

# Ontevreden of een klacht?

Informatie voor patiënten en naasten

Bent u niet tevreden over onderdelen van de behandeling, een medewerker of de organisatie?

Laat het ons weten, dan kunnen we er mogelijk wat aan doen!

Ook willen we graag leren van klachten en proberen deze in de toekomst te voorkomen.

## Bent u patiënt? Ga in gesprek!

### Met uw behandelaar

Vertel het ons als u niet tevreden bent over onze zorg- of dienstverlening. U kunt dat het beste tegen uw behandelaar zeggen.



### Met de leidinggevende

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



### Met de klachtenfunctionaris

U kunt contact opnemen met de **klachtenfunctionaris** voor vrijblijvend advies, ondersteuning of bemiddeling bij een klachttraject.

Uw partner, familielid of andere vertegenwoordiger mag dit ook voor u doen.



### Met de Patiëntenvertrouwenspersoon

Als u bent opgenomen bij GGZ Drenthe of ambulante behandeling krijgt met verplichte zorg, dan kunt u terecht bij de **patiëntenvertrouwenspersoon** (pvp). Ook kan de pvp u ondersteunen en begeleiden in een klachttraject bij de **klachtencommissie** of een klachtbemiddelingstraject bij de **klachtenfunctionaris**.



## Geen oplossing gevonden via bemiddeling?

De klacht wordt voor een oordeel voorgelegd aan de **directie** van GGZ Drenthe. Bent u niet tevreden met het besluit van de directie? Dan kunt u naar de **Geschillencommissie** of de **rechtbank**. Let op: hieraan zijn kosten verbonden.

Gaat de klacht over een besluit van uw behandelaar/de zorgverantwoordelijke die hij/zij heeft genomen op grond van de Wet verplichte ggz? Dan kunt u naar de **klachtencommissie**. Bent u niet tevreden met de uitspraak? Dan kunt u kosteloos een beroep instellen bij de **rechtbank**.

## Bent u naaste en niet tevreden?

Als naaste kunt u terecht bij de **klachtenfunctionaris** als u niet tevreden bent over hoe er met u is omgegaan. U kunt contact leggen met de **familievertrouwenspersoon** wanneer uw naaste is opgenomen of ambulante behandeling krijgt met verplichte zorg.

## Meer informatie



### De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, staat naast de klager en de beklagde en heeft een bemiddelende rol. Samen met alle partijen probeert de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris houdt zich aan het klachtenreglement van GGZ Drenthe. Lukt het niet om uw klacht te verhelpen, dan neemt uiteindelijk de directie van GGZ Drenthe een besluit.

### De patiëntenvertrouwenspersoon

Een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) is onafhankelijk, komt op voor uw belangen, staat aan uw kant en is niet in dienst bij GGZ Drenthe. De pvp informeert u over de rechten en plichten die u heeft. U kunt bij hem/haar terecht als u bent opgenomen of als u ambulante in behandeling bent en met verplichte zorg in aanraking komt. De pvp kan u ondersteunen bij vragen of klachten waar u met uw behandelaar niet uitkomt of als u ontevreden bent over de hulpverlening.

### De familievertrouwenspersoon

De familievertrouwenspersoon (fvp) is onafhankelijk, komt op voor de belangen van naasten en is niet in dienst van GGZ Drenthe. De fvp biedt ondersteuning, informatie, advies, bemiddeling en bijstand bij een klachtenprocedure voor naasten bij verplichte zorg (zorgmachtiging en crisismaatregel) en/of opname.

### De klachtencommissie

De klachtencommissie is er voor patiënten die zijn opgenomen of verplicht in zorg zijn met een Wet verplichte ggz (Wvggz)-maatregel en die een klacht hebben over een besluit van de behandelaar op grond van de Wvggz. De klachtencommissie kan over een Wvggz-klacht een hoorzitting organiseren, beoordeelt de klacht en doet een bindende uitspraak.

### Meer weten?

Kijk voor meer informatie en contactgegevens op [www.ggzdrenthe.nl/klachtenregeling](http://www.ggzdrenthe.nl/klachtenregeling). Daar vindt u ook de contactgegevens van de klachtenfunctionaris, de patiëntenvertrouwenspersoon, de familievertrouwenspersoon en de secretaris van de klachtencommissie. U kunt de contactgegevens ook aan het secretariaat van het behandelteam vragen. Er zijn voor u geen kosten aan verbonden.