

Klachtenregeling



informatie voor cliënten

Inhoud

1	Inleiding
1	Twee soorten klachten
2	Advies en ondersteuning
2	Een klacht indienen
3	Behandeling van een klacht
4	Als u het niet eens bent met de beslissing
4	Jaarverslag
4	Landelijke geschillencommissie zorginstellingen
6	Procedure
6	Indienen geschil
7	De zitting
7	Uitspraak
8	Belangrijke adressen en telefoonnummers
9	Foldermateriaal Delta

Inleiding

Delta heeft een klachtenregeling voor cliënten. Het klachtenreglement is gebaseerd op wettelijke regelingen: de wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen en de Wet bopz (voor gedwongen opgenomen cliënten).

In deze folder kunt u lezen hoe u een klacht indient bij de klachtencommissie. U kunt ook iemand anders aanwijzen om namens u een klacht in te dienen, bijvoorbeeld uw partner, mentor, familielid of curator. Het maakt wel verschil of u een algemene of een specifieke klacht heeft (zie volgend hoofdstuk).

Bent u van mening dat u verkeerd of onzorgvuldig bent behandeld, dan helpt het vaak als u erover praat met de betrokken medewerker. Bent u niet tevreden over de uitkomst van dit gesprek, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. U kunt een klacht indienen over besluiten en gedragingen van medewerkers of over Delta zelf.

De klachtencommissie bestaat uit deskundigen van buiten Delta. De cliëntenraad van Delta kan een lid voordragen en adviseert bij de benoeming van leden van de commissie. De tekst van deze folder is een eenvoudige uitleg van de officiële klachtenregeling van Delta. Bij eventuele interpretatieverschillen tussen deze foldertekst en de officiële klachtenregeling geldt de tekst van de klachtenregeling. U kunt de officiële klachtenregeling inzien op de afdeling.

Als we in deze folder verwijzen naar personen, dan kan het om een vrouw of een man gaan. Om het eenvoudig te houden hebben we overal 'hij' gebruikt. Maar uiteraard kunt u waar 'hij' staat ook 'zij' lezen.

Twee soorten klachten

Volgens de klachtenregeling zijn er twee soorten klachten: algemene klachten en specifieke klachten.

Bent u vrijwillig opgenomen dan is uw klacht altijd een algemene klacht. Bent u gedwongen opgenomen, dan kan uw klacht algemeen of specifiek zijn.

Algemene klachten

Algemene klachten gaan over besluiten en gedragingen van medewerkers van Delta. Een voorbeeld: u wilt uw dossier lezen, maar uw behandelaar vindt dit niet goed.

Algemene klachten bestrijken een breed terrein van situaties en onderwerpen. U kunt een algemene klacht zelf indienen, of een vertegenwoordiger aanwijzen die dit voor u doet. Ook nabestaanden van cliënten kunnen een klacht indienen.

Specifieke klachten

Specifieke klachten zijn 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 te bepalen;
- de beslissing dat een behandeling wordt toegepast waar u (of degene die u vertegenwoordigt) zich tegen verzet;
- de toepassing van middelen of maatregelen;
- het doorzoeken van uw post op gevaarlijke voorwerpen, het beperken van uw recht om bezoek te ontvangen of om te telefoneren, het beperken van uw bewegingsvrijheid;
- het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan.

Andere klachten dan de bovengenoemde vallen onder algemene klachten.

Een specifieke klacht kan worden ingediend door uzelf, of namens u, door:

- uw ouders, curator, mentor of voogd;
- uw echtgeno(o)t(e), een meerderjarige broer, zus of kind;
- een meerderjarig familielid in de tweede graad;
- een medecliënt.

Advies en ondersteuning

Bij Delta werkt een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). Als u klachten heeft, kunt u de pvp om advies en ondersteuning vragen. De pvp is in dienst van de landelijke Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen en is dus onafhankelijk van Delta. De pvp kan u informatie geven over de klachtenregeling van Delta en u helpen bij het indienen van een klacht. Ook wanneer u gesepareerd bent, kunt u de pvp om advies vragen. Als het mogelijk is kunt u de pvp zelf bellen, of anders belt een medewerker van de afdeling of een medecliënt voor u.

Een klacht indienen

U stuurt een brief met daarin uw klacht aan de klachtencommissie van Delta. In uw brief vermeldt u:

- over wie u een klacht heeft;
- een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of beslissing waarover u klaagt;
- wat uw bezwaren zijn tegen die gebeurtenis of beslissing.

Als u klaagt over een beslissing, kunt u aan de klachtencommissie vragen die beslissing te schorsen. Dat betekent dat die beslissing niet mag worden uitgevoerd totdat er een uitspraak is gedaan over uw klacht. Als dat verzoek wordt ingewilligd, krijgt u daarvan meteen bericht. De pvp kan u helpen bij het schrijven van een brief. De klachtencommissie stuurt u binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst.

Behandeling van een klacht

De secretaris of een lid van de klachtencommissie onderzoekt uw klacht. Hij kan u voorstellen om te bemiddelen. Er zijn dan drie mogelijkheden:

1. U geeft toestemming en de bemiddeling slaagt. De klacht is hiermee afgehandeld.
2. U geeft toestemming, maar de bemiddeling mislukt.
3. U weigert een bemiddeling.

In geval 2 en 3 wordt uw klacht door tenminste drie leden van de klachtencommissie bekeken. Zij zullen u vragen uw klacht mondeling toe te lichten. U kunt iemand meenemen naar dit gesprek, bijvoorbeeld de pvp. Degene tegen wie uw klacht gericht is, wordt ook gevraagd een toelichting te geven.

De commissieleden hoeven uw klacht niet in behandeling te nemen als zij nog bezig zijn met een vergelijkbare klacht van u, of als de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of gedraging van (een medewerker van) Delta. De commissie zal u daarvan op de hoogte stellen.

Algemene klacht

Heeft u een algemene klacht ingediend, dan beslist de klachtencommissie binnen vier weken over uw klacht nadat men u en de aangeklaagde partij gehoord heeft. Er zijn dan drie mogelijkheden:

1. Uw klacht is gegrond: men geeft u gelijk.
2. Uw klacht is gedeeltelijk gegrond: men geeft u op sommige punten gelijk en op andere punten niet.
3. Uw klacht is ongegrond: men geeft u geen gelijk.

Als de behandeling van uw klacht langer duurt, is de commissie verplicht u te vertellen waarom dit zo is en wanneer u de beslissing te horen krijgt. De klachtencommissie stuurt de beslissing naar u, naar de aangeklaagde en naar de raad van bestuur van Delta. Als iemand anders de klacht namens u heeft ingediend, krijgt hij een afschrift toegestuurd. Na het oordeel van de commissie laat de raad van bestuur van Delta u zo snel mogelijk weten of er maatregelen worden genomen, en zo ja welke.

Specifieke klacht

Als het gaat om een specifieke klacht, dan beslist de commissie binnen twee tot vier weken of de klacht gegrond is of niet. De klachtencommissie stuurt de beslissing naar u, naar de aangeklaagde, uw behandelaar en de Inspecteur voor de Gezondheidszorg. Als iemand anders de klacht namens u heeft ingediend, krijgt hij een afschrift toegestuurd.

Kosten

De Klachtencommissie en de raad van bestuur mogen u geen kosten in rekening brengen voor het behandelen van uw klacht.

Als u het niet eens bent met de beslissing

Het kan zijn dat u het niet eens bent met de beslissing over uw klacht. Heeft u een algemene klacht ingediend, dan moet u zich neerleggen bij de beslissing van de klachtencommissie.

Heeft u een specifieke klacht ingediend en heeft de klachtencommissie beslist dat de klacht ongegrond is, dan kunt u een uitspraak van de rechter vragen. Daarbij krijgt u gratis hulp van een advocaat. U wordt dan uitgenodigd voor een hoorzitting. Uw advocaat voert voor u het woord. De rechter neemt dan een beslissing over uw klacht.

Jaarverslag

De commissie brengt aan de raad van bestuur en de cliëntenraad jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden. In dit verslag worden geen namen genoemd. Het verslag wordt ook aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg gestuurd.

Landelijke geschillencommissie zorginstellingen

Delta Psychiatrisch Centrum is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Zorginstellingen. Het voordeel van dit lidmaatschap is dat cliënten bij een geschil geen kostbare advocaat of andere rechtshulpverlener hoeven in te schakelen. Een ander voordeel is de doorgaans kortere behandelingsduur van de klacht.

Als u tijdens uw verblijf in Delta een klacht heeft die op geld waardeerbaar is, kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen. De claim mag niet hoger zijn dan maximaal € 5.000. De Geschillencommissie behandelt dus alleen klachten die verband houden met schade.

Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie is het niet vereist dat eerst de klachtencommissie de klacht heeft behandeld.

Clënten kunnen kiezen of zij hun klacht aan de klachtencommissie voorleggen of aan de geschillencommissie. Het staat hen zelfs vrij beide commissies tegelijkertijd te benaderen.

Het verschil tussen behandeling van de klacht door de geschillencommissie of door de klachtencommissie zit 'm in de uitspraak. Als de geschillencommissie een klacht gegrond verklaart, zal deze ook een bedrag aan schadevergoeding toekennen. De uitspraak van de klachtencommissie kan inhouden dat de klacht gegrond, ongegrond, of gedeeltelijk gegrond is. De raad van bestuur neemt op basis van die uitspraak verdere maatregelen. Zo 'n maatregel kan zijn dat aan de cliënt een bedrag voor vergoeding van geleden schade wordt toegekend.

Leden geschillencommissie

De geschillencommissie bestaat uit drie leden:

- een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken (SGC);
- een lid voorgedragen door de consumentenbond;
- een lid voorgedragen door de Nederlandse vereniging van ziekenhuizen (NVZ) of de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst (KNMG), organisatie van zorgondernemers (ActiZ), de vereniging van geestelijke gezondheidszorg Nederland (GGZ Nederland) en de vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

Zaakschade en personenschade

Clënten kunnen bij de geschillencommissie terecht voor zaakschade, bijvoorbeeld wanneer er spullen, zoals een bril, sieraden of scheerapparaat zijn zoekgeraakt of beschadigd tijdens het verblijf in een van de locaties van Delta Psychiatrisch Centrum.

De geschillencommissie neemt ook personenschade, ook wel letselschade genoemd, in behandeling. Dit is de schade die de cliënt heeft opgelopen als gevolg van een fout in de behandeling. Ook als de cliënt van mening is dat er onvoldoende zorg is verleend of de cliënt in zijn/haar persoon is aangetast, kan een klacht worden ingediend en valt dat onder personenschade.

Kosten

Het klachtengeld van de geschillencommissie bedraagt € 50. Als de geschillencommissie geen uitspraken kan doen over de klacht, dan wordt de helft (€ 25), teruggestort.

Procedure

Hieronder volgt een samenvatting van de stappen die de cliënt moet nemen om een klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Gedetailleerde informatie staat op de website van de Geschillencommissie Zorginstellingen: www.geschillencommissie.nl (menu Zorginstellingen).

1. De cliënt schrijft een brief met de klacht en stuurt die naar de raad van bestuur van Delta Psychiatrisch Centrum (het adres staat op pagina 8). De brief omvat een nauwkeurige beschrijving van het probleem, de door de cliënt gewenste oplossing en de hoogte van de geleden schade. Dit moet een bedrag zijn en mag niet meer zijn dan € 5.000.
2. Leidt de brief naar de raad van bestuur van Delta niet tot een juiste of gewenste oplossing, dan kan het geschil binnen zes maanden nadat de brief aan de raad van bestuur is gestuurd het aan de Geschillencommissie Zorginstellingen worden voorgelegd (in principe moet dit binnen zes maanden, maar lukt het buiten de schuld van de cliënt niet om dit binnen zes maanden te doen, dan neemt de geschillencommissie het geschil alsnog in behandeling).
3. Indien de geschillencommissie geen inhoudelijke uitspraken kan doen over het geschil, ontvangt de cliënt de helft van het klachtengeld terug (€ 25). Het geschil kan dan aan de gewone rechter worden voorgelegd.

Indienen geschil

Als een cliënt een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen, dan moet er eerst een vragenformulier ingevuld worden. Dit verloopt via de website van de Geschillencommissie Zorginstellingen. Ook heeft de geschillencommissie aanvullende stukken nodig. Deze benodigde stukken moeten tevens digitaal opgestuurd worden. Wanneer het vragenformulier en de aanvullende stukken zijn ontvangen door de Geschillencommissie, ontvangt de cliënt per post een ontvangstbevestiging en een dossiernummer.

De cliënt stuurt vervolgens onder vermelding van het dossiernummer de gevraagde stukken op, ditmaal per post. Ook de checklist en het vragenformulier die te downloaden is van de website moet per post worden opgestuurd.

Wanneer alles in goede orde is ontvangen, de commissie gecontroleerd heeft dat de klacht inderdaad in behandeling kan worden genomen en het klachtengeld is ontvangen, stuurt de commissie een kopie van het ingevulde vragenformulier en de andere stukken op naar Delta Psychiatrisch Centrum. Binnen een maand moet Delta dan schriftelijk reageren. De cliënt ontvangt een kopie van de reactie van de geschillencommissie en kan hier binnen 14 dagen op reageren.

De zitting

De volgende stap is de zitting. De geschillencommissie stelt de zittingsdatum vast. Tijdens deze zitting wordt het geschil behandeld. De zittingen worden gehouden in Den Haag en Utrecht. Zowel Delta als de cliënt kunnen zelf bepalen of ze hierbij aanwezig willen zijn. Vaak is dit nuttig, omdat er dan gelegenheid is om een en ander nog mondeling toe te lichten en de geschillencommissie nog vragen kan stellen. De zitting duurt ca. 30 minuten.

Uitspraak

Ongeveer een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan beide partijen medegedeeld. De commissie kan iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Het is ook mogelijk dat de commissie de partijen alsnog tot een schikking brengt. Hiervoor is instemming nodig van zowel Delta als de cliënt. Wanneer Delta een eerder aanbod heeft gedaan, maar dat aanbod niet is geaccepteerd, kan het zijn dat de geschillencommissie dit aanbod wel redelijk vindt. In dat geval zal Delta dat bedrag alsnog moeten betalen aan de cliënt.

Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend. Tegen een uitspraak van de commissie kan geen beroep worden aangetekend. Wel kan de uitspraak binnen twee maanden na verzenden zowel door de klager als de zorginstelling worden voorgelegd aan de gewone rechter.

Overigens: de Geschillencommissie Zorginstellingen is géén hoger beroepsinstantie voor overige klachteninstanties in de gezondheidszorg, zoals bijvoorbeeld interne klachtencommissies.

Meer informatie

Meer informatie is te vinden op www.geschillencommissie.nl.

Belangrijke adressen en telefoonnummers

De volgende adressen en telefoonnummers kunnen voor u belangrijk zijn tijdens uw behandeling bij Delta.

Postadres Raad van Bestuur Delta

Delta Psychiatrisch Centrum
raad van bestuur
o.v.v. Klacht
Postbus 800
3170 DZ Poortugaal

Klachtencommissie Delta

Postbus 800, 3170 DZ Poortugaal
t 010-503 1302 /11

Cliëntenraad Delta

t 010-503 1354 (ondersteuner)

Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

t 010-503 1312

Stichting patiëntenvertrouwenspersoon

F.C. Dondersstraat 9, 3572 JA Utrecht
t 030-271 8353
e helpdesk@pvp.nl
www.pvp.nl

Klachtencommissie patiëntenvertrouwenspersonen

Postbus 13086, 3507 LB Utrecht
t 030-212 2800
e klachtencommissiepvp@gmail.com

Officier van justitie/rechter

postbus 50956, 3007 BT Rotterdam
bezoekadres:
Wilhelminaplein 100-125 Rotterdam
t 010- 297 1234

Contact geschillencommissie

Postadres 90600
2509 LP Den Haag
t 070-310 5310
f 070-365 8814

Foldermateriaal Delta

Over de volgende onderwerpen kunt u schriftelijke informatie krijgen:

- Rechten tijdens behandeling
- Dwangtoepassing
- Gedwongen opname (IBS/RM)
- Geestelijke Verzorging
- Eigen bijdrage financiën
- Gevraagd voor wetenschappelijk onderzoek
- Second opinion

Deze folders, evenals schriftelijke informatie over andere afdelingen van Delta, kunt u aanvragen via de medewerkers van uw afdeling.

Delta Psychiatrisch Centrum

Postadres

Postbus 800
3170 DZ Poortugaal

Bezoekadres

Albrandswaardsedijk 74
3172 AA Poortugaal
t 010-503 1313
f 010-503 1414

www.deltapsy.nl

