



**GGZ** Oost Brabant



## ○ Een klacht?

Wat u kunt doen als u niet tevreden bent

## Als praten niet helpt

Onze medewerkers doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk te behandelen en begeleiden. Daar mag u op rekenen. Toch kan het gebeuren dat u niet altijd tevreden bent. Hopelijk neemt een goed gesprek in zo'n geval uw onvrede weg.

Als een gesprek met de betreffende medewerker niet helpt, kunt u contact opnemen met diens leidinggevende, de directeur of zelfs de Raad van Bestuur. Als dat niet (voldoende) helpt, kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van GGZ Oost Brabant.

## Patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntenvertrouwenspersoon kan u helpen bij het oplossen van problemen. Hij kan u adviseren over de stappen die u kunt zetten, u bijstaan in gesprekken en de klacht met u op papier zetten.

De patiëntenvertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon en behartigt gratis uitsluitend uw belangen. U kunt natuurlijk ook iemand anders kiezen om u bij te staan. De kosten die daaraan zijn verbonden, zijn voor eigen rekening.

## De klachtencommissie

De klachtencommissie is volledig onafhankelijk en bestaat uit:

- twee juristen die **niet** bij ons in dienst zijn;
- vier psychiaters die **niet** bij ons in dienst zijn;
- drie leden die onze cliëntenraad heeft voorgedragen;
- drie medewerkers van GGZ Oost Brabant.

Klachten worden altijd behandeld door een psychiater, een jurist en iemand die is voorgedragen door de cliëntenraad. Geen van hen mag bij uw klacht betrokken zijn.

## Klachten over gedwongen opname

Cliënten die gedwongen zijn opgenomen, kunnen een klacht indienen over:

- een voorgenomen dwangbehandeling;
- de middelen en maatregelen die zijn gekozen;
- het besluit dat de cliënt niet in staat is zelf te bepalen wat hij wil;
- het opleggen van vrijheidsbeperkingen;
- het niet toepassen van een overeengekomen behandelplan.

U kunt hiertegen een schorsingsverzoek indienen bij de klachtencommissie.

## De behandeling van uw klacht

Als u een (schriftelijke) klacht indient, krijgen u én degene waarover u klaagt binnen enkele dagen een bevestiging van ontvangst. Zo snel mogelijk daarna hoort u waar en wanneer de mondelinge behandeling plaatsvindt. In de tussentijd onderzoekt de commissie uw klacht.

U krijgt een afschrift van alle documenten die de commissie gebruikt voor de behandeling van uw klacht. Voor het gebruik van gegevens uit uw dossier is uw toestemming nodig.

## Hoorzitting

Als de klachtencommissie bevoegd is om uw klacht te behandelen en de klacht ontvankelijk verklaart, behandelt zij deze uiterlijk twaalf dagen na ontvangst achter gesloten deuren. Bij de zitting zijn de cliënt, de medewerker waarover u klaagt en ten minste drie leden van de klachtencommissie aanwezig.

Als u dat wilt, kunt u zich laten bijstaan door iemand, bijvoorbeeld de patiëntenvertrouwenspersoon. Deze kan een pleitnota voor u schrijven en een mondelinge toelichting geven. Ook de medewerker kan zich laten bijstaan. De

klachtencommissie kan u allebei vragen stellen en getuigen oproepen. In zeer uitzonderlijke gevallen kunt u apart gehoord worden of wordt de klacht schriftelijk afgehandeld. Daarvoor kunt u een gemotiveerd verzoek indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

## De beslissing

U krijgt zo snel mogelijk na de zitting een gemotiveerde, schriftelijke beslissing van de klachtencommissie. Binnen een maand na ontvangst laat de Raad van Bestuur van GGZ Oost Brabant u weten of hij maatregelen neemt en zo ja, welke.

## Andere wegen

Als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie en/of de afhandeling door de Raad van Bestuur, dan kunt u zich wenden tot andere instanties, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de rechter of het Medisch Tuchtcollege. De patiëntenvertrouwenspersoon kan u hierover informeren.

## Meer informatie

Vragen over de behandeling van een klacht door de klachtencommissie kunt u stellen aan de secretaris, telefoon 073 - 844 78 87.

## Belangrijke adressen

### Klachtencommissie voor cliënten

#### GGZ Oost Brabant

Postbus 304

5240 AH Rosmalen

Postvak 02.026

Telefoon: 073 - 844 78 87

### Raad van Bestuur GGZ Oost Brabant

Postbus 304

5240 AH Rosmalen

Postvak 02.026

Telefoon: 073 - 844 78 80

### Patiëntenvertrouwenspersonen

*Locatie Coudewater:* postvak 02.014

Telefoon: 073 - 844 77 18

*Locatie Huize Padua:* postvak 01.014

Telefoon: 0492 - 84 62 55

*Overige locaties:*

De telefoniste kan u doorverbinden met de patiëntenvertrouwenspersoon.