



Heeft u een klacht?

We doen ons best u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over uw behandeling, een medewerker of onze organisatie. Laat het ons weten, dan kunnen we er mogelijk wat aan doen! En proberen om het in de toekomst te voorkomen. In dit overzicht leest u wat u kunt doen bij een klacht.

Informatie
voor patiënten
en naast-
betrokkenen

De Klachtenprocedure

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, kiest geen partij en heeft een bemiddelende rol. De klachtenfunctionaris probeert samen met alle partijen tot een oplossing te komen. Lukt het niet om uw klacht te verhelpen, dan neemt uiteindelijk de directie van GGZ Drenthe een besluit.

De Klachtencommissie

- De Klachtencommissie is er in de eerste plaats voor patiënten die gedwongen zijn opgenomen (met een BOPZ-maatregel). Zij kunnen voor een klacht rechtstreeks terecht bij de Klachtencommissie. Over BOPZ-klachten doet de Klachtencommissie bindende uitspraken.
- Daarnaast kunnen patiënten rechtstreeks terecht als sprake is van onvrijwillige overplaatsing bij langdurig verblijf, of van eenzijdige opzegging van de behandelovereenkomst. De uitspraak van de Klachtencommissie is niet bindend.
- Bij andere klachten kunnen de directie van GGZ Drenthe en de patiënt er samen soms voor kiezen aan de Klachtencommissie een oordeel te vragen. Dat gebeurt als de klacht erg ingewikkeld is. Een beslissing is in dat geval ook niet bindend.

Rechter of Geschillencommissie

Bent u het niet eens met de uitspraak van de Klachtencommissie? Bij een ongegrond verklaarde BOPZ-klacht kunt u kosteloos beroep instellen bij de rechtbank.
Bent u ontevreden over de afhandeling van andere klachten, dan kunt u naar de Geschillencommissie of naar de rechter. Let op: hieraan zijn wel kosten verbonden!



Bekijk ook het schema op de achterkant

In gesprek

1

Praat met uw behandelaar

Vertel het ons als u niet tevreden bent over onze hulp. U kunt dat het best tegen uw behandelaar zeggen.

2

Leidinggevende

Lukt het niet om samen met uw behandelaar een oplossing te vinden? Vraag dan of de leidinggevende mee kan helpen.

3

Vraag de klachtenfunctionaris

Vindt u het moeilijk om over uw klacht te praten? Of komt er geen oplossing? Vraag dan of de klachtenfunctionaris u kan helpen. Het telefoonnummer is 06 - 22 85 63 37.

Patiëntenvertrouwenspersoon

Als u een vraag of een klacht heeft, kunt u altijd direct contact opnemen met de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP werkt niet voor GGZ Drenthe, maar is er speciaal voor u en staat aan uw kant. De PVP geeft advies over uw rechten en plichten en kan helpen uw klacht te formuleren. Familieleden of naastbetrokkenen kunnen de familievertrouwenspersoon (FVP) bellen. Meer informatie en telefoonnummers vindt u op de website van GGZ Drenthe.

Meer weten?

Meer informatie over de klachtenregeling staat op de website van GGZ Drenthe: www.ggzdrenthe.nl/klachtenregeling. De klachtenfunctionaris is te bereiken via 06 - 22 85 63 37. De contactgegevens van de verschillende patiëntenvertrouwenspersonen en de familievertrouwenspersoon staan op de website.

Ontevreden of een klacht?

Informatie voor patiënten en naastbetrokkenen

Ondersteuning PVP, FVP, en/of klachtenfunctionaris

Algemene klacht

- Over bijvoorbeeld de behandeling, een medewerker of onze organisatie.

Behandelaar

- Samen in gesprek.
- Zo nodig samen met de leidinggevende van het behandelteam.

Klachtenfunctionaris

- Bemiddelt en probeert samen met alle partijen tot een oplossing te komen.

Directie

- Neemt een besluit.
- Kan bij ingewikkelde klachten samen met u ervoor kiezen een oordeel te vragen aan de Klachtencommissie.

Klachtencommissie

- Kan een hoorzitting organiseren.
- Geeft een niet-bindend oordeel.

Geschillencommissie, meldpunt of rechter

- Aan een procedure bij de Geschillencommissie of bij de rechter zijn kosten verbonden.
- www.degeschillencommissiezorg.nl
- www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Specifieke klacht

- U bent onvrijwillig overgeplaatst bij langdurig verblijf.
- De behandelovereenkomst is eenzijdig opgezegd door GGZ Drenthe.

BOPZ- klacht

- U bent onvrijwillig opgenomen (met een BOPZ-maatregel).



Bij BOPZ-klachten heeft u recht op ondersteuning door de PVP

Klachtencommissie

- Kan een hoorzitting organiseren.
- Doet een bindende uitspraak.

Rechter

Is de BOPZ-klacht ongegrond verklaard? Dan kunt u kosteloos beroep instellen bij de rechter.

Meer weten?

Meer informatie over de klachtenregeling staat op de website van GGZ Drenthe: www.ggzdrenthe.nl/klachtenregeling. De klachtenfunctionaris is te bereiken via 06 - 22 85 63 37. De contactgegevens van de verschillende patiëntenvertrouwenspersonen en de familievertrouwenspersoon staan op de website.