



Themabrochure

Clientenrechten

Clëntenrechten: Algemene rechten in de GGz

1. Wat zijn cliëntenrechten?

Als u in behandeling komt bij een GGz-instelling of een vrijgevestigde hulpverlener treden er een aantal regels in werking waaraan u en uw behandelaar moeten voldoen.

Er bestaan algemene rechten en specifieke rechten die per instelling kunnen verschillen. De specifieke rechten zijn vaak vastgelegd in een huishoudelijk reglement, welke u bij de desbetreffende instelling kunt opvragen.

Veel algemene rechten zijn wettelijk vastgelegd, zoals in de wetten WPR (Wet Persoonsregistratie), WKCZ (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector of de Klachtwet), WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) en de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten).

De algemene rechten zullen hieronder worden behandeld. Vervolgens worden er enkele omstandigheden belicht, waarbij uw rechten beperkt kunnen worden. Tevens wordt aandacht besteed aan hoe u kunt handelen als u een klacht heeft.

De algemene rechten voor cliënten beslaan de volgende onderwerpen:

1. **Recht op een behandeling en een duidelijk behandelplan**
2. **Inzage dossier**
3. **Privacy**
4. **Inspraak**

Ad 1. Recht op een behandeling en een duidelijk behandelplan

U heeft recht op behandeling, begeleiding en verpleging. Dit wil echter niet zeggen dat u altijd direct in behandeling kunt (denk bijvoorbeeld aan de wachtlijsten). Als u in behandeling komt dan:

- Mag niemand zonder uw toestemming aan uw lichaam komen of u behandelen. Een uitzondering is als u gedwongen bent opgenomen en/of sprake is van een acute noodsituatie (waarover u verderop meer kunt lezen).
- Heeft u recht op een vertrouwensrelatie met uw behandelaar of begeleider, waarbinnen deze u met respect behandelt en serieus neemt. Dwang is hiermee in strijd.
- Kunt u aanspraak maken op voldoende aandacht (lees regelmatige gesprekken) van hulpverleners.
- Kunt u aandringen op een andere hulpverlener of op overplaatsing naar een andere afdeling, als u geen vertrouwen heeft in uw huidige hulpverlener.
- Hebben minderjarigen vanaf 16 jaar en volwassenen het recht om in principe volledig zelf over de behandeling te beslissen (men heeft uw toestemming nodig alvorens u wordt behandeld).
- Moet de behandelaar antwoord geven op al uw vragen.

- Heeft u het recht (overigens vaak op eigen kosten) een tweede behandelaar om advies te vragen (second opinion).
- Kunt u om overplaatsing naar een andere afdeling of een andere instelling verzoeken (indien u bent opgenomen in een ziekenhuis).
- Heeft u tevens recht op een goede lichamelijke zorg. Dit betekent dat u, indien u bent opgenomen, uw huisarts, tandarts en specialisten moet kunnen raadplegen.
- Mag een behandelaar geen seksuele relatie met u aangaan. Ook niet als u het initiatief neemt.
- Heeft u het recht op uw eigen geloof of levensovertuiging en de uitoefening daarvan.

Belangrijk als u in behandeling komt is het opstellen van een behandel-, begeleidings- of zorgplan. Dit is een overeenkomst tussen u en uw behandelaar waarin zaken als doelstelling en vorm van de therapie aan de orde komen. U dient tot een plan te komen, waar u het allebei over eens bent. De behandelaar mag het niet eenzijdig opleggen of zonder toestemming tussentijds wijzigen.

Als u bij een zelfstandig gevestigde hulpverlener in behandeling komt, is het zaak na te gaan of hij of zij is aangesloten bij een overkoepelende beroepsvereniging (zoals bijvoorbeeld het Nederlands Instituut voor Psychologen (het NIP)). Deze verenigingen hebben vaak aparte richtlijnen waaraan de hulpverlener moet voldoen en kennen vaak een interne klachtenprocedure. Vraagt u deze regels gerust op.

Ad 2. Inzage dossier

U hebt zonder meer recht uw gegevens (dossier) in te zien. In het dossier worden gegevens vastgelegd zoals resultaten van medisch onderzoek, verslagen van observaties, het behandelingsplan, verslagen van gesprekken, etc. Werkaantekeningen kunnen door de behandelaar wel worden verwijderd. U heeft het recht aantoonbare fouten in uw dossier te corrigeren en het dossier aan te vullen met uw mening. De verantwoordelijke hulpverlener kan als eis stellen dat het dossier onder toezicht wordt ingezien als hij dat wenselijk acht. U heeft echter het recht om tegen kostenvergoeding (maximaal 5,00 Euro) fotokopieën van uw dossier te maken, zodat u het rustig in uw eigen omgeving en tijd door kunt lezen. U heeft recht op geheimhouding van uw gegevens. Mensen die niet direct bij uw behandeling betrokken zijn, mogen uw dossier niet inzien. Bij overplaatsing mag de nieuwe instelling uw dossier niet inzien zonder uw schriftelijke toestemming. De Inspectie voor de GGz (waarover later meer) mag uw dossier wel inzien, maar vraagt u gewoonlijk eerst om toestemming. Na 10 jaar mogen dossiers vernietigd worden maar zolang de dossiers bestaan mag u ze inzien.

Ad 3. Privacy

Iedere instelling moet een privacyreglement hebben. Hierin staan uw rechten en staat hoe met uw gegevens wordt omgegaan. Vraag een exemplaar aan en lees het of laat het voorlezen, zodat u weet wat uw rechten zijn.

Er mag zonder uw toestemming geen mondelinge informatie over u worden doorgespeeld aan andere instellingen of mensen, ook in geval van nazorg. U kunt uw toestemming geven middels het ondertekenen van een verklaring. Uw medische gegevens zijn beschermd door de geheimhoudingsplicht die uw hulpverlener heeft. Er mogen zonder uw (schriftelijke) toestemming geen beeld- of geluidsopnamen (video, tape) van u worden gemaakt. Geeft u

toestemming dan heeft u recht het resultaat te zien of te horen. De opname moet bij het eerstvolgende contact gewist worden, tenzij u anders heeft afgesproken. Ook mag er zonder uw toestemming geen “one-way screen” (een spiegel van waarachter men de cliënt ongezien kan observeren) worden toegepast. U kunt tevens eisen dat de behandeling plaatsvindt zonder “derden” zoals artsen in opleiding, verpleegkundigen en stagiaires.

Familieleden en/of contactpersonen hebben alleen recht op informatie en overleg over de behandeling en de verzorging als u daarmee instemt of als u zelf niet kunt beslissen.

Ad 4. Inspraak

Iedere GGz-instelling moet een patiënten-, cliënten-, bewoners- of familieraad mogelijk maken. Deze raden zijn in het leven geroepen om de positie van de cliënten in de instellingen te verbeteren en toe te zien op de naleving van de rechten van cliënten. Zij hebben inspraak- en adviesrecht bij beleidsmatige aangelegenheden. Het is in sommige gevallen ook mogelijk om zelf zitting te nemen in uw cliëntenraad.

2. Wanneer kunnen uw rechten worden beperkt en mag er dwang worden toegepast?

De Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) is van toepassing op cliënten die niet vrijwillig zorg ontvangen of onvrijwillig in een instelling verblijven. De Wet Bopz beschermt de rechten van gedwongen opgenomen cliënten. De Wet Bopz bepaalt wanneer iemand tegen zijn zin opgenomen mag worden en aan welke regels hulpverleners zich dan moeten houden.

Dwangmaatregelen tijdens opname

Dwangmaatregelen (maatregelen die zonder uw toestemming genomen kunnen worden zoals isolatie en gedwongen medicatie) mogen nooit als straf worden toegepast. Ze mogen alleen toegepast worden in een acute noodsituatie van de patiënt die niet op een andere manier op te lossen is. Daarna moeten ze direct worden stopgezet. Heeft u het idee dat men ten onrechte dwang op u toepast, raadpleeg dan ten eerste de patiëntenvertrouwenspersoon.

Gedwongen opname in een psychiatrisch ziekenhuis

U kunt alleen met een IBS (In Bewaring Stelling) of een RM (Rechterlijke Machtiging) gedwongen (dus tegen uw wil) worden opgenomen als u een gevaar voor uzelf of uw omgeving bent (en er geen andere oplossingen zijn). De IBS is bedoeld voor spoedeisende gevallen (lees bij acuut dreigend gevaar) en loopt via de burgemeester, de RM is de gewone procedure via de rechter.

De IBS (In Bewaring Stelling). Bij een IBS krijgt u eerst bezoek van een arts, meestal een onafhankelijk psychiater. Deze onderzoekt u voor zover dat mogelijk is en stelt zich de volgende vragen.

- Brengt uw situatie acuut gevaar met zich mee?
- Bestaat er een ernstig vermoeden dat het gevaar door een psychische stoornis wordt veroorzaakt?
- Is opname in een ziekenhuis de enige mogelijkheid om het gevaar af te wenden?

Indien de arts deze vragen met ja beantwoordt en tevens duidelijk is dat u niet bereid bent tot een vrijwillige opname, stelt hij een geneeskundige verklaring op.

Deze verklaring gaat naar de burgemeester. Die beslist, na lezing van de verklaring, of er een IBS moet komen. Zodra de burgemeester heeft besloten tot een IBS wordt dit gemeld bij de Raad voor de Rechtsbijstand. Die Raad wijst u een advocaat toe. Deze komt u zo snel mogelijk opzoeken en is ook aanwezig wanneer de rechter u komt horen.

Een IBS kan maximaal vier weken duren.

Als u met een IBS bent opgenomen, heeft dat gevolgen voor uw rechtspositie. In de eerste plaats bent u in uw bewegingsvrijheid beperkt. U mag het ziekenhuis niet verlaten. Gaat u toch weg, dan kan men u terughalen met hulp van de politie. De hulpverlener kan u in acute gevallen dwingen om medicijnen te nemen of u afzonderen in een aparte kamer of separeerverblijf.

Vraagt men een RM aan terwijl de IBS nog loopt, dan blijft de IBS van kracht tot de rechter een beslissing neemt over de RM-aanvraag. De totale duur van de IBS kan dan uitlopen tot ongeveer zeven weken.

De RM (rechterlijke machtiging). Een rechterlijke machtiging is een beslissing van de rechter om u gedwongen te laten opnemen in een psychiatrisch ziekenhuis. Een RM is geen spoedprocedure zoals de IBS. Een RM wordt aangevraagd als er geen haast is bij een gedwongen opname. Een RM moet worden aangevraagd bij de officier van justitie. U kunt zelf ook een RM aanvragen (bijvoorbeeld als u in een crisis gedwongen wilt worden opgenomen). In de meeste gevallen doet een psychiater dat. De officier kan het verzoek vervolgens aan de rechter voorleggen. Voor een RM moet een geneeskundige verklaring aanwezig zijn.

Bij een RM beslist de rechter na het horen van de psychiater en uw advocaat. U heeft na gedwongen opname recht op een gesprek met de rechter en op bijstand van een patiëntenvertrouwenspersoon, advocaat en onafhankelijk psychiater. Men mag u niet verbieden contact te hebben met personen of instanties waarmee u wilt overleggen of waarbij u wilt klagen.

Tijdens een IBS en een RM houdt u allerlei rechten. Zo spoedig mogelijk na opname moet de onvrijwillige opgenomen patiënt in het bezit worden gesteld van allerlei informatie, waaronder de in het ziekenhuis geldende huisregels. Dit geldt tevens voor de echtgenoot, wettelijk vertegenwoordiger en naaste (familie)betrekkingen. Patiënt en familieleden moeten bij een gedwongen opname zo veel mogelijk weten waar ze aan toe zijn. Derhalve zal er per afdeling schriftelijk informatiemateriaal moeten klaar liggen dat bij opname wordt uitgereikt. Tevens mag u bezoek ontvangen en post (deze mag men in uw aanwezigheid controleren). U mag telefoneren en u heeft het recht over uw eigen geld te beschikken. Deze rechten kunnen echter worden ingetrokken als u de orde verstoort, strafbare feiten pleegt of men bang is dat het uw gezondheid schaadt. Neem contact op met de patiëntenvertrouwenspersoon als u het met bepaalde maatregelen niet eens bent. Bij gedwongen opname kunnen ook anderen (zoals familie) klachten voor u indienen. INFORMENTAAL heeft brochures over de RM en de IBS.

Onderbewind of onder curatele

Er worden u (financiële) rechten ontnomen als u tijdelijk of voorgoed onderbewind of onder curatele wordt gesteld door de rechter. Onderbewind betekent dat u niet zelf kunt beschikken over uw uitkering, inkomen of vermogen. Curatele gaat verder: alle beslissingen

(onder meer over behandeling, woonplaats, geld) neemt de curator. INFORMENTAAL kunt u verder informeren over deze maatregelen.

3. Klachten: wat te doen

Een klacht is een uiting van ongenoegen en die kan overal over gaan. Een klacht kan om meer gaan dan fouten. Ook in het contact met de hulpverlener of in de organisatie van de zorg kan van alles misgaan. Het gaat om zaken die volgens u anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.

Het is altijd zinvol om uw klacht aan uw hulpverlener te melden. Alleen dan kan hij of zij er eventueel wat aan doen. Door uw klacht te melden maakt u duidelijk dat er volgens u iets gedaan moet worden. Bovendien krijgt de hulpverlener de kans de zorg te verbeteren.

Daarmee helpt u niet alleen uzelf. Andere cliënten profiteren daar ook van.

U heeft altijd het recht om een klacht in te dienen. Iedere instelling hoort een klachtenreglement te hebben; vraag er naar! Indien u in behandeling bent bij een onafhankelijk behandelaar die is aangesloten bij een overkoepelende belangen vereniging, dan kunt u ook hier uw beklag doen.

Hieronder volgt een lijst van mogelijkheden voor het bespreekbaar maken of indienen van een klacht, min of meer in de volgorde die u het best kunt volgen:

- Allereerst kunt u uw klacht bespreken met de hulpverlener zelf.

Een klacht met een hulpverlener bespreken is vaak moeilijk. Hier volgen enkele tips die u kunnen helpen:

- Reageer zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het vaak wordt. Alleen wanneer u erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak beter een paar dagen laten bezinken.
 - Maak een aparte afspraak als uw kwestie niet snel kan worden afgedaan. Geef daarbij kort aan waarover u wilt praten. Dan kan uw hulpverlener zich ook op het gesprek voorbereiden.
 - Schrijf van tevoren voor uzelf op waarover u wilt praten
 - Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken.
 - Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden.
 - Bent u bang voor een negatieve reactie? Zeg dat dan tegen hem/haar.
 - Neem iemand mee ter ondersteuning, wanneer u daar behoefte aan heeft. Laat dit wel van tevoren aan uw hulpverlener weten, zodat deze zich niet overvallen voelt.
 - Wees bereid om samen tot een oplossing te komen. Wanneer u uw hulpverlener eigenlijk al heeft veroordeeld en u eigenlijk niet naar hem wilt luisteren, kan het gesprek geen oplossing brengen. Een werkelijk gesprek aangaan betekent dat u open staat voor zijn uitleg.
 - Geef uw hulpverlener de kans zaken te herstellen.
- Reageert deze niet, dan zijn er de volgende mogelijkheden binnen de instelling:
 - U kunt naar een meerdere van die hulpverlener gaan
 - naar de bewoners/cliënten/familie/bezoekersraad
 - naar een klachtencommissie
 - in een psychiatrisch ziekenhuis kunt u naar de patiëntenvertrouwenspersoon gaan

- u kunt een brief schrijven naar de directie of het bestuur van de instelling.
- Helpt dit niet, dan komt u buiten de instelling terecht. Afhankelijk van de klacht, bij: een belangenorganisatie van cliënten, een bureau voor rechtshulp, de Regionale Inspectie, het Medisch Tuchtcollege, Klachtenbureaus Gezondheidszorg of de Officier van Justitie. Een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg kan u adviseren of het voor u zinvol is om uw klacht aan een bepaalde instantie voor te leggen.

U kunt om vele redenen besluiten om geen werk te maken van uw klacht over een hulpverlener of instelling. Of u iets met uw klacht wilt doen, moet u zelf afwegen. Laat u zich daar wel over adviseren/informereren. U kunt overwegen om de klacht alleen te melden bij bijvoorbeeld een klachtenbureau. Mogelijk kunnen zij uw ervaringen gebruiken, bijvoorbeeld in overleg met een instelling.

4. Internet-adressen:

www.clientenbond.nl
www.hulpgids.nl
www.psynip.nl
www.ggznederland.nl
www.health.nl/geestelijkegezondheidszorg
www.stichtingpandora.nl

5. Adressen en telefoonnummers:

- Signaal, Klachtenbureau Geestelijke gezondheidszorg Amsterdam, tel. 020-5 777 999
- Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen, F.C. Dondersstraat 9, 3572 JA Utrecht, tel.030-271 83 53, Landelijk informatie- en adviesnummer 0900-4448888 (op werkdagen 10.00-16.00)
- Pandora (Belangenvereniging van mensen met psychische/psychiatrische problemen, Postbus 75622, 1070 AP Amsterdam, tel.020-685 11 71
- Bureaus voor rechtshulp, landelijk nummer 070-3560620
- Patiëntenvertrouwenspersonen, landelijk nummer 0900-4448888
- Inspectie van de geestelijke gezondheidszorg, de regionale adressen kunt u schriftelijk aanvragen bij Hoofdinspectie voor de Gezondheidszorg, Postbus 5850, 2280 HW Rijswijk
- SOS telefonische hulpdienst, tel. 0900-0767

6. Restrictie

De informatie in deze brochure is niet uitputtend, maar een selectie van informatie die over het onderwerp beschikbaar is. INFORMENTAAL is niet aansprakelijk voor inhoudelijke fouten of hiaten in deze brochure, of voor de inhoud van de aanbevolen informatie(sites)

7. Verdere informatie

INFORMENTAAL voert onder andere folders die handelen over uw algemene rechten als cliënt, uw rechten bij de gedwongen opname in een psychiatrisch ziekenhuis middels een IBS of een RM, uw rechten in een psychiatrisch ziekenhuis, klachten over het verblijf in het psychiatrisch ziekenhuis, de wet klachtrecht, tuchtrecht in de gezondheidszorg, ontslag en verlof uit het psychiatrisch ziekenhuis, curatele, bewind en mentorschap. Feitelijke klachten kunt u voorleggen aan bijvoorbeeld Signaal: klachtenburo geestelijke gezondheidszorg Amsterdam.

Voor een persoonlijk gesprek kunt u een afspraak maken met een van onze medewerkers. In de folder van INFORMENTAAL kunt u meer lezen over onze werkwijze en over onze openingstijden.

INFORMENTAAL
2^e Const. Huygenstraat 39
1054 CP Amsterdam
tel. 020 – 590 4600
fax. 020 – 590 4601
www.INFORMENTAAL.nl
email : info@informentaal.nl