



GGZ Rivierduinen

KLACHTEN?

Wij maken er een
punt van!





GGZ Rivierduinen



rivierduinen.nl





KLACHTEN?

Wij maken er een
punt van!

Bij GGZ Rivierduinen doen wij ons best u te behandelen op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan uw contact met ons anders verlopen dan u verwacht. Bent u niet tevreden over uw behandeling of over de manier waarop wij met u omgaan? Heeft u opmerkingen over de kwaliteit van de zorg of de service? Bent u teleurgesteld over onze dienstverlening of over de wijze waarop de communicatie verloopt? Bent u ontevreden over een procedure of over de informatievoorziening?

Waar u als cliënt, familielid of naaste ook mee zit, laat van u horen. Klachten horen wij graag. Daarmee kunnen wij onze zorg nog beter op uw wensen afstemmen. Uw klacht geeft ons de kans de samenwerking en de zorg voor u en anderen te verbeteren.

In deze brochure vindt u informatie over de mogelijkheden voor het melden van uw klacht en de ondersteuning die u kunt krijgen bij het indienen van een klacht.



**WAAR U
ALS CLIËNT,
FAMILIELID
OF NAASTE OOK
MEE ZIT, LAAT
VAN U HOREN**

Klachten horen wij graag.

Mogelijkheden voor het melden van een klacht

Wanneer u een klacht heeft, zijn er verschillende mogelijkheden voor het melden van de klacht.

U kunt uw klacht bespreken met de betrokken medewerker. Vindt u het moeilijk om uw klacht met de medewerker te bespreken, of komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht melden bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris werkt zelfstandig en heeft vrije toegang tot onze hulpverleners, behandelaars en managers.

Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht als u ontevreden bent, een klacht heeft of als u advies wilt vragen. De klachtenfunctionaris zoekt naar mogelijkheden om gezamenlijk tot een oplossing van uw klacht te komen. Dit doet hij/zij voor alle locaties van GGZ Rivierduinen.

De klachtenfunctionaris geeft informatie over de verschillende mogelijkheden om een klacht te laten behandelen. Ook kan de klachtenfunctionaris u begeleiden bij het op schrift stellen van uw klacht.

Via de klachtenfunctionaris is het mogelijk uw klacht voor te leggen aan de Onafhankelijke klachtencommissie met een verzoek tot een bemiddelingsgesprek of behandeling van de klacht in een hoorzitting.

Om het melden van uw klacht bij de klachtenfunctionaris voor u zo makkelijk

mogelijk te maken, zijn er verschillende mogelijkheden. U kunt:

- een **digitaal meldformulier invullen** op de website van GGZ Rivierduinen. Het meldformulier vindt u op onze website www.rivierduinen.nl bij Suggesties en klachten.
- het **bijgevoegde meldformulier invullen** en opsturen naar onderstaand adres of inleveren bij de receptie van de locatie waar u of uw familielid of naaste in behandeling is.
- **bellen** met de klachtenfunctionaris, telefoonnummer 06 53 26 36 94.
- een **e-mail** met uw klacht sturen naar klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl.
- een **brief** met uw klacht sturen naar onderstaand adres.

Contactgegevens

GGZ Rivierduinen, locatie Leiden

T.a.v. de klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 10120

2300 VB Leiden

T 06 53 26 36 94

E klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl

I www.rivierduinen.nl > Suggesties en klachten > Klachtenfunctionaris

Onafhankelijke klachtencommissie

De Onafhankelijke klachtencommissie Cliënten behandelt algemene klachten ingediend via de klachtenfunctionaris en klachten in het kader van de wet BOPZ (Wet bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen). BOPZ klachten staan omschreven in de wet BOPZ en gaan over situaties die zich kunnen voordoen bij cliënten met een gedwongen opname.

Heeft u een BOPZ klacht? Dan kunt u deze direct indienen bij de Onafhankelijke klachtencommissie door uw klacht in een door u ondertekende brief of e-mail naar de klachtencommissie te sturen.

Heeft u een algemene klacht (niet BOPZ klacht) die u wilt voorleggen aan de Onafhankelijke klachtencommissie? Dat kan via de klachten-functionaris met een verzoek tot een bemiddelings-gesprek of behandeling van de klacht in een hoorzitting. De klachtencommissie doet na de hoorzitting een uitspraak, waarna de geneesheer-directeur van GGZ Rivierduinen uiteindelijk een oordeel geeft over uw klacht.

De klachtencommissie bestaat uit leden die onafhankelijk zijn van GGZ Rivierduinen. De behandeling van klachten doet de klachtencommissie voor alle locaties van GGZ Rivierduinen.

Meer informatie over de klachten-commissie, het indienen van uw klacht, de procedure en de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie leest u in de brochure 'Onafhankelijke klachtencommissie'. Deze is verkrijgbaar bij alle locaties van GGZ Rivierduinen.

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

I www.rivierduinen.nl > Suggesties en klachten > Klachtencommissie

Ondersteuning bij het indienen van uw klacht

Bij het indienen van uw klacht kunt u op pagina 5 ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris.

U kunt ook ondersteuning krijgen van een Patiënten-, Jeugdhulp- of familie-vertrouwenspersoon.



Patiëntenvertrouwenspersoon

De Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is in dienst bij de landelijke Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon en is onafhankelijk van GGZ Rivierduinen.

De PVP kan u adviseren, voor u bemiddelen of, als dat nodig is, u helpen bij het indienen van een klacht. De PVP verleent bijstand als u in de kliniek bent opgenomen of ambulantly wordt behandeld en een voorwaardelijke machtiging of zelfbindingsverklaring heeft. Hij/zij heeft vrije toegang tot onze hulpverleners, behandelaars en managers. U hoeft niet te betalen voor de diensten van de PVP.

Meer informatie over de PVP vindt u:

- op onze website www.rivierduinen.nl onder Suggesties en klachten > Patiëntenvertrouwenspersoon
- bij de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)
T Helpdesk (0900) 444 88 88
(op werkdagen van 10.00 tot 16.00 uur en zaterdag van 13.00 tot 16.00 uur)
E helpdesk@pvp.nl
I www.pvp.nl

U kunt bij de locatie waar u in behandeling bent informeren naar de contactgegevens van de PVP.



Jeugdhulpvertrouwenspersoon

De Jeugdhulpvertrouwenspersoon (JVP) is in dienst bij AKJ-vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp en is onafhankelijk van GGZ Rivierduinen. De JVP komt op voor de belangen van kinderen, jongeren die jeugdhulp ontvangen en hun ouders/verzorgers.

De JVP heeft een onafhankelijke positie en kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht. Hij/zij heeft vrije toegang tot onze hulpverleners, behandelaars en managers. U hoeft niet te betalen voor de diensten van de JVP.

Meer informatie over de JVP vindt u:

- op onze website www.rivierduinen.nl/kinderenenejeugd onder Suggesties en klachten > Jeugdhulpvertrouwenspersoon
- bij AKJ - vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp
T 088 555 10 00
E info@akj.nl
I www.akj.nl

U kunt bij de locatie waar uw kind/jongere in behandeling is informeren naar de contactgegevens van de JVP.



Familievertrouwenspersoon

De Familievertrouwenspersoon (FVP) is in dienst bij de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen en is onafhankelijk van GGZ Rivierduinen. De FVP komt op voor de belangen van familieleden van cliënten.

De FVP heeft een onafhankelijke positie en kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht. Hij/zij heeft vrije toegang tot onze hulpverleners, behandelaars en managers. U hoeft niet te betalen voor de diensten van de FVP.

Meer informatie over de FVP vindt u:

- in de folder 'Partners in zorg, Familiebeleid GGZ Rivierduinen'
- op onze website onder www.rivierduinen.nl/familie-en-naasten
- bij de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP)
T Landelijke advies- en hulplijn (0900) 333 22 22
(op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)
E familieindeggz@lsfvp.nl
I www.lsfvp.nl

U kunt bij de locatie waar uw familielid of naaste in behandeling is informeren naar de contactgegevens van de FVP.



GGZ Rivierduinen



rivierduinen.nl



Is uw klacht (nog) niet opgelost?

Vanaf het moment dat u een algemene klacht schriftelijk heeft voorgelegd aan de klachtenfunctionaris heeft de instelling zes weken de tijd (of tien weken als uw klacht door de klachtencommissie wordt behandeld) om een oordeel te geven over de klacht.

Als het niet is gelukt om de klacht onderling (met hulp van de klachtenfunctionaris) op te lossen, en is de klacht behandeld door de klachtencommissie maar bent u het niet eens met het oordeel van de geneesheer-directeur, dan heeft u de mogelijkheid

uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg*.

Meer informatie over de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg, het indienen van een klacht, de procedure en de kosten vindt u op de website www.degeschillencommissiezorg.nl.

Contactgegevens

Geschillencommissie Geestelijke
Gezondheidszorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T 070 310 53 80

(op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

I www.degeschillencommissiezorg.nl

**HEEFT U
NOG
VRAGEN?**

*Deze mogelijkheid is er niet als u zorg ontvangt via de wet BOPZ, de Jeugdwet of WMO.

Met de informatie in deze brochure willen wij u op weg helpen. Twijfelt u of heeft u vragen? Dan nodigen wij u uit om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris via telefoonnummer 06 53 26 36 94 of per e-mail klachtenfunctionaris@rivierduinen.nl. Hij/zij helpt u graag verder met uw klacht en geeft tips en adviezen.

Meer informatie over GGZ Rivierduinen vindt u op www.rivierduinen.nl.



GGZ Rivierduinen

 /GGZ-Rivierduinen

 /rivierduinen

 /GGZRivierduinen

rivierduinen.nl

