



**Deel uw
ervaringen,
het levert ons
samen meer op**

Informatie over de klachtenprocedure

**ggz
ingeest**
samen
op eigen
wijze

Bij GGZ inGeest en Prezens, onderdeel van GGZ inGeest, staat kwaliteit van zorg voorop. Dat betekent dat we benieuwd zijn naar hoe u onze zorg ervaart. Dat kan een suggestie zijn, een vraag of een compliment. Ook als u niet tevreden bent of een klacht hebt, willen we dat graag weten. We kijken dan samen wat we kunnen verbeteren. In deze folder leest u hoe u uw ervaringen met ons deelt.

Deel uw vragen, tips en complimenten

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen en suggesties, en uw vragen beantwoorden we graag. Hoe kunt u uw ervaringen met ons delen?

Een vraag

Hebt u een vraag? Kijk eerst bij onze veelgestelde vragen.

Staat uw vraag er niet bij? Neem dan contact op met afdeling aanmelding & informatie

T 088 788 5015

E aanmelding@ggzingeest.nl

Algemene vragen kunt u, tijdens kantooruren, ook stellen via WhatsApp. Het kan gebeuren dat wij vanwege informatieveiligheid voorstellen telefonisch contact met u op te nemen.

T 06 5116 8007

Een tip of compliment

Hebt u een tip hoe wij zaken kunnen verbeteren? Bent u tevreden over uw behandeling of wilt u een medewerker van GGZ inGeest bedanken?

Laat het weten aan de afdeling aanmelding & informatie. Zij zorgen dat het op de juiste plek terecht komt.

T 088 788 5015

E aanmelding@ggzingeest.nl

Plaats uw waardering op www.zorgkaartnederland.nl

Deel uw ervaringen met ons ook met anderen en geef uw mening over onze zorg.

Niet tevreden of een klacht?

We lossen het vast samen op

Overal waar gewerkt wordt, gaan wel eens dingen minder goed. Onvrede groeit als u ermee blijft rondlopen. Dus bent u niet tevreden, hebt u schade geleden of vindt u dat we iets beter moeten doen? Deel het met ons. We bekijken dan samen hoe we onze zorg kunnen verbeteren.

Ontevreden? Praat eerst met elkaar!

Een goed gesprek helpt vaak om uw onvrede snel en gemakkelijk op te lossen. Het lucht op en uw hulpverlener kan wellicht uw onvrede of eventuele misverstanden wegnemen. Bent u na het gesprek met de hulpverlener toch niet helemaal tevreden? Of wilt u liever geen gesprek met de hulpverlener zelf? Bespreek dan uw klacht met de manager van de afdeling waar u – of uw familielid – in behandeling is. Deze zoekt dan samen met u naar een oplossing.

Een klacht indienen

Indien u niet met de betrokken medewerker wilt praten of uw onvrede niet kan worden weggenomen, kunt u een klacht indienen. Dit kan op verschillende manieren: telefonisch, schriftelijk, via e-mail of het formulier achterin deze brochure. Eén van de klachtenfunctionarissen neemt contact met u op, zodat u uw klacht kunt toelichten.

Afhandeling

De klachtenfunctionaris gaat op zoek naar een oplossing en kan bemiddelen bij uw klacht. De klacht wordt na schriftelijk indienen binnen 6 weken afgehandeld. Soms kan dit verlengd worden met 4 weken. Indien de klacht door bemiddeling is weggenomen in het informele traject, ontvangt u een schriftelijk afsluitbericht van de klachtenfunctionaris. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt het klacht-traject afgesloten met een schriftelijk eindoordeel van de directie namens GGZ inGeest. Bent u niet tevreden met het eindoordeel? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een andere instantie. Bijvoorbeeld de geschillencommissie, de tuchtrechter of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren.

BOPZ- en Wvggz-klachten

Per 1 januari 2020 vervangt de Wet verplichte ggz de huidige wet BOPZ. Ontvangt u nu gedwongen zorg bij GGZ inGeest, dan verandert er voor u (voorlopig) niets. Uw huidige machtiging loopt door in 2020 en u blijft onder de wet BOPZ vallen. Wanneer uw machtiging afloopt en er een verlenging van de machtiging nodig is krijgt u wel te maken met de nieuwe wet. Uw behandelaar zal u daar in een gesprek informatie over geven.

Voor patiënten met een BOPZ-maatregel (rechterlijke machtiging of inbewaringstelling) of een Wvggz-maatregel (zorgmachtiging of crisismaatregel) gelden afwijkende regels voor het behandelen van een klacht. Deze klachten worden behandeld door de klachtencommissie GGZ Amsterdam e.o.

BOPZ-klachten kunt u tot vijf jaar na inwerkingtreding van de Wvggz bij de klachtencommissie GGZ Amsterdam e.o. indienen. Deze worden behandeld volgens het klachtenreglement dat gold ten tijde van de Wet Bopz d.d. 1 juli 2017.

Voor Wvggz-klachten geldt dat u een klacht kunt indienen tot vijf jaar na de datum waarop de machtiging is afgegeven.

Ondersteuning

Het is ook mogelijk ondersteuning te vragen als u ontevreden bent. De klachtenfunctionaris, patiëntenvertrouwenspersoon of familievertouwenspersoon kijkt samen met u hoe uw ongenoegen het beste kan worden weggenomen en kan u adviseren over uw rechten, plichten en klachtmogelijkheden. Vanaf pagina 8 leest u bij wie u terecht kunt.

De volledige klachtregeling van GGZ inGeest kunt u nalezen op www.ggzingeest.nl/ik-heb-een-vraag-klacht-tip-compliment.

Tips!

- 1** Vindt u het lastig uw klacht rechtstreeks of alleen met uw hulpverlener te bespreken? Vraag gerust een familielid of goede bekende van u mee te gaan naar het gesprek.
- 2** Vindt u het moeilijk om uw klacht te verwoorden? Of wilt u hulp bij het indienen van een klacht? Vraag ondersteuning van onpartijdige deskundigen.

Stel: U dient een klacht in. U vraagt zich af wat er nu precies hierover in uw (patiënten)dossier wordt vastgelegd.

In uw dossier noteren we alleen nieuwe afspraken die we eventueel met u maken als gevolg van uw klacht. We delen uw klacht alléén met medewerkers en deskundigen die uw klacht helpen oplossen.

Onafhankelijke deskundigen helpen u graag

Vindt u het lastig om uw klacht te uiten of verwoorden? Wilt u hulp bij het indienen van uw klacht? Of wilt u hier meer informatie over? Onafhankelijke deskundigen helpen u graag verder. De ondersteuning is gratis.

Klachtenfunctionarissen

De klachtenfunctionaris adviseert over de geldende rechten en plichten van patiënten van GGZ inGeest, de verschillende klachtmogelijkheden en geldende procedures. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een rol bij het oplossen van de klacht. De klachtenfunctionaris heeft geen toegang tot uw dossier. Als dat nodig is, wordt uw toestemming hiervoor gevraagd.

De klachtenfunctionarissen zijn bereikbaar via de volgende telefoonnummers:

T 06 1226 6245

T 06 2207 5934

Wanneer u een bericht inspreekt wordt er binnen 3 werkdagen contact met u opgenomen.

E klachten.functionaris@ggzingeest.nl

Klachtenfunctionaris
Postbus 74077
1070 BB Amsterdam

Achterin deze folder vindt u een voorbeeld van een contactformulier.

Patiëntenvertrouwenspersonen

Bij vragen of klachten over BOPZ-maatregelen (rechterlijke machtiging of inbewaringstelling) of Wvggz-maatregel (zorgmachtiging of crisismaatregel) kunt u zich laten ondersteunen door een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP is op verschillende locaties aanwezig. De PVP staat aan de kant van de patiënt en weet welke rechten en plichten de patiënt heeft. Hij adviseert en denkt mee, bijvoorbeeld bij het formuleren van uw klacht of u bijstaan tijdens een klachtzitting.

Locaties Bennebroek, Haarlem en Hoofddorp

Paulien Bunt

T 06 3050 9625

E p.bunt@pvp.nl

Locaties Amsterdam (alle locaties) en Amstelveen

Jeroen Boersma

T 06 1504 5182

E j.boersma@pvp.nl

Ambulante patiënten kunnen bij de helpdesk van de landelijke stichting PVP terecht.

T 0900 444 8888

E helpdesk@pvp.nl.

Klachtencommissie GGZ Amsterdam e.o.

Klachtencommissie, ambtelijk secretaris

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

T (020) 788 5140

E klachtencie@ggzingeest.nl

Familievertrouwenspersoon

Wanneer u als familie of naastbetrokkene te maken heeft met iemand die psychiatrische problemen heeft, kan dit erg belastend zijn en veel vragen oproepen. Bijvoorbeeld over de manier waarop de hulp wordt geboden, vragen over hoe u met de problemen kunt omgaan of vragen over het psychiatrische ziektebeeld. De familievertrouwenspersoon kan ondersteunen in het contact met de hulpverlener, de behandelaar of de instelling en bemiddelen bij klachten. Samen met u zoekt ze naar een oplossing als u ontevreden bent over de hulpverlener of de organisatie.

De familievertrouwenspersoon geeft zonder uw toestemming geen informatie door aan de patiënt of hulpverlener. De familievertrouwenspersoon is aangesloten bij de landelijke stichting familievertrouwenspersoon (LSFVP)

Kathelijne Groffen

T 06 1126 1938

E k.groffen@familievertrouwenspersonen.nl

Advies en hulplijn

T 0900 333 2222

Op werkdagen tussen 09.00 - 17.00 uur.

Klachtencommissie Familie

Bij onvrede kunnen familieleden en naasten een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie voor familie en naastbetrokkenen.

Klachtencommissie familie

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

T (020) 788 5615

E klachtenciefamilie@ggzingeest.nl

Bent u familie of naaste? Bekijk de brochure *Mét familie gaat het beter op*: www.ggzingeest.nl/familie-en-naasten

Contactformulier klachtenfunctionaris (voorbeeld)

Naam: M/V

Geboortedatum (dd-mm-jjjj):

Adresgegevens:

.....

Telefoonnummer:

E-mail:

Ik ben: patiënt

familie, naastbetrokkene anders, nl.

.....

Datum of periode waarop uw klacht betrekking heeft:

van..... tot

Locatie waarop uw klacht betrekking heeft:

Omschrijving van uw klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Het ingevulde formulier stuurt u naar:

Klachtenfunctionaris

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

Ieder mens is uniek. De aanpak naar herstel dus ook. Met die kennis biedt GGZ inGeest gespecialiseerde psychiatrische zorg. Aan jongeren, volwassenen en ouderen. Met oog voor hun persoonlijke situatie en naaste omgeving. Afgestemd op lichaam en geest en volgens de nieuwste wetenschappelijke inzichten.

GGZ inGeest, samen op eigen wijze

GGZ inGeest
Postbus 74077
1070 BB Amsterdam
www.ggzingeest.nl
Januari 2021



Fotografie: Shutterstock