

**INFORMATIE OVER
RECHTSPOSITIE,
KLACHTENREGELING
EN CLIËNTENRAAD**

VOOR CLIËNTEN VAN VNN



**VERSLAVINGSZORG
NOORD NEDERLAND**

INHOUDSOPGAVE

- 3** WAAROM DEZE FOLDER?
- 4** RECHTSPOSITIE
- 7** CONTACTGEGEVENS
PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN
- 8** DE KLACHTENREGELING
- 10** CONTACTGEGEVENS KLACHTENCOMMISSIE
- 11** DE CLIËNTENRAAD
- 14** CONTACTGEGEVENS CLIËNTENRAAD

**INFORMATIE OVER
RECHTSPOSITIE,
KLACHTENREGELING
EN CLIËNTENRAAD****WAAROM DEZE FOLDER?**

Deze folder is bedoeld om u te informeren over een aantal algemene zaken waar u als cliënt van Verslavingszorg Noord Nederland (hierna VNN genoemd) mee te maken kunt krijgen. Het gaat hierbij om uw rechtspositie, de klachtenregeling en de Cliëntenraad van VNN. Mochten bepaalde dingen niet duidelijk zijn, vraag dan uw hulpverlener of begeleider om verduidelijking.

RECHTSPOSITIE

WAT HOUDT HET RECHT OP INFORMATIE IN?

Een belangrijk recht van cliënten - en van groot belang - is het recht op informatie. Iedere cliënt heeft recht op deskundige informatie over de problematiek waarvoor hij of zij hulp vraagt en over de voorgestelde behandeling of begeleiding. Die informatie heeft u nodig om te kunnen beslissen over uw behandeling of begeleiding binnen VNN en bij het maken van een afweging om al dan niet uw toestemming te geven. U dient bijvoorbeeld uw toestemming te geven wanneer u met uw hulpverlener afspraken maakt over een behandelplan en wellicht op een later tijdstip als bijstelling van het behandelplan nodig is. Zonder uw toestemming mag het behandelplan niet uitgevoerd worden.

U behoort (in begrijpelijke taal) te worden geïnformeerd over allerlei zaken die voor u als cliënt van belang kunnen zijn. Het is daarbij belangrijk dat u het zelf aangeeft als u iets niet begrepen heeft of als u meer wilt weten.

In de relatie tussen cliënt en hulpverlener is samenwerking belangrijk. Om deskundige hulp te kunnen verlenen, vragen wij van u als cliënt uw hulpverlener duidelijk en volledig te informeren. Binnen redelijke grenzen kunnen wij ook van u vragen de adviezen van de hulpverlener op te volgen en afspraken na te komen.

WELKE GEGEVENS STAAN ER IN MIJN DOSSIER?

Uw hulpverlener is verplicht een dossier bij te houden. Hierin registreert hij of zij allerlei persoonlijke gegevens. Het dossier bevat alle gegevens die betrekking hebben op uw behandeling en die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening.

Naast persoonsgegevens zoals uw naam, geboortedatum en adres, vragen wij u ook naar de reden van uw komst, uw verslavingsprobleem en de achtergronden daarvan. Een medisch onderzoek kan nodig zijn om uw lichamelijke conditie te bepalen. Gegevens uit dit onderzoek nemen wij op in uw dossier.

Gegevens die gedurende uw begeleiding of behandeling bekend worden, vermelden wij ook in uw dossier, bijvoorbeeld een verslag van een gesprek met een psychiater of de uitslag van een psychologische test.

Wanneer u via een verwijzer (bijvoorbeeld een huisarts) in contact bent gekomen met VNN, kunnen gegevens die afkomstig zijn van die huisarts of een andere hulpverleningsinstelling ook deel uitmaken van uw dossier.

HOE BESCHERMT VNN MIJN PERSOONLIJKE GEGEVENS?

Wij verwerken uw persoonlijke gegevens conform de WBP (Wet Bescherming Persoonsgegevens) en de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst). Verder is het zo dat alleen medewerkers van VNN die direct bij de hulp aan u betrokken zijn, uw dossier mogen inzien. Over de inhoud van uw dossier mogen zij niet met anderen spreken, er geldt voor hen een geheimhoudingsplicht.

Voor een goede hulpverlening kan het nodig zijn dat uw begeleider of behandelaar uw gegevens bespreekt met een collega. Hiervoor zijn wij niet verplicht uw toestemming te vragen. Uiteraard zijn alle collega's gehouden aan de geheimhoudingsplicht. Alleen met uw vooraf gegeven toestemming mogen wij informatie verstrekken aan derden, bijvoorbeeld aan uw partner, huisarts of een andere instelling.

Als uw zorgverzekeraar uw behandeling of begeleiding betaalt, zijn wij genooddaakt aan deze instantie bepaalde administratieve gegevens door te geven.

Als u in het kader van een justitiële maatregel wordt begeleid of behandeld, geldt de afspraak dat justitie op de hoogte wordt gesteld als u de begeleiding afbreekt. Wij verstrekken echter geen inhoudelijke informatie over u of uw opname aan justitie.

WAT ZIJN MIJN RECHTEN TEN AANZIEN VAN MIJN DOSSIER?

U heeft het recht om de gegevens die wij over u bijhouden in te zien en daarvan kopieën te vragen. Wanneer u hierom vraagt, geven wij uw dossier zo spoedig mogelijk ter inzage aan u, echter nadat gegevens over derden, zoals groepsgenoten of gezinsleden, zijn verwijderd.

Inzage vindt plaats in het bijzijn van uw begeleider zodat hij of zij uitleg kan geven. Voor kopieën vragen we van u een kostenvergoeding.

U heeft het recht om gegevens die naar uw mening ontbreken, aan uw dossier toe te voegen. Meer informatie over uw rechten ten aanzien van inzage in uw dossier kunt u krijgen via uw hulpverlener.

MAG MIJN HULPVERLENER INFORMATIE OVER MIJ AAN DERDEN VERSTREKKEN?

Zoals gezegd mag uw hulpverlener pas na uw uitdrukkelijke toestemming informatie over u aan derden vragen en/of geven. Bij hoge uitzondering kan uw hulpverlener hiervan afwijken. Als dit gebeurt, stellen wij u daarvan achteraf op de hoogte.

HOE LANG BEWAART VNN MIJN DOSSIER?

Wij bewaren uw dossier in de regel na afsluiting van het hulpverleningscontact nog vijftien jaar. Daarna vernietigen wij het. U kunt schriftelijk verzoeken uw dossier eerder te laten vernietigen. Wij bewaren uw gegevens in een afgesloten ruimte; gegevens die in een computerbestand staan, zijn beveiligd tegen onbevoegd gebruik.

GEBRUIKT VNN MIJN GEGEVENS VOOR WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK?

VNN houdt zich ook bezig met wetenschappelijk onderzoek. Het doel van het onderzoek is de kwaliteit van de begeleiding en behandeling te verbeteren. Bepaalde gegevens uit uw dossier verstrekken wij aan de onderzoekers; de gegevens verwerken zij anoniem, zodat uw privacy wordt gewaarborgd.

Nadere inlichtingen over het onderzoek kunt u krijgen bij uw hulpverlener. Als u ondanks de privacybescherming toch niet wilt dat uw gegevens worden gebruikt voor onderzoek, dan kunt u via uw hulpverlener een formulier vragen waarop u aan kunt geven dat u uw gegevens hiervoor niet beschikbaar wilt stellen.

WAT NU ALS IK HET NIET EENS BEN MET EEN BESLISSING VAN VNN?

Cliënten van VNN hebben een wettelijk omschreven klachtrecht (omschreven in de Wkcz, Wet klachtrecht cliënten zorgsector). Dit houdt in dat u als cliënt een klacht kunt indienen over alles wat te maken heeft met opname, verblijf, behandeling en bejegening binnen VNN. Hiervoor heeft VNN een klachtenreglement ontwikkeld. Zie voor een omschrijving van de klachtenregeling pagina 8 e.v. In elke fase van de klachtbehandeling kunt u zich laten ondersteunen door een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). Overigens hebben naastbetrokkenen van cliënten (zoals familieleden) een zelfstandig klachtrecht, met betrekking tot bejegening en nakoming van het naastbetrokkenenbeleid.

HEEFT VNN PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN?

VNN heeft zoals gezegd patiëntenvertrouwenspersonen (pvp'en). De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) is in dienst van de (landelijke) Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg en kan daardoor onafhankelijk functioneren. De pvp komt op voor uw belangen. U kunt bij de pvp terecht als u informatie en advies wilt hebben over uw cliëntenrechten en als u ondersteuning wilt bij een klacht of vraag over alles wat samenhangt met opname, verblijf, behandeling en bejegening binnen VNN. U kunt als cliënt te allen tijde contact met de pvp opnemen. Hieronder vindt u de contactgegevens van de pvp'en.

WAT ZIJN DE CONTACTGEGEVENS VAN DE PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN?

Hans Floor (voor de klinieken in Groningen en Friesland)

Postbus 19, 8800 AA Franeker

T 06 - 55 91 02 69

E h.floor@pvp.nl

Carla Andringa (voor de klinieken in Drenthe)

Postbus 128, 9470 AC Zuidlaren

T 06 - 25 43 10 83

E c.andringa@pvp.nl

Als u een ambulante behandeling volgt binnen VNN en een pvp wilt spreken, kunt u contact opnemen met:

Landelijke helpdesk Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg

T 0900 - 444 88 88

E helpdesk@pvp.nl W www.pvp.nl

Voor advies en informatie kun u zich ook wenden tot:

Landelijk Informatiepunt voor Patiënten

T 030 - 266 16 61

Cliëntenbond in de Geestelijke Gezondheidszorg

T 030 - 252 18 22

E postbus@clientenbond.nl

DE KLACHTENREGELING

WAAROVER KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?

U kunt een klacht indienen als u ontevreden bent over beslissingen, gedragingen en handelingen van medewerkers.

U kunt ook klagen over het niet nakomen van de bestaande patiëntenrechten zoals:

- uw recht op informatie;
- uw recht op het geven van toestemming voor de behandeling;
- uw recht op de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer;
- uw recht op inzage in uw persoonsgegevens;
- uw recht op het geven van toestemming voor het verstrekken van informatie aan derden.

WAAR KAN IK TERECHT MET MIJN KLACHT?

Uitgangspunt is dat uw klacht zo snel mogelijk behandeld wordt. U kunt uw klacht bespreken met de persoon waar uw klacht betrekking op heeft, of met zijn of haar (direct) leidinggevende. Als u dit niet wilt, of als u ontevreden bent over de uitkomst van het gesprek, dan kunt u uw klacht ook rechtstreeks (schriftelijk of via e-mail) indienen bij de Klachtencommissie Noordelijke Verslavingszorg. De leden van de Klachtencommissie zijn niet verbonden aan Verslavingszorg Noord Nederland.

Binnen een week bevestigt de Klachtencommissie schriftelijk de ontvangst van uw klacht. De Klachtencommissie zorgt ervoor dat uw klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken, wordt behandeld en het resultaat daarvan aan u bekend wordt gemaakt.

De Klachtencommissie neemt vanzelfsprekend elke klacht serieus. Als de Klachtencommissie uw klacht behandelt, zal u en de aangeklaagde(n) gevraagd worden te verschijnen op een 'hoorzitting'.

Tijdens deze bijeenkomst krijgen beide partijen de gelegenheid de klacht dan wel het verweer daartegen toe te lichten. De Klachtencommissie zal vragen stellen om een helder beeld van de situatie te krijgen.

Na de hoorzitting komt zij binnen enkele weken met een schriftelijke beslissing waarin staat of de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Zij kan ook een advies aan de Raad van Bestuur van VNN geven.

De Klachtencommissie heeft geen bevoegdheden om beslissingen van het management van VNN terug te draaien of te wijzigen.

Tevens kunt u op elk moment contact opnemen met de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp), die u kan ondersteunen met advies en bemiddeling. De pvp is onafhankelijk en heeft uw belang en uw wens als uitgangspunt. Hij of zij weet de weg binnen VNN en ook naar de Klachtencommissie, en kan u goed adviseren hoe uw klacht het snelst op te lossen is. Zie pagina 7 voor de contactgegevens van de pvp'en.

WAAR KAN IK DE OFFICIËLE TEKST VAN HET KLACHTENREGLEMENT VINDEN?

Deze folder bevat een samenvatting van de officiële tekst van het klachtenreglement. De volledige tekst van het klachtenreglement kunt u opvragen via onderstaand adres:

Verslavingszorg Noord Nederland

t.a.v. de secretaris van de Klachtencommissie

Postbus 8003

9702 KA Groningen

T 050 - 364 89 00

E klachtencommissie@vnn.nl

WAT ZIJN DE CONTACTGEGEVENS VAN DE KLACHTENCOMMISSIE?

Klachtencommissie Noordelijke Verslavingszorg
Postbus 8003, 9702 KA Groningen
E klachtencommissie@vnn.nl

Landelijk Informatiepunt voor Patiënten
T 030 - 266 16 61

Cliëntenbond in de Geestelijke Gezondheidszorg
T 030 - 252 18 22
E postbus@clientenbond.nl

Zie pagina 7 voor de contactgegevens van de pvp'en.

DE CLIËNTENRAAD

WAAROM EEN CLIËNTENRAAD?

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) bepaalt dat cliënten van zorginstellingen inspraak hebben door middel van een Cliëntenraad. Mede dankzij de adviezen van de Cliëntenraad kan de hulpverlening zorgvuldiger afgestemd worden op de wensen en behoeften van cliënten. Deze inspraak komt ten goede aan de kwaliteit van de zorg. Natuurlijk vinden cliënten het zelf ook belangrijk om mee te praten en mee te denken over het beleid van een zorginstelling, omdat de zorgverlening direct ingrijpt in hun persoonlijke levenssfeer. De leden van de Cliëntenraad van VNN zijn cliënten en ex-cliënten. Zij vormen een representatieve vertegenwoordiging van de cliënten van alle afdelingen binnen de organisatie.

WAT DOET DE CLIËNTENRAAD?

Zowel de Raad van Bestuur als de cliënten zijn uiteraard gebaat bij een goede zorg. De Cliëntenraad draagt hieraan bij door zich in te zetten voor de inspraak van cliënten. De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van mensen die op de zorg van VNN zijn aangewezen. De Cliëntenraad overlegt daarover met de Raad van Bestuur van VNN en denkt mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

HOE GAAT DE CLIËNTENRAAD TE WERK?

De Cliëntenraad wil zijn doel verwezenlijken door onder andere:

- het vergaren van informatie en het bespreekbaar maken van de mening en wensen van de achterban;
- het signaleren van klachten van gemeenschappelijke aard en die klachten bespreekbaar maken;
- het informeren, adviseren en het voeren van overleg met de Raad van Bestuur en medewerkers van VNN;
- het toetsen en controleren van het beleid van VNN op de gebieden waarover de raad bevoegd is;
- het onderhouden van contacten met personen en instanties die zich richten op de positie en belangen van cliënten van zorginstellingen;
- het vertegenwoordigen van de cliënten van VNN;
- het regelmatig bezoeken van cliëntengroepen.

WAT ZIJN DE BEVOEGDHEDEN VAN DE CLIËNTENRAAD?

Voor de uitoefening van zijn taken heeft de Cliëntenraad de volgende bevoegdheden:

- recht op informatie;
- adviesrecht;
- verzaamd adviesrecht;
- recht van voordracht van een lid van de Raad van Toezicht.

WELKE INFORMATIE HEEFT DE CLIËNTENRAAD NODIG?

Om goed te kunnen functioneren is tijdige en juiste informatie van groot belang. VNN voorziet de raad niet alleen van algemene informatie, maar ook van alle specifieke informatie over voorgenomen besluiten. Hierbij valt te denken aan de beweegredenen daarvoor en de mogelijke gevolgen voor cliënten. Voor het goed functioneren van de Cliëntenraad blijft daarnaast ook de door cliënten verschaft informatie onmisbaar.

WAT HOUDT HET ADVIESRECHT IN?

De Cliëntenraad mag altijd advies uitbrengen, gevraagd of ongevraagd. VNN is echter verplicht om de mening van de Cliëntenraad te vragen als het gaat over:

- een wijziging van de doelstelling of grondslag van VNN;
- een samenwerkingsverband of het aangaan van een fusie met een andere instelling;
- een verhuizing of ingrijpende verbouwing;
- een gehele of gedeeltelijke opheffing van VNN;
- een belangrijke wijziging in de organisatie;
- een belangrijke inkrimping of uitbreiding van werkzaamheden;
- het benoemen van leden van de Raad van Bestuur;
- de begroting en de jaarrekening;
- het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van de zorgverlening aan cliënten.

WAT HOUDT HET VERZWAARD ADVIESRECHT IN?

Sommige onderwerpen zijn van meer direct belang voor cliënten dan andere.

Over deze onderwerpen kan VNN in principe alleen besluiten nemen als de Cliëntenraad er mee instemt. De Cliëntenraad heeft dan het ‘verzaamd’ adviesrecht.

Dat recht geldt als het gaat over algemeen beleid rondom:

- voeding;
- veiligheid;
- gezondheid en hygiëne;
- geestelijke verzorging;
- maatschappelijke bijstand;
- recreatiemogelijkheden;
- ontspanningsactiviteiten;
- het kwaliteitsbeleid.

Maar ook als het gaat over:

- de klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen;
- een wijziging in de regeling voor de Cliëntenraad en andere voor cliënten geldende regelingen;
- de benoeming van een afdelingshoofd van een klinische afdeling die 24 uur zorg verleent en waar de cliënten in de regel langdurig opgenomen zijn.

WAT IS DE INVLOED VAN DE CLIËNTENRAAD OP DE SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN TOEZICHT?

Het is belangrijk dat de stem van cliënten ook op bestuursniveau doorklinkt en daarom heeft de Cliëntenraad het recht om tenminste één persoon bindend voor te dragen voor benoeming in de Raad van Toezicht.

HOE KAN IK CONTACT OPNEMEN MET DE CLIËNTENRAAD?

Heeft u informatie, ideeën, wensen, klachten of vragen,
dan kun u deze schriftelijk richten aan:

Cliëntenraad Verslavingszorg Noord Nederland
Postbus 8003, 9702 KA Groningen
E clienraad@vnn.nl

De Cliëntenraad is tevens telefonisch bereikbaar
op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur.
Het telefoonnummer is 050 - 364 89 00.

Natuurlijk kunt u ook persoonlijk contact zoeken met
een lid van de Cliëntenraad. De Cliëntenraadsleden
bevinden zich regelmatig op de afdelingen.

HEEFT U VRAGEN OVER DEZE FOLDER?

Neem dan contact op met:

Verslavingszorg Noord Nederland
afdeling Communicatie & PR
Postbus 8003, 9702 KA Groningen
T 050 - 364 89 14/15
F 050 - 364 89 99
E communicatie@vnn.nl

Februari 2008, VNN RP 0208

