

# ***Klachtenbehandeling***

**De medewerkers van de afdeling waar u in behandeling bent, doen uiteraard hun uiterste best om uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat een verschil van mening ontstaat over beslissingen die genomen worden of over de manier waarop medewerkers met u omgaan. In deze folder vindt u informatie over de mogelijkheden om een klacht in te dienen over uw behandeling en/of verblijf binnen Altrecht.**

## **Wanneer een klacht indienen?**

Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Bent u het bijvoorbeeld niet eens met de medicijnen die u krijgt, praat u dan eerst met de arts die ze voorschrijft.

Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een medecliënt, vriend(in) of familielid, of (als u opgenomen bent binnen Altrecht) van de

Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). In plaats van bij de medewerker zelf, kunt u ook bij de afdelingsleiding klagen.

Als praten met degene tegen wie uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht indienen bij de Commissie Klachtenbehandeling Cliënten/Patiënten Altrecht.

## **De Commissie Klachtenbehandeling Cliënten/Patiënten Altrecht**

Deze commissie behandelt klachten van cliënten van Altrecht die gericht zijn tegen de hulpverleners of de organisatie op een laagdrempelige wijze. De wet verplicht elke instelling om een commissie voor klachtenbehandeling aan te stellen, zodat de rechten van cliënten beschermd worden. Door deze klachtenbehandeling wil Altrecht de hulp- en dienstverlening aan cliënten verbeteren. De commissie bestaat uit een externe voorzitter, externe juristen, medewerkers van Altrecht (waaronder psychiaters, psychotherapeuten, maatschappelijk werkers, verpleegkundigen, technisch medewerkers) en een lid dat is voorgedragen door de cliënten- en familieraden. Voorzitter, ambtelijk secretaris en een secretaresse vormen het centraal bureau.

## **Hoe kunt u een klacht indienen**

U kunt een klacht bij de Commissie Klachtenbehandeling Cliënten/Patiënten indienen door het invullen, ondertekenen en terugsturen van een klachtmeldingsformulier. Dit formulier kunt u opvragen bij het secretariaat van uw afdeling of aanvragen bij het secretariaat van de commissie (telefoon 030 - 22 56 158; maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren).

## **Wat gebeurt er met uw klacht**

Zodra de commissie uw klachtmeldingsformulier heeft ontvangen, krijgt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw klachtmeldingsformulier. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal de ambtelijk secretaris contact met u opnemen.

Vervolgens wordt uw klacht besproken in het overleg tussen voorzitter en ambtelijk secretaris. Hier wordt bepaald of wij uw klacht in behandeling kunnen nemen. Zo ja, dan nemen wij contact met u op om te bespreken hoe wij uw klacht verder gaan behandelen. Als wij uw klacht niet in behandeling kunnen nemen, dan krijgt u hierover bericht en zullen wij u wijzen op eventuele andere mogelijkheden.

## Bemiddeling

In veel gevallen zal de commissie u voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie u een klacht heeft. Zo'n bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van een lid van de commissie. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U heeft het recht een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt, dat wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan. Omdat een bemiddelingsgesprek een gelijkwaardig gesprek tussen betrokkenen is, wordt ook gevraagd of degene tegen wie de klacht is gericht (de verweerder) bereid is tot een bemiddeling. Is dit niet het geval dan wordt de klacht meestal in een hoorzitting behandeld.

## Hoorzitting

Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. Dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten. Maar het kan natuurlijk ook zijn dat u in het gesprek niet tot overeenstemming komt of dat u om wat voor reden ook geen bemiddeling wilt. Dan krijgt de behandeling van uw klacht een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor en wederhoor. Dit is een zitting van de commissie waarbij

drie commissieleden en de secretaresse aanwezig zijn. Tijdens de zitting heeft u de gelegenheid uw klacht mondeling te presenteren. Indien u dat wenst, kunt u zich laten vergezellen door ondersteuners (medecliënt, familie of de PVP). Het kan zijn dat de commissieleden u vragen ter verduidelijking van uw klacht stellen. Ook degene over wie u een klacht heeft, kan zijn visie op het meningsverschil geven. Ook nu zullen de commissieleden er op toezien dat de zitting eerlijk verloopt. Als u dat wilt, kunnen tijdens de zitting de partijen apart worden gehoord. Dit kunt u aan het secretariaat van de commissie verzoeken.

## Uitspraak

Na de zitting wordt een verslag geschreven, waarin wordt vermeld of de commissie uw klachten gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond vindt en waarom. Dit heet de 'uitspraak'. Alle betrokkenen krijgen een exemplaar van deze uitspraak. Aan de hand van de uitspraak kan de commissie aanbevelingen doen aan de raad van bestuur van Altrecht. Deze zorgt er voor dat er in de organisatie wat met die aanbevelingen wordt gedaan om klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkómen.

## Schorsing

Sinds kort biedt de wet een nieuwe mogelijkheid: het schorsingsverzoek. Als u gedwongen bent opgenomen en u wordt geconfronteerd met een dwangmaatregel, bijvoorbeeld dwangmedicatie of separatie, en u vindt dit onterecht, dan kunt u via de PVP een klachtmeldingsformulier invullen met hierop vermeld dat u verzoekt om schorsing van de maatregel. De voorzitter van de commissie zal in dit geval, indien uw klacht door ons behandeld kan worden, zo spoedig mogelijk (binnen twee werkdagen) dit schorsingsverzoek behandelen en schriftelijk uitspraak doen. Vervolgens kan er naar aanleiding van de beslissing van de voorzitter nog een zitting van hoor en wederhoor gehouden worden.

## Het vooronderzoek

Voor een goede beoordeling van uw klacht, kan het soms nodig zijn gegevens uit uw dossier, die betrekking hebben op uw klacht, in te zien. Hiervoor hebben wij wel uw toestemming en handtekening nodig. Als u inzage goedkeurt, moet u hiervoor op het klachtmeldingsformulier toestemming geven. De belangrijke stukken uit uw dossier worden alleen gebruikt voor de hoorzitting en worden alleen ingezien door leden van de commissie, die allen een geheimhoudingsplicht hebben. Na de hoorzitting worden de gemaakte kopieën vernietigd.

## Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht

De commissie moet binnen vier weken uitspraak doen over uw klacht. Deze termijn gaat in op de dag dat uw klacht bij ons is ingediend. Als u gedwongen bent opgenomen en uw klacht richt zich tegen nog geldende maatregelen zoals genoemd in het reglement, moet de commissie binnen twee weken een uitspraak doen over uw klacht. Soms duurt de behandeling van uw klacht door omstandigheden langer. U krijgt hierover dan bijtijds bericht. Als eerst een bemiddelingsgesprek over uw klacht plaatsvindt, gaan de termijnen pas in op het moment dat de bemiddeling niet is geslaagd.

## Beroep

Tegen een uitspraak van de commissie kan geen beroep worden aangetekend.

## Andere mogelijkheden

Als u gedwongen bent opgenomen, heeft u in bepaalde gevallen de mogelijkheid om een oordeel over uw klacht aan de rechter te vragen. Dat kan als de commissie niet binnen de geldende termijn een uitspraak heeft gedaan. Of als de commissie uw klacht ongegrond heeft verklaard of uw klacht niet in behandeling neemt.

Naast behandeling van uw klacht door de Commissie Klachtenbehandeling Cliënten/Patiënten Altrecht en de rechter, bestaan meer mogelijkheden om te klagen over uw behandeling. Zo kunt u bijvoorbeeld terecht bij het Regionale Tuchtcollege. Meer informatie over mogelijkheden vindt u in ons klachtenreglement. Voor advies en informatie kunt u ook terecht bij de Patiëntenvertrouwenspersoon of het IKG (Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg).

## Reglement

Alle belangrijke zaken in de behandeling van uw klacht zijn vastgelegd in een klachtenreglement. U kunt dit reglement opvragen bij het secretariaat van de commissie.

## Adres

Secretariaat Commissie Klachtenbehandeling  
Cliënten/Patiënten Altrecht

Intern: Locatie Den Dolder; Deltahuis

Extern: Dolderseweg 164  
3734 BN Den Dolder

De Commissie is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (maandag tot 13.00 uur) via telefoonnummer 030 – 22 56 158.

Fax: 030 – 22 56 562.

## Andere belangrijke instanties:

Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon  
Geestelijke Gezondheidszorg

F.C. Dondersstraat 9

3572 JA Utrecht

Tel. 030 – 271 8353

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

Helpdesk Stichting PVP: 0900 – 444 8888 of

e-mail: [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

## Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG)

Kaap Hoorndreef 38

3563 AV Utrecht

Tel. 0900 – 243 70 70

E-mail: [ikgutrecht@ppcputrecht.nl](mailto:ikgutrecht@ppcputrecht.nl)

## Colofon:

Tekst: Commissie Klachtenbehandeling  
Cliënten/Patiënten Altrecht

Ontwerp: Joost Rozekrans

Druk: Grafische afdeling Altrecht

Den Dolder, februari 2005