



## **Procedure klachtbehandeling binnen de Bascule**

### **Informatie voor cliënten**

#### ***Inleiding***

De medewerkers van de Bascule behandelen en begeleiden jaarlijks vele cliënten. Zij doen dat met kennis van zaken, zij doen dat meestal vol enthousiasme, zij doen dat in overleg en in samenwerking met u. Goede zorg staat voorop, opdat de cliënt tevreden is. En in de meeste gevallen is dat ook zo.

Wat te doen wanneer u ontevreden of boos bent en uw vertrouwen in de hulpverlener of de instelling aangetast is? Dat u niet tevreden bent over de Bascule kan veroorzaakt zijn door de behandeling, de verzorging of de organisatie. Het kan te maken hebben met de manier waarop u bejegend bent door medewerkers van de Bascule. Misschien wilt u alleen uw hart luchten over de gang van zaken of wilt u bereiken dat anderen niet hetzelfde overkomt. Mogelijk vindt u dat iets onjuist verlopen is en wilt u dat dit onderzocht wordt. Het kan ook zijn dat u een officiële klacht wilt indienen.

Probeer, als het even kan, een gesprek te hebben met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. Lukt dat niet, dan kunt u een beroep doen op de klachtenregeling van *de Bascule*. Het uiten van een klacht, op welke manier dan ook, is belangrijk voor de Bascule. Het geeft ons de gelegenheid aandacht te schenken aan de klacht, deze te onderzoeken en te beoordelen en zo hopelijk uw vertrouwen terug te winnen. Daarnaast kunnen klachten bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en het voorkomen van fouten.

Aan de hand van onderstaande punten willen wij u in deze folder laten zien waar u in de Bascule met uw onvrede terecht kunt en hoe u een klacht kunt indienen.

1. Hoe kan ik duidelijk maken dat ik een klacht heb?
2. Hoe gaat het in zijn werk als ik een klacht indien bij de klachtencommissie?
3. Klachtbehandeling in het kader van een gedwongen opname met een BOPZ-maatregel.
4. Klachtbehandeling in het kader van de wet op de Jeugdzorg
5. Informatie
6. Belangrijke adressen en telefoonnummers

## 1. Hoe kan ik duidelijk maken dat ik een klacht heb?

### **Bespreek de klacht met de betrokkene**

U kunt uw klacht het beste uiten op de plek waar deze ontstaan is. Probeer uw onvrede te bespreken met degene om wie het gaat. Dat biedt de mogelijkheid direct een oplossing te vinden of eventuele misverstanden recht te zetten. Als het niet mogelijk is de betreffende persoon op dat moment te spreken, biedt een volgende afspraak misschien een goede gelegenheid om uw vragen of ongenoegen naar voren te brengen.

### **Leg de klacht voor aan een leidinggevende**

Lukt het niet uw klacht met de betrokkene te bespreken of wilt u dat niet, dan kunt u zich wenden tot het hoofd zorglijn<sup>1</sup> van uw afdeling. Als u de klacht aan het hoofd zorglijn<sup>1</sup> voorlegt, informeert deze u over wat u verder kunt doen. Desgewenst wordt medewerking verleend bij het tot stand brengen van een gesprek met degene die de klacht betreft. Bij het hoofd zorglijn<sup>1</sup> kunt u uw onvrede kwijt zonder dat dit direct wordt gezien als een officiële klacht.

### **Dien een klacht in bij de klachtencommissie**

U kunt uw klacht ook direct indienen bij de Commissie Klachtenbehandeling Cliënten van de Bascule. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die uw klacht onderzoekt en er een uitspraak over doet. Dien uw klacht dan *schriftelijk*<sup>2</sup> in bij:

De secretaris van de klachtencommissie cliënten van de Bascule  
Postbus 303  
1115 ZG Duivendrecht

Er zijn verschillende mogelijkheden om u te helpen bij het op schrift stellen van uw klacht. U kunt daarvoor een beroep doen op

- uw behandelaar
- de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)
- de secretaris van de klachtencommissie.

---

<sup>1</sup> Lees ook: teamhoofd

<sup>2</sup> Schriftelijk ingediende klachten bij de Raad van Bestuur of de eerste geneeskundige worden doorgezonden aan de klachtencommissie en worden beschouwd als ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

## 2. Hoe gaat het in zijn werk als ik een klacht indien bij de klachtencommissie?

In deze paragraaf vindt u algemeen geldende informatie over klachtbehandeling binnen de Bascule. In de paragrafen 3 tot en met 5 vindt u aanvullende informatie in het kader van desbetreffende wetgeving.

### ***Klachtbehandeling en wetgeving***

Hoewel klachten kunnen vallen onder drie wetgevingen, de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) en Wet op de Jeugdzorg, is de werkwijze in grote lijnen hetzelfde.

Waar zit hem dan het verschil in? De desbetreffende wetgeving bepaalt de *maximale duur* van de klachtbehandeling, de *samenstelling* van de commissie en of de *uitspraak* van de klachtencommissie *bindend* is voor de Raad van Bestuur. De secretaris van de klachtencommissie kan u vertellen onder welke wetgeving uw klacht valt.

### ***Bevestiging van ontvangst***

Binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt u van de secretaris van de klachtencommissie een *bevestiging van de ontvangst*. De secretaris vraagt u daarin tevens om een *schriftelijke machtiging* om gegevens over de behandeling te mogen opvragen uit het dossier.

### ***Bijstaan***

U kunt zich bij de behandeling van uw klacht laten bijstaan door iemand die u zelf uitkiest. Dat kan iemand zijn uit uw eigen kring maar u kunt bijvoorbeeld ook bijgestaan worden door de Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) die de Bascule als werkgebied heeft. Een PVP is onafhankelijk en in dienst van Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen. Op de laatste bladzijde van deze brochure vindt u de adres- en telefoongegevens van de Stichting PVP en kunt u lezen hoe u contact kunt leggen met de PVP van de Bascule.

### ***Bemiddeling***

De secretaris van de klachtencommissie kan u voorstellen om de problemen die aan de klacht ten grondslag liggen, op te lossen door bemiddeling. Dit alles in goed overleg met u.

U bent niet verplicht deze bemiddeling te accepteren. Als u geen bemiddeling wenst wordt uw klacht alsnog behandeld door de commissie. Als u wel bemiddeling accepteert maar deze niet naar tevredenheid uitpakt, wordt de klacht alsnog in behandeling genomen.

### ***Afschrift van uw klacht wordt verzonden aan***

Zodra de klachtencommissie een klacht in behandeling heeft genomen wordt hiervan een afschrift toegezonden aan de Raad van Bestuur, de eerste geneeskundige, de clustermanager van het desbetreffende cluster en aan betrokken aangeklaagde(n)<sup>3</sup>.

### ***Onderzoek/klachtbehandeling***

Als de secretaris van de klachtencommissie de stukken van de klager compleet heeft worden deze toegezonden aan de leden van de klachtencommissie. Daarna overlegt de secretaris met de voorzitter over de wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen.

Dit kan variëren van:

- het stellen van aanvullende (schriftelijke) vragen aan klager of aan aangeklaagde
- het door de secretaris laten verrichten van vooronderzoek (intern dan wel extern) <sup>4</sup> tot
- het organiseren van een hoorzitting waarin klager en aangeklaagde (doorgaans in één hoorzitting) worden uitgenodigd hun standpunt toe te lichten.

De secretaris informeert u over de wijze waarop uw klacht in behandeling wordt genomen alsmede over de tijd die daar naar verwachting mee gemoeid is.

#### **Tijdspad**

WKCZ:	uitspraak binnen drie maanden na ontvangst schriftelijke klacht
BOPZ:	uitspraak bij een nog lopende maatregel (artikel 41 <sup>5</sup> ) binnen twee weken, bij een reeds beëindigde maatregel binnen vier weken na ontvangst schriftelijke klacht
Wet op de Jeugdzorg:	uitspraak binnen zes weken na ontvangst schriftelijke klacht

#### **Samenstelling klachtencommissie**

WKCZ en BOPZ:	extern voorzitter, extern jurist, kinder- en jeugdpsychiater, psychiater in opleiding, secretaris
Wet op de Jeugdzorg:	extern voorzitter, extern jurist, extern lid, secretaris

### **3. Klachtbehandeling in het kader van een gedwongen opname met een BOPZ maatregel (artikel 41)**

#### **Artikel 41**

Het kan hier betreffen:

1. De beslissing dat de jongere op grond van een psychiatrische aandoening niet in staat is zijn eigen besluiten te nemen ten aanzien van zijn behandeling
2. De beslissing dat ondanks verzet van de jongere het voorgestelde of het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast, voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de jongere of anderen, voortkomend uit de psychiatrische aandoening, te voorkomen.
3. De beslissing dat middelen en maatregelen (zoals: afzondering, medicijnen onder dwang, separatie, vocht en/of voeding), ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de jongere in de Bascule als gevolg van de psychiatrische aandoening worden veroorzaakt worden toegepast (Middelen en Maatregelen toepassing),
4. De beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden (zoals: telefoon, post, bezoek en/of bewegingsvrijheid) moeten worden aangebracht,
5. Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.

De uitspraak van de klachtencommissie bij artikel 41 wet BOPZ klacht is bindend. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het implementeren van de uitspraak.

---

<sup>4</sup> Mocht de klacht betrekking hebben op het cluster Therapeutische Gezinsverpleging (TGV) dan bestaat de mogelijkheid dat de secretaris zich laat informeren door de Pleegouderraad.)

### ***Bij een klacht in het kader van de wet BOPZ***

- a. Als klager kunnen optreden de jongere zelf; iedere andere jongere die verblijft in dezelfde afdeling van de Bascule waar ook desbetreffende jongere verblijft, de ouders van de cliënt voor zover zij belast zijn met het ouderlijk gezag, de voogd en voorts elke meerderjarige bloedverwant tot en met de vierde graad.
- b. De ontvangst van de klacht wordt door de secretaris van de klachtencommissie binnen drie dagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
- c. Bij de behandeling van de klacht zijn in ieder geval een jurist en een psychiater betrokken. PM: nieuwste opmerking van APC mbt uitnodigen van
- d. De klachtencommissie kan de beslissing waartegen de klacht gericht is, gedurende de klachtenprocedure schorsen.
- f. De klager en degene tegen wiens beslissing de klacht gericht is worden in de gelegenheid gesteld binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht te worden gehoord (schriftelijk dan wel mondeling), zij kunnen zich laten bijstaan door door hen aan te wijzen personen.
- g. De Klachtencommissie kan gedurende de beslistermijn de beslissing waartegen de klacht gericht is schorsen na de Raad van Bestuur de gelegenheid te hebben gegeven zijn zienswijze over de voorgenomen schorsing aan de Klachtencommissie kenbaar te maken.
- e. De Klachtencommissie doet uitspraak binnen twee weken bij klachten gericht tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken bij klachten gericht tegen een reeds beëindigde toepassing.

## **4. Klachtbehandeling in het kader van de wet op de Jeugdzorg**

De Therapeutische Gezinsverpleging (TGV) en de Orthopsychiatrische Residentiele Voorziening van de Bascule vallen beide onder de Wet op de Jeugdzorg.

Klachten die gerelateerd zijn aan een behandeling op de TGV vallen altijd onder de Wet op de Jeugdzorg. Bij klachten die gerelateerd zijn aan een behandeling op de Orthopsychiatrische Residentiele Afdeling beoordeelt de secretaris van de commissie aan de hand van de klacht of deze valt onder de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector of onder de wet op de Jeugdzorg.

## **5. Informatie**

Als u aanvullende vragen hebt over de klachtenprocedure dan kunt u contact opnemen met de secretaris van de klachtencommissie. Deze is bereikbaar via telefoonnummer: 020 – 890 17 00.

---

<sup>5</sup> Zie klachtenregeling cliënten de Bascule

## 6. Belangrijke adressen en telefoonnummers

### **Medisch Tuchtcollege Noord-Holland**

Postbus 84.500

1080 BN Amsterdam

Telefoon: 020 – 541 27 76

Indien uw klacht betrekking heeft op het beroepsmatig handelen van een 'BIG geregistreerde' behandelaar (arts, verpleegkundige, psychotherapeut, gz-psycholoog).

### **De Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg voor Noord-Holland**

Postbus 6160

2001 HD Haarlem

Telefoon: 023 – 516 03 30

Indien uw klacht de AWBZ-clusters betreft (cluster kinderen, cluster jeugd, cluster forensische psychiatrie, poliklinieken). De Inspectie Gezondheidszorg doet geen klachtbehandeling, maar kan nader onderzoek instellen op basis van meerdere signalen. Van de Inspectie voor de Gezondheidszorg kunt u verwachten dat u de vraag zal worden gesteld of u de klacht in eerste instantie heeft voorgelegd aan de Raad van Bestuur of de klachtencommissie van *de Bascule*.

### **De Inspectie voor de Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming**

Koninginneweg 111

2012 GM Haarlem

Telefoon: 023 – 516 03 00

- Indien uw klacht de cluster Therapeutische Gezinsverpleging betreft of
  - als uw klacht een aspect van het behandel aanbod binnen de ortho-psychiatrie betreft dat valt onder de wet op de Jeugdhulpverlening,
  - en betrekking heeft op het standpunt van de Raad van Bestuur, op de uitspraak van de klachtencommissie, of
  - als u van mening bent dat bij de klachtenbehandeling is gehandeld in strijd met het klachtenreglement,
- dan kunt u zich tot de inspectie wenden conform artikel 50 in de Wet op de Jeugdhulpverlening.

De Inspectie voor de Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming zal u vragen of u de klacht in eerste instantie heeft voorgelegd aan de Raad van Bestuur of de klachtencommissie van *de Bascule*. De Inspectie Jeugdhulpverlening doet geen klachtbehandeling, maar kan nader onderzoek instellen op basis van meerdere signalen.

### **Patiëntenvertrouwenspersonen (PVP) voor de Bascule**

Voor het telefoonnummer van de PVP van de Bascule kunt u terecht bij een behandelaar of bij de secretaris van de klachtencommissie, telefoon 020 – 8901700.

U kunt ook rechtstreeks bellen met de stichting PVP Nederland, 0900 – 444 88 88