

# Een klacht over verplichte opname of behandeling

## Wet verplichte Geestelijke Gezondheidszorg

Soms is er door uw psychiatrische ziekte gevaar voor uzelf of voor uw omgeving. Dan kan het zijn dat u zorg krijgt terwijl u dit zelf niet wilt. Dit heet verplichte zorg. U moet bijvoorbeeld medicijnen gebruiken of meewerken aan een behandeling. Verplichte zorg wordt alleen ingezet als het écht niet anders kan. Wij willen onze patiënten iedere dag de best mogelijke zorg bieden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop verplichte zorg is geboden. Bent u niet tevreden over de zorg? Bent u het niet eens met een opname, behandeling of besluit? Of heeft u een andere klacht? In deze folder leest u verschillende manieren om gehoord en geholpen te worden.

### Praat met uw zorgverlener

U kunt uw klacht bespreken met uw zorgverlener. In zo'n gesprek kunt u uw verhaal doen en verwachtingen bespreken. Samen wordt gekeken naar een oplossing. Soms is het lastig om een klacht te bespreken. Na overleg met de zorgverlener mag u een familielid of naaste meenemen bij het gesprek. Ook kunt u hulp vragen van een patiëntenvertrouwenspersoon of een familievertouwenspersoon. Verderop in deze folder leest u hoe deze vertrouwenspersonen kunnen helpen.

### Een klacht indienen (inleveren)

Als u er met uw zorgverlener niet uitkomt, kunt u een klacht indienen. Een patiënt, wettelijke vertegenwoordiger of een nabestaande kan een klacht indienen. De patiëntvertrouwenspersoon kan u hierbij helpen en advies geven.

ZGT is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie Wvggz van de Dimence Groep. In deze commissie zitten mensen die niet werken bij ZGT. De klachtencommissie werkt volgens een officieel proces. Dit proces staat in '[Klachtenregeling Wvggz](#)'. Waar in deze klachtenregeling 'zorgaanbieder' staat, wordt ZGT bedoeld.

### Wat gebeurt er na het indienen van een klacht?

- Het secretariaat van de klachtencommissie neemt contact met u op.
- Er vindt een gesprek plaats. Dit gesprek is met u, de klachtencommissie en degene waar u een klacht over heeft.
- De klachtencommissie neemt een beslissing en geeft aan wat er moet gebeuren. Hierbij zijn er meerdere mogelijkheden. Bijvoorbeeld: een beslissing wordt teruggedraaid. De klager krijgt een schadevergoeding. Of de klacht wordt afgewezen.
- ZGT is verplicht om de beslissing van de klachtencommissie te volgen.
- De uitspraak van de klachtencommissie wordt anoniem op de website van ZGT geplaatst. Hierbij worden alle gegevens die naar u leiden weggehaald.

### Patiëntenvertrouwenspersoon

Hoe kan de patiëntenvertrouwenspersoon u helpen? Zij kan u:

- advies geven over hoe u om kunt gaan met de klacht;
- helpen als u de klacht met de zorgverlener zelf wil oplossen;
- helpen bij het indienen van de klacht;

#### Almelo

Zilvermeeuw 1  
Postbus 7600  
7600 SZ Almelo

#### Hengelo

Geerdinksweg 141  
Postbus 546  
7550 AM Hengelo

 [facebook.com/ZGTinfo](https://facebook.com/ZGTinfo)

 [twitter.com/ZGT\\_info](https://twitter.com/ZGT_info)

 [linkedin.com/company/zgt](https://linkedin.com/company/zgt)

 [youtube.com/user/ZGTinfo](https://youtube.com/user/ZGTinfo)

 [zgt.nl](https://zgt.nl) - [zgt.nl/mijnzgt](https://zgt.nl/mijnzgt)

- advies geven of het verstandig is om een advocaat bij de klacht te laten helpen.

De patiëntenvertrouwenspersoon voor ZGT is Gerina Lameris. Zij is bereikbaar op: 06 82 25 43 22 of via [g.lameris@pvp.nl](mailto:g.lameris@pvp.nl). Lukt het niet om contact met haar te krijgen? Bel of mail dan met de helpdesk van de Stichting PVP.

- [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)
- 0900 444 88 88



*Gerina Lameris*  
*Patiëntenvertrouwenspersoon*

Meer informatie over de patiëntenvertrouwenspersoon vindt u op: <https://pvp.nl>

Familieleden kunnen hulp krijgen van de familievertrouwenspersoon. Informatie hierover vindt u op: <https://lsfvp.nl>

### **Wanneer kan ik een klacht indienen?**

Redenen om een klacht over verplichte opname of behandeling in te dienen staan in de klachtenregeling. Deze vindt u onder [artikel 5 'klachtgronden'](#).

Heeft u een algemene klacht over onze zorg- en/of dienstverlening? Bijvoorbeeld over het gebouw, bereikbaarheid of privacy. En staat deze klacht niet onder artikel 5 van de klachtenregeling Wvvgz?

Dan dient u een klacht in via het [klachtenformulier](#) op de website van ZGT. Hierbij geeft u aan dat het gaat om een klacht over 'reguliere zorg'. Meer informatie hierover leest u in [de folder 'Ik heb een klacht'](#).

### **Hoe dien ik een klacht in?**

Uw klacht over verplichte opname of behandeling kunt u indienen via het [klachtenformulier](#) op de website van ZGT. Geef hierbij aan dat het gaat om een klacht over 'verplichte geestelijke gezondheidszorg'.

U kunt uw klacht ook per e-mail of per brief indienen. Om uw klacht goed te kunnen behandelen is het belangrijk dat u de volgende onderwerpen noemt:

- Uw naam;
- Uw telefoonnummer en e-mailadres;
- Een duidelijke omschrijving en reden van uw klacht;
- De datum en plaats van de gebeurtenis.

Stuurt u een brief? Dan moet deze ondertekend zijn.

### **Contactinformatie**

De klachtencommissie is bereikbaar via:

Secretariaat klachten Wvvgz  
Postbus 7600  
7600 SZ Almelo  
E: [klachten@zgt.nl](mailto:klachten@zgt.nl)  
T: 088 708 57 83

### **Vragen**

Heeft u naar aanleiding van deze folder vragen, neem dan contact op met het secretariaat klachten Wvvgz.

De Raad van Bestuur van ZGT is op 16 maart 2021 akkoord gegaan met de klachtenregeling Wvvgz.

Om deze folder online in te zien ga naar [www.zgt.nl/klacht](http://www.zgt.nl/klacht).