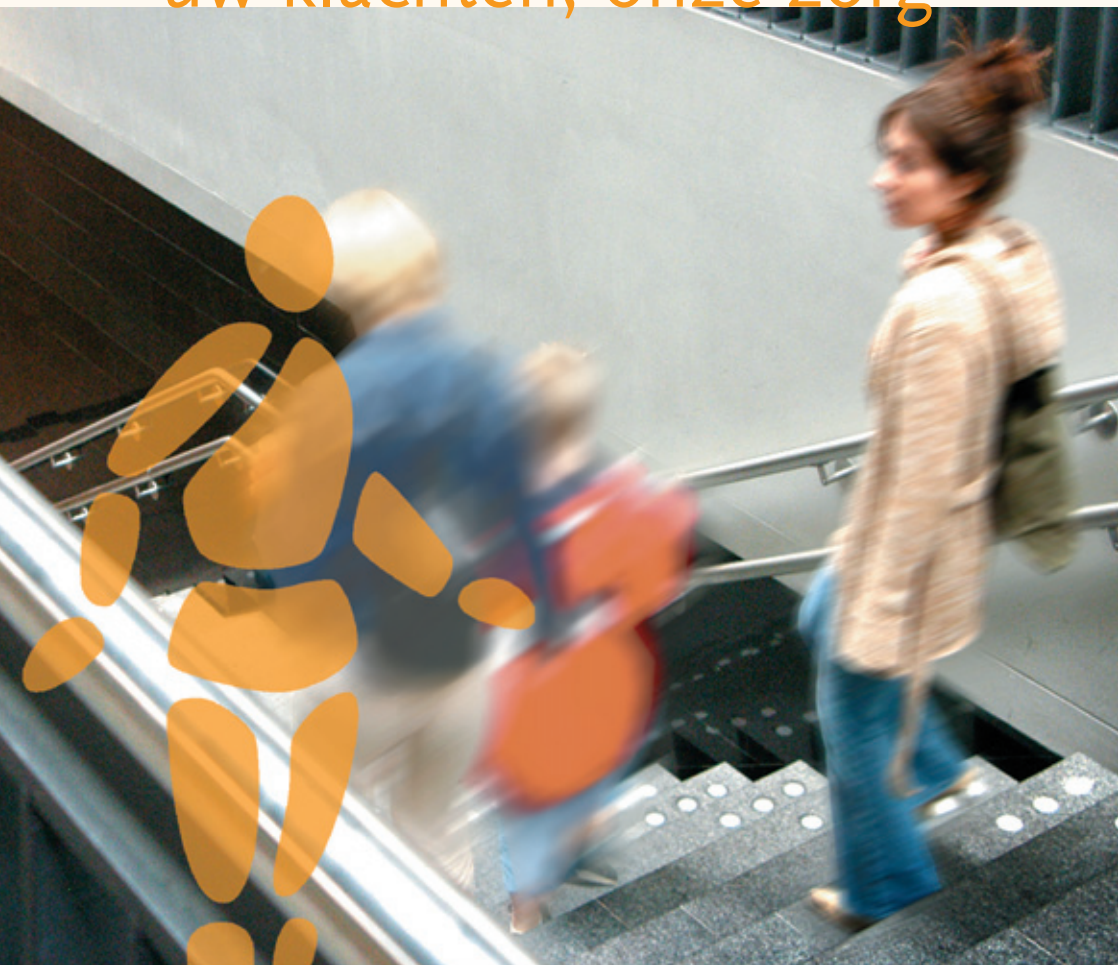




**Mentrum**  
gespecialiseerde gezondheidszorg Amsterdam

# Mentrum

uw klachten, onze zorg



**INFORMATIE VOOR CLIËNTEN**

*In deze brochure leest u wat u kunt doen als u klachten heeft. De brochure gaat over de gezamenlijke klachtenregeling van Mentrum en de andere Amsterdamse instellingen voor geestelijke gezondheidszorg. De drie instellingen streven naar een zorgvuldige afhandeling van klachten. Samen hebben ze één klachtencommissie ingesteld.*

## **Inhoud**

- 2 Niet tevreden?**
- 3 Waarover kan ik klagen?**
- 4 Waar kan ik met mijn klacht terecht?**
- 6 Waarom zoveel mogelijkheden en stappen om te klagen?**
- 6 De Klachtencommissie**
- 7 Procedure**
- 8 Uitspraak**
- 9 In beroep**
- 9 Belangrijke adressen**
- 11 Meer informatie?**

## **Niet tevreden?**

Wij doen ons best om u te behandelen op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. U kunt een klacht hebben over besluiten die te maken hebben met uw behandeling en over gedragingen van medewerkers die werkzaam zijn binnen de instellingen. U bent bijvoorbeeld van mening dat een medewerker van de instelling onzorgvuldig met u is omgegaan. Of u vindt dat Mentrum uw medische gegevens onzorgvuldig behandelt. Misschien voelt u zich niet prettig of onveilig in de wachtkamer. Of u vindt dat uw behandelaar eerder gemaakte afspraken over uw behandeling niet goed nakomt.

Als u dit soort klachten hebt, horen we dat graag van u. Blijven rondlopen met klachten lost niets op. Integendeel, het staat uw behandeling in de weg; niemand heeft er baat bij. Als wij weet hebben van de oorzaak van klachten, kan dat ook informatie opleveren waarmee we nieuwe klachten kunnen voorkomen.

## *Waarover kan ik klagen?*

In de wet staat waar u over kunt klagen.

De Wet Klachtrecht cliëntenzorg zegt:

Klachten moeten betreffen een gedraging van de zorgaanbieder of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt. Onder het begrip 'gedragingen' verstaat de wet: enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

De Wet BOPZ zegt:

Als u bent opgenomen met een In Bewaring Stelling (IBS) of een Rechterlijke Machtiging (RM) op basis van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) kan de behandelaar een aantal specifieke beslissingen en maatregelen nemen. Daarom heeft een cliënt die met een BOPZ-maatregel 'gedwongen' opgenomen is, naast het algemene klachtrecht, ook een BOPZ-klachtrecht.

U kunt een klacht indienen wanneer uw behandelaar één van deze beslissingen heeft genomen:

- 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.
- De beslissing een (dwang)behandeling toe te passen waartegen u of uw vertegenwoordiger zich verzet.

- De beslissing om bepaalde rechten te beperken: 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.

Voor cliënten die met een BOPZ-maatregel zijn opgenomen, bestaat nog een aparte brochure met informatie over de wet BOPZ. Deze wordt u overhandigd op de afdeling.

## *Waar kan ik met mijn klacht terecht?*

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht op te lossen:

- *U kunt uw klacht kenbaar maken aan uw behandelaar.*

U bent bijvoorbeeld ontevreden over de manier waarop uw behandelaar met u omgaat. Het beste kunt u dit meteen laten weten aan deze persoon. Ook als u vindt dat er sprake is van onzorgvuldigheid of een vergissing, bespreekt u dit bij voorkeur met de persoon om wie het gaat. Zo helpt u het probleem zo direct en zo snel mogelijk uit de wereld.

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; een familielid, een vriend of de patiëntenvertrouwenspersoon (meer over de patiëntenvertrouwenspersoon verderop in deze brochure).

- *U kunt contact opnemen met de leidinggevende of geneesheer-directeur*

Heeft een persoonlijk gesprek met de behandelaar niet het gewenste effect? Neem contact op met het hoofd van de afdeling om zo tot een oplossing te komen. Bij de recepties van onze vestigingen kunt u vra-

gen hoe u de leidinggevende kunt bereiken. Het kan zijn dat uw klacht hierna nog niet naar uw tevredenheid is behandeld.

U kunt dan terecht bij de waarnemend geneesheer-directeur van uw sector. Hij of zij zal uw klacht verder onderzoeken en behandelen.

De waarnemend geneesheer-directeur kan zonedig ook maatregelen nemen om de situatie te veranderen.

- *U kunt uw klacht bespreken met de patiëntenvertrouwenspersoon*

U kunt steun en advies vragen aan de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). De patiëntenvertrouwenspersoon is niet in dienst van Mentrum. Hij of zij werkt voor een onafhankelijke stichting en kan dus volledig onafhankelijk werken. De pvp ondersteunt u in uw belangen.

Bij de patiëntenvertrouwenspersoon kunt u bijvoorbeeld terecht met vragen over de klachtenbehandeling. Hij of zij kan u helpen gesprekken met uw behandelaar over wensen of klachten voor te bereiden. Als u wilt, kan de pvp u ook ondersteunen tijdens zo'n gesprek. De pvp weet wat uw rechten zijn als cliënt. Ook als er sprake is van middelen of maatregelen, bijvoorbeeld separatie, kunt u hulp vragen aan de pvp voor advies, bemiddeling of protest. Tenslotte kan deze persoon u helpen bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.

- *U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie voor cliënten*

Als de bovenstaande mogelijkheden niet leiden tot een goede oplossing, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie voor cliënten. Het adres van de commissie vindt u achterin deze brochure. U kunt zelf een klacht indienen, maar een ander kan dat - als u daarmee instemt - ook namens u doen. U bent niet verplicht van bovenstaande mogelijkheden gebruik te maken. Het is mogelijk direct uw klacht bij deze commissie in te dienen.

## *Waarom zoveel mogelijkheden en stappen om te klagen?*

Onvrede en klachten kunnen een lelijke stoorzender worden in uw contacten met de betrokken behandelaar(s). Vergissingen en fouten moeten we zo snel mogelijk herstellen en we moeten voorkomen ze opnieuw te maken. U en ook de medewerkers van Mentrum hebben daar veel belang bij. Kritische cliënten dragen bij aan een goede organisatie.

## *De Klachtencommissie*

Op grond van de wet is iedere gezondheidszorginstelling verplicht een klachtencommissie voor cliënten in te stellen. De commissie bestaat uit personen die onafhankelijk zijn van de deelnemende instellingen (Mentrum, De Meren en GGZ Buitenamstel) en uit medewerkers van de betrokken instellingen. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn jurist en zijn onafhankelijk van de instellingen. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de Klachtencommissie. De cliëntenraden van de instellingen hebben ieder een lid voorgedragen dat zelf ook ervaring heeft als cliënt. De raden geven advies over de benoeming van nieuwe leden en de inhoud van het klachtenreglement.

Belangrijk: bij de behandeling van een klacht vormt de Klachtencommissie een onafhankelijke werkcommissie. Deze werkcommissie gaat aan de slag met uw klacht. In die commissie zitten nooit vertegenwoordigers van de instelling waarbij u in behandeling bent.

Bij de behandeling van BOPZ-klachten maken altijd een psychiater en een jurist deel uit van de commissie die de klacht behandelt.

## Procedure

De klachtenbehandeling gaat als volgt.

### *Een brief schrijven*

U of - met uw toestemming - iemand namens u schrijft een brief aan de Klachtencommissie. In die brief vermeldt u:

- de gebeurtenis waar u over klaagt
- wanneer en waar de gebeurtenis plaatsvond
- tegen wie de klacht is gericht
- wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis

Hoe duidelijker u op al deze zaken ingaat, hoe beter.

Vergeet niet uw naam, de datum, uw handtekening en de afdeling waar u in behandeling bent in de brief te vermelden. Als u dit wilt, kan de patiëntenvertrouwenspersoon u helpen bij het schrijven van deze brief.

### *De brief versturen*

De brief stuurt u naar de Klachtencommissie voor cliënten. Het adres vindt u achterin deze brochure. De commissie bevestigt schriftelijk binnen drie werkdagen de ontvangst van uw klacht. Dient u een klacht in over een besluit dat te maken heeft met de behandeling? Dan kunt u om schorsing vragen van (het tijdelijk niet uitvoeren van) de beslissing waarover u klaagt.

### *Bemiddeling*

De Klachtencommissie wil misschien eerst proberen de klacht op te lossen door bemiddeling. U hoeft een voorstel tot bemiddeling niet te accepteren.

### *Behandeling van uw klacht*

Als de bemiddeling niet plaatsvindt of niet tot een oplossing leidt, verloopt de verdere procedure zo:

1. De medewerker waartegen de klacht gericht is, wordt gevraagd om een reactie.
2. De klachtencommissie zal u beiden uitnodigen voor een hoorzitting. U kunt vragen of de klachtencommissie u apart wil horen. Voor zo'n gesprek mag u iemand meenemen. Bijvoorbeeld een familielid of de patiëntenvertrouwenspersoon. Ook de medewerker mag zich door iemand laten bijstaan.

## **Uitspraak**

Binnen vier weken (binnen twee weken bij een BOPZ-klacht) na ontvangst van uw klacht, doet de commissie een uitspraak. Daarvan ontvangt u schriftelijk bericht. De betrokken medewerker of afdeling en de geneesheer-directeur krijgen de uitspraak eveneens toegezonden. In BOPZ-zaken krijgt ook de Inspecteur voor de Gezondheidszorg een afschrift.

Er zijn drie mogelijkheden. De commissie verklaart uw klacht:

- gegrond (de commissie geeft u gelijk)
- gedeeltelijk gegrond (u krijgt op sommige punten wel gelijk maar op andere niet)
- ongegrond (de commissie geeft u niet gelijk)

De Klachtencommissie kan op eigen initiatief de raad van bestuur van de instelling aanbevelen om maatregelen te nemen. Deze maatregelen hebben als doel dit soort klachten in de toekomst te voorkomen.

## *In beroep*

Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie op grond van de Wet Klachtrecht cliëntenzorg kunt u niet in beroep gaan.

Tegen een uitspraak naar aanleiding van een BOPZ-klacht kunt u wel in beroep gaan bij de rechtbank. Dit kan als de Klachtencommissie uw klacht ongegrond of gedeeltelijk ongegrond heeft verklaard. Met behulp van een advocaat kunt u beroep bij de rechter indienen. U kunt zo nodig een verzoek indienen voor gratis bijstand. Als uw beroep ontvankelijk is, houdt de rechter een hoorzitting, waarvoor u, uw advocaat en medewerkers van de instelling worden uitgenodigd.

De rechter doet binnen vier weken een uitspraak. Tegen deze beslissing kunt u geen hoger beroep instellen.

## *Belangrijke adressen en telefoonnummers*

### **Mentrum algemeen**

Geneesheer-directeur, de heer W. Mulder  
2e Constantijn Huygensstraat 39, 1054 CP Amsterdam  
Telefoon: (020) 5904 088

### **Klachtencommissie cliënten**

Ambtelijk secretaris, mevrouw M. Spreij  
Postbus 74077, 1070 BB Amsterdam  
Telefoon: (020) 7885 140  
Fax: (020) 7885 141  
E-mail: klachtencie@ggzba.nl

### **Patiëntenvertrouwenspersonen van Mentrum**

E. Raymann Telefoon: (06) 559 12361  
P. Manni Telefoon: (06) 559 12365



**Mentrum**  
geestelijke gezondheidszorg Amsterdam

# Mentrum

zorg voor mensen...

## *Meer informatie?*

Deze brochure geeft algemene informatie over de klachtenregeling. Uitgebreidere informatie vindt u in het gezamenlijk reglement Klachtencommissie. U kunt vragen om dit reglement bij de recepties van onze vestigingen of bij de Klachtencommissie.