nog twee leden van de klachtencommissie aanwezig. Naast de klachtencommissie zijn ook de verweerder(s) en uzelf aanwezig. De hoorzitting vindt op locatie plaats. Dit betekent dat de hoorzitting in de regel plaatsvindt in het centrum waar u in behandeling bent. U kunt zich bij een hoorzitting laten bijstaan door een patiëntenvertrouwenspersoon of iemand anders. Ook de verweerder kan zich laten ondersteunen. Voor de hoorzitting kunnen zowel u als de verweerder aan het secretariaat van de klachtencommissie doorgeven wie u ter ondersteuning meeneemt naar de hoorzitting.

Als iemand anders namens u de klacht heeft ingediend zal de klachtencommissie u, in overleg met degene die de klacht heeft ingediend, ook uitnodigen om naar de hoorzitting te komen.

Gedurende de hoorzitting geeft de commissie alle partijen de mogelijkheid om hun kant van het verhaal toe te lichten. De commissie zal hierover vragen stellen. Na afloop gaat de commissie in beraad en volgt een uitspraak of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is. De klachtencommissie kan geen schadevergoedingen toekennen. De uitspraak van de klachtencommissie wordt zo snel mogelijk op papier gesteld en daarna aan alle partijen verstuurd, aan de Geneesheer-Directeur en, als de klacht een BOPZ klacht betreft, de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

### **Kosten**

Wanneer u de klacht voorlegt aan de klachtencommissie worden daarvoor bij u geen kosten in rekening gebracht. Juridische hulp wordt niet vergoed. Reiskosten worden ook niet vergoed, maar de zitting vindt doorgaans plaats op een locatie van GGZ Rivierduinen waar u in zorg bent (of bent geweest).

## 9. Beslissingstermijnen

### Uitspraak algemene klacht

Bij algemene klachten heeft de klachtencommissie zes weken de tijd om tot een uitspraak te komen. Mocht de procedure toch iets langer duren, dan neemt de klachtencommissie hierover contact met u op.

Na de uitspraak van de klachtencommissie laat de Geneesheer-Directeur u binnen twee weken zijn oordeel over de klacht weten en of er maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

### Beslissingstermijn BOPZ klacht

Gaat het om een beslissing over een bestaande situatie? Dan neemt de klachtencommissie binnen twee weken een besluit. Gaat het om een beslissing over een beëindigde situatie, dan neemt de klachtencommissie binnen vier weken een besluit.

Duurt de behandeling van uw klacht langer, dan is de klachtencommissie overplicht u te vertellen waarom dit zo is en wanneer u de beslissing te horen krijgt.

De klachtencommissie stuurt een afschrift van haar besluit naar u, naar



degene tegen wie uw klacht is gericht, naar de Geneesheer-Directeur en naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Als iemand anders namens u de klacht heeft ingediend, krijgt deze persoon ook een afschrift toegestuurd.

Wanneer de klachtencommissie uw klacht gegrond verklaart, wordt de beslissing waartegen uw klacht is gericht, in het geval van een BOPZ klacht, geheel of gedeeltelijk vernietigd. De klachtencommissie kan de behandelaar opdragen binnen een bepaalde termijn een andere beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten. Mochten er in het besluit van de klachtencommissie aanbevelingen staan, dan laat de Geneesheer-Directeur u binnen een maand weten of er maatregelen worden genomen naar aanleiding van de aanbevelingen en zo ja, welke.

## 10. Als u het niet eens bent met het besluit

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met het besluit van de klachtencommissie. Welke vervolgstappen kunt u nemen?

### Algemene klacht

Heeft u een algemene klacht ingediend? Dan kunt u binnen GGZ Rivierduinen niet tegen de uitspraak in beroep. Het staat u echter vrij om u tot de rechter, bijvoorbeeld via een civiele procedure of de tuchtrechter, of de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg te wenden.

### BOPZ klacht

Heeft u een BOPZ klacht ingediend en heeft de klachtencommissie besloten dat uw klacht ongegrond is? Dan kunt

u uw klacht aan de rechter voorleggen en zorgt de rechter ervoor dat u een advocaat krijgt, als u die niet al heeft. Daarbij kunt u vragen de beslissing waartegen de klacht gericht is te schorsen. Wanneer u uw klacht aan de rechter voorlegt, kunt u ook een verzoek tot schadevergoeding indienen.

Als uw klacht behandeld wordt bij de rechtbank, krijgt u een uitnodiging voor een hoorzitting. Uw advocaat voert voor u het woord. De rechter neemt een besluit over uw klacht. Wanneer de rechter uw klacht gegrond verklaart, wordt de beslissing waartegen uw klacht is gericht geheel of gedeeltelijk vernietigd. De rechter kan de behandelaar opdragen binnen een bepaalde termijn een andere beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten. Ook kan de rechter, bij een gegrondverklaring van de klacht, u desverzocht een bedrag aan schadevergoeding toekennen.

*Uitgave: augustus 2018, gewijzigde versie*

*De tekst uit deze folder is een samenvatting van wettelijke regelgeving. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend. Bij twijfel over de interpretatie van deze tekst verwijzen wij u naar de wet BOPZ en de Wkkgz.*





GGZ Rivierduinen

 /GGZ-Rivierduinen

 /rivierduinen

 /GGZRivierduinen

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

