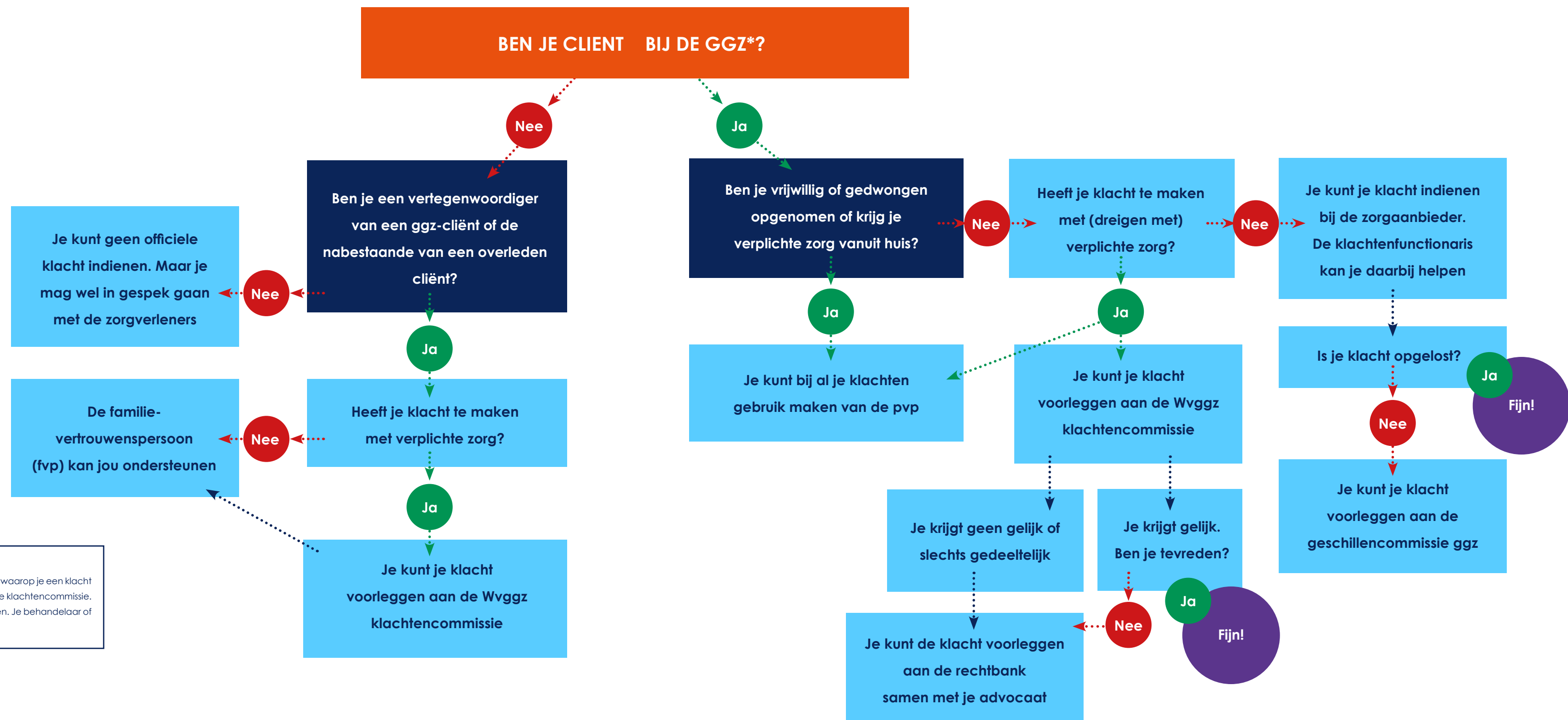


Klagen, hoe en bij wie doe je dat?

Je bent ergens ontevreden over of je hebt een klacht. Die klacht bespreek je dan meestal eerst met diegene waar de klacht over gaat. Maar misschien wil je dat helemaal niet, of vind je dat lastig. Of je hebt het al besproken maar de klacht is niet opgelost. Waar kun je dan heen met je klacht? In de ggz is het soms lastig om de juiste persoon te pakken te krijgen. Met dit schema helpen we je op weg.



*** Minderjarige of forensische ggz-cliënten**
 Voor sommige doelgroepen kunnen er andere manieren zijn waarop je een klacht kunt indienen. In de jeugd-ggz is er bijvoorbeeld een speciale klachtencommissie. Ook in de forensische zorg kunnen andere procedures gelden. Je behandelaar of de pvp kan je hier meer over vertellen.

Wie is wie?

PATIËNTENVERTROUWENSPERSOON (PVP)
 De pvp geeft gratis advies en bijstand aan cliënten met vragen of klachten over de ggz. De pvp is niet in dienst van de ggz-instelling waar je behandeld wordt, maar van de onafhankelijke Stichting PVP. Samen met de pvp spreek je af wat hij of zij voor je zal doen. De pvp kent jouw rechten en komt voor je op. Zo kan de pvp bijvoorbeeld met je mee naar een gesprek met jouw zorgverlener en kan de pvp helpen met het schrijven van een (klacht)brief. De pvp ondersteunt alleen cliënten die zijn opgenomen in een kliniek en cliënten met ambulante hulp die te maken krijgen met een zorgmachtiging).

KLACHTENFUNCTIONARIS
 Elke ggz-instelling heeft een klachtenfunctionaris. Deze functionaris kan bij de zorgaanbieder in dienst zijn, maar moet wel zijn werk kunnen doen zonder dat de zorgaanbieder zich ermee bemoeit. Een klachtenfunctionaris helpt bij het vinden van een zo goed mogelijke oplossing van de klacht voor jou, maar óók voor de zorgaanbieder. Wat een klachtenfunctionaris ervoor kan betekenen verschilt per instelling. Soms heeft hij een actieve rol en regelt hij een gesprek met jou en de persoon waarover je klaagt. Samen zoeken jullie dan naar een oplossing. Soms is hij alleen de plek waar je je officiële klacht kunt indienen en zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat de klacht bij de juiste personen terecht komt. Het beste kun je bij de klachtenfunctionaris in de instelling waar je verblijft of behandeld wordt navragen wat hij wél en niet voor je kan doen. Voor klachten over verplichte zorg geldt een speciale klachtenregeling. Meestal kun je daarmee niet bij de klachtenfunctionaris terecht.

GESCHILLENCOMMISSIE
 Heb je een officiële klacht ingediend die niet over verplichte zorg gaat? Dan kun je soms je klacht ook voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. De pvp kan je daar meer over vertellen en bij het indienen ondersteunen. De meeste ggz-instellingen zijn aangesloten bij de Geschillencommissie GGZ. Op de website www.degeschillencommissiezorg.nl vind je meer informatie over hoe je daar een geschil kunt indienen. De Geschillencommissie GGZ doet meestal na een zitting een uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dat betekent dat zowel jij als de zorgaanbieder je aan de uitspraak moet houden. De Geschillencommissie GGZ kan een schadevergoeding toekennen tot € 25.000. Het kost wel geld om je klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen. Zo moet je klachtgeld (€ 52,50) betalen, maar er kunnen daarnaast ook nog andere kosten aan verbonden zijn. Je krijgt het klachtgeld terug als de commissie jou gelijk geeft.

WVGZ-KLACHTENCOMMISSIE
 Klachten over verplichte zorg vanuit de Wet verplichte geestelijke gezondheidzorg (Wvggz) kun je indienen bij de klachtencommissie. Denk hierbij aan klachten over verplichte medicatie of een verplichte opname. De klachtencommissie kijkt of de verplichte zorg terecht wordt gegeven. De klachtencommissie mag een schadevergoeding toekennen. Ben je het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie? Dan kun je jouw klacht nog aan de rechtbank voorleggen. Een advocaat kan je daarbij helpen. De rechter kijkt dan opnieuw naar je klacht. De zorgaanbieder kan ook naar de rechtbank als ze het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie. Er zijn ggz-instellingen waar de klachtencommissie ook klachten behandelt die niet met verplichte zorg te maken hebben. Wil je weten hoe het in jouw instelling geregeld is? Je behandelaar en de pvp kunnen je daarover informatie geven.

FAMILIEVERTROUWENSPERSOON (FVP)
 Een patiëntenvertrouwenspersoon kan alleen cliënten ondersteunen. Voor partners, familie of (andere) naastbetrokkenen zijn er de familie-vertrouwenspersonen. Zij bieden ondersteuning, advies en bemiddeling en kunnen als dat nodig is ondersteunen bij een klachtenprocedure, ook als dat verplichte zorg betreft. De familievertrouwenspersoon is net als de pvp gratis en niet in dienst van de ggz-instelling. Je vindt meer informatie op www.familievertrouwenspersonen.nl

ANDERE MOGELIJKHEDEN
 Naast de mogelijkheden voor klachtafhandeling die in dit artikel genoemd worden bestaan er nog andere plekken waar je met je klacht terecht kunt. Voorbeelden daarvan zijn de (tucht)rechter en de inspectie. Mocht je daar vragen over hebben, ga dan naar je pvp. Pvp'en kunnen bij die klachtenroutes verder geen inhoudelijke ondersteuning bieden.