




mentrum

# Een klacht? Daar komen we samen uit!

A photograph of a young man with glasses and a red plaid shirt walking alongside a woman with blonde hair wearing a light blue cardigan. They are in a brightly lit hallway with yellow walls and white doors. The man is looking towards the woman, and they appear to be in conversation.

Informatie over de klachtenregeling  
Bijzondere Opnemingen Psychiatrie  
Ziekenhuizen (BOPZ) voor cliënt en  
naastbetrokkene.

Deze folder geeft u informatie over wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent. Als cliënt, maar ook als familielid of naastbetrokkene van een cliënt.

### **Praat met elkaar**

Als u ontevreden bent over uw behandeling of over andere zaken, kunt u dit het best zelf bespreken met uw behandelaar. Spreek hem of haar gerust aan op wat u dwars zit, zo hoeft een klacht geen conflict te worden. U komt er samen uit. Het kan soms moeilijk zijn om een klacht rechtstreeks te uiten tegen uw behandelaar. Daarom kunt u in overleg altijd iemand meenemen naar zo'n gesprek, bijvoorbeeld een familielid of vriend. Ook kunt u steun vragen van de patiëntenvertrouwenspersoon (zie verderop in de folder).

In een gesprek beantwoorden we uw vragen en kunnen we misverstanden oplossen. Mogelijk kunnen we verbeteringen uitvoeren of fouten rechtzetten. Alleen daarom al is uw ervaring belangrijk voor ons.





## Een klacht indienen

Misschien komt u er samen niet uit. Dan kunt u een klacht indienen. U dient uw klacht in bij de stedelijke klachtencommissie. De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) kan u helpen bij deze procedure. U kunt ook zonder tussenkomst van de pvp bij de stedelijke klachtencommissie terecht.

## Waarover kunt u klagen?

U kunt bij de stedelijke klachtencommissie klagen over de volgende beslissingen:

- De beslissing dat u niet in staat bent uw wil te bepalen met betrekking tot de voorgestelde behandeling (wilsonbekwaamheidsverklaring);
- De beslissing om bepaalde 'middelen' of 'maatregelen' toe te passen, bijvoorbeeld separatie of medicatie;
- De beslissing om een (dwang)behandeling toe te passen waartegen u of uw vertegenwoordiger zich verzet;



- De beslissing om bepaalde rechten te beperken, bijvoorbeeld uw recht om bezoek te ontvangen, uw recht om te telefoneren, uw recht op bewegingsvrijheid. Of er kan besloten zijn uw post op gevaarlijke voorwerpen te doorzoeken;
- Ook kunt u klagen als u vindt dat uw hulpverlener een behandeling nalaat die met u was afgesproken.
- Als u een klacht heeft over uw bejegening in combinatie met bovenstaande beslissingen, dan kunt u deze gecombineerde klacht ook indienen bij de stedelijke klachtencommissie.

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling over een gedwongen opname. U kunt dus niet klagen over de IBS of RM. Hiervoor kunt u terecht bij rechtbank die de machtiging heeft afgegeven.

Heeft u een andere klacht dan over bovengenoemde beslissingen? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Kijkt u voor meer informatie in onze folder 'De klachtenregeling'.

## Hoe kunt u een klacht indienen bij de stedelijke klachtencommissie?

U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen. U schrijft een brief naar de klachtencommissie. Ook iemand anders mag namens u de brief schrijven, in uw schriftelijke klacht vermeldt u:

- De gebeurtenis waar over u klaagt
- Wanneer en waar de gebeurtenis plaatsvond
- Tegen wie de klacht is gericht
- Wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis.

Hoe duidelijker u deze zaken beschrijft, hoe beter. Vermeld u verder de datum waarop u de brief schrijft, uw naam, uw adres en de afdeling waar u in behandeling bent. Tot slot ondertekent u met uw handtekening.

Als u wilt, dan kan de pvp u helpen bij het schrijven van deze brief. De pvp heeft ook informatie om u te helpen bij het indienen van uw klacht.

## Hoe behandelt de stedelijke klachtencommissie de klachten?

Als u een klacht hebt ingediend, dan ontvangt u van het secretariaat een ontvangstbevestiging. Ook krijgt u informatie over de verdere procedure.



De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt eerst of de klacht voldoet aan de voorschriften van de wet en het klachtenreglement. Vervolgens worden er drie of vier leden van de commissie aangewezen om de klacht te behandelen. In de commissie zit altijd één jurist (voorzitter), één psychiater en een lid voorgedragen door de Centrale Cliëntenraad.

De commissie onderzoekt de klacht door alle ingediende stukken te bestuderen. Ook bekijken zij richtlijnen of protocollen die van toepassing zijn op uw klacht. Verder wil de commissie uw patiëntdossier inzien. Dit kan alleen als u daarvoor schriftelijke toestemming geeft.

U ontvangt een uitnodiging om uw klacht tijdens een zitting toe te lichten. U kunt zich daarbij laten bijstaan door iemand van uw keuze, bijvoorbeeld een familielid, de pvp of uw advocaat. De kosten van de advocaat of van een andere (rechts-) bijstandsverlener moet u zelf betalen. Ondersteuning van de pvp is gratis. Zo nodig kunt u hulp van een tolk krijgen.







De aangeklaagde is degene over wie u klaagt. Hij of zij wordt gevraagd een schriftelijke reactie te geven op uw klacht. Dit gebeurt vóór de hoorzitting plaatsvindt. Als de schriftelijke reactie gegeven wordt, ontvangt u een kopie. Ook de aangeklaagde wordt tijdens de hoorzitting gehoord. Ook hij of zij kan zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een advocaat. Soms stelt de klachtencommissie aan u voor of u een bemiddelingsgesprek wilt om tot de oplossing van een klacht te komen. U kunt ook zelf aan de klachtencommissie om bemiddeling vragen. Een hoorzitting zal dan (nog) niet plaatsvinden.



## Hoe lang duurt de klachtenbehandeling door de klachtencommissie?

De klachtencommissie moet binnen twee weken een uitspraak doen als het gaat om een klacht tegen een lopende dwangbehandeling. Bij een klacht gericht tegen een al beëindigde dwangbehandeling moet de commissie binnen vier weken uitspraak doen. De uitspraak van de klachtencommissie bij Bopz-klachten is bindend voor de organisatie die u zorg verleent. Zij moeten de uitspraak van de klachtencommissie uitvoeren.

## Hulp van de patiëntenvertrouwenspersoon.

De afkorting pvp staat voor patiëntenvertrouwenspersoon. Wanneer u behandeld wordt in de geestelijke gezondheidszorg, hebt u recht op de ondersteuning van een pvp. U kunt bij een pvp terecht met vragen en klachten over de zorgverlening. Bijvoorbeeld over de manier waarop men met u omgaat, dwangbehandeling of vrijheidsbeperking. De pvp is niet in dienst van de zorginstelling waar u behandeld wordt, maar van de onafhankelijke Stichting PVP.



De pvp behartigt uw belangen zoals u die zelf ziet. De pvp doet niets zonder uw toestemming. De hulp van de pvp is gratis.

## **Bent u naastbetrokkene?**

Ook als naastbetrokkene van een cliënt kunt u ontevreden zijn over een gedwongen maatregel die is toegepast bij uw naaste. Als u na een gesprek met een hulpverlener en/of manager toch niet tevreden bent, dan kunt u als familie, naastbetrokkene of (wettelijk) vertegenwoordiger een klacht indienen bij de stedelijke klachtencommissie. Uw naaste hoeft het niet eens te zijn met uw bezwaren. Ook heeft u geen toestemming nodig van uw naaste om de klacht in te dienen.

Bij onvrede of als u een klacht wil indienen kunt u advies of ondersteuning vragen aan de familievertrouwenspersoon (fvp).

## **Hulp van de familievertrouwenspersoon**

De fvp is niet in dienst van Arkin. Hij of zij werkt voor een onafhankelijke stichting. De fvp behartigt onafhankelijk de belangen van familie en andere naastbetrokkenen van cliënten. Ook kan hij of zij bemiddelen bij het oplossen van een klacht. Eventueel ondersteunt de fvp bij het indienen van een klacht bij de stedelijke klachtencommissie.



## **Belangrijke contactgegevens**

### **Patiëntvertrouwenspersoon (PVP)**

Voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht. De patiëntvertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting vertrouwenspersonen.

U kunt contact opnemen via de Stichting PVP  
E [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)  
T 0900 444 8888  
[www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

Ook als u ambulantly in behandeling bent kunt u ook contact opnemen met de pvp.

### **Stedelijke klachtencommissie Bopz**

Klachtencommissie voor cliënten.

Ambtelijk secretaris  
Postbus 74077, 1070 BB Amsterdam  
E [klachtencie@ggzingeest.nl](mailto:klachtencie@ggzingeest.nl)  
T 020 788 51 40

### **Familievertrouwenspersoon (FVP)**

Ondersteuning, bemiddeling en belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van cliënten. De familievertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting FVP.





Olga Khaiboulov  
Familiëvertrouwenspersoon, in samenwerking met  
de Landelijke Stichting Familiëvertrouwenspersonen  
(LSFVP)  
E [Olga.Khaiboulov@arkin.nl](mailto:Olga.Khaiboulov@arkin.nl)  
T 06 110 531 78  
Alle werkdagen behalve woensdag  
[www.lsfvp.nl](http://www.lsfvp.nl)

## **Klachtenfunctionaris**

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht  
en bemiddeling.

Postbus 75848  
1070 AV Amsterdam

E [Klachtenfunctionaris@arkin.nl](mailto:Klachtenfunctionaris@arkin.nl)  
T 088-5051205  
Bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en  
vrijdag van 10 tot 17 uur.

Een klachtenfunctionaris neemt binnen 3 werkdagen  
contact met u op.

## **Clëntenraad**

Algemene belangenbehartiging voor cliënten.

E [clëntenraad@arkin.nl](mailto:clëntenraad@arkin.nl)

T 020 590 44 54

maandag t/m donderdag, van 10.00 tot 16.00 uur

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

## **Naastbetrokkenenraad**

Algemene belangenbehartiging voor familie en

naastbetrokkenen van cliënten

E [naastbetrokkenraad@arkin.nl](mailto:naastbetrokkenraad@arkin.nl)

T 020 590 40 95

Donderdag van 13.00 - 16.00 uur.

**Kijk voor het volledige klachtenreglement op  
[www.arkin.nl](http://www.arkin.nl)**