

## U heeft een klacht over het panel Psychisch Gezien. Wat kunt u doen?

Tips en adviezen voor verbetering van het panel Psychisch Gezien zijn uiteraard altijd welkom. Maar ook als u ontevreden bent over de gang van zaken bij het panel horen wij dat graag. Dit kunt u melden aan de projectleider via [panel@trimbos.nl](mailto:panel@trimbos.nl) of [hmichon@trimbos.nl](mailto:hmichon@trimbos.nl).

Bent u naar uw mening niet goed te woord gestaan en wilt u een officiële klacht indienen dan kan dat door het klachtenformulier in te vullen op de website van het panel ([www.psychischgezien.nl/voor-panelleden/klachten](http://www.psychischgezien.nl/voor-panelleden/klachten)). U kunt ook of e-mailen naar [klachtenpanelpsychischgezien@gmail.com](mailto:klachtenpanelpsychischgezien@gmail.com) of een brief sturen naar de voorzitter van de klachtencommissie (Addi van Bergen, postbus 2423, 3500 GK Utrecht). Vermeld hierbij het volgende:

- uw naam en (e-mail)adres
- korte omschrijving van de klacht
- waarom u de klacht indient
- naam van degene waarover u een klacht heeft

De klacht wordt bekeken door de klachtencommissie. De commissieleden stellen zich hieronder aan u voor.



Mijn naam is Addi van Bergen. Ik werk al ruim 10 jaar als onderzoeker/epidemioloog bij Volksgezondheid Gemeente Utrecht (voorheen GG&GD). Daar doe ik samen met een aantal collega's onderzoek naar de gezondheid en leefsituatie van sociaal kwetsbare Utrechters, zoals zwerfjongeren en dak- en thuislozen. Ik woon in Utrecht met mijn partner en kinderen. Ik houd van reizen, films, boeken en lekker uit eten gaan en ben graag maatschappelijk actief. Het panel Psychisch Gezien vind ik een goed initiatief en ik draag daar graag aan bij als voorzitter van de klachtencommissie.



Mijn naam is Merijn Eikelenboom. Ik heb Nederlands recht gestudeerd en werk als projectmanager en datamanager bij de onderzoeksafdeling van GGZ inGeest. In deze functie houd ik mij vooral bezig met het waarborgen en zorgdragen van de kwaliteit van onderzoek. Daarnaast doe ik ook zelf onderzoek naar suïcidaal gedrag. Ik woon in Amsterdam met mijn vriendin en dochter. In mijn vrije tijd kijk ik graag naar voetbal en trap zelf ook tegen een balletje. Daarnaast houd ik erg van reizen en ga regelmatig naar de film. Het doel van het panel psychisch gezien draag ik een warm hart toe. Als secretaris van de klachtencommissie draag ik daar graag mijn steentje aan bij.



Ik ben Marian Klein Bramel en ik ben werkzaam als ervaringsdeskundige bij Lister, een instelling voor beschermd wonen in Utrecht. Momenteel ben ik betrokken bij Enik, een Recovery College. Dit is een leeromgeving voor mensen die persoonlijk ervaring hebben met psychische, psychosociale en/of verslavingsproblematiek.

De procedures en werkwijze van de klachtencommissie zijn vastgelegd in een klachtenreglement. In deze informatiefolder zijn de belangrijkste zaken uit het reglement opgenomen.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Leden van het panel Psychisch Gezien kunnen een klacht indienen. Met uw schriftelijke toestemming (machtiging) is het ook mogelijk dat iemand anders namens u de klacht indient.

### **Wat gebeurt er met mijn klacht?**

Hieronder beschrijven we stap voor stap wat en wanneer u iets kan verwachten:

- Binnen twee weken krijgt u van de klachtencommissie informatie over het vervolg van uw klacht.
- De klachtencommissie kan u adviseren eerst contact op te nemen met de projectleider van het panel als dat nog niet is gebeurd.
- De klachtencommissie kan proberen de relatie te herstellen tussen u en de persoon waarop de klacht zich richt.
- Indien het contact met de projectleider en de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft, wordt de klacht alsnog in behandeling genomen door de commissie.
- De klachtencommissie geeft uw klacht dan door aan degene waarover u klacht gaat (de aangeklaagde). De aangeklaagde heeft twee weken de tijd om te reageren. Als de aangeklaagde niet binnen deze termijn kan reageren (door ziekte of afwezigheid) bepaalt de commissie een nieuwe termijn.
- De klachtencommissie zal vervolgens aan de aangeklaagde en de projectleider van het panel om een persoonlijke toelichting vragen.
- De klachtencommissie kan ook contact met u opnemen voor een persoonlijke toelichting. Mocht u uitgenodigd worden om aanwezig te zijn bij een bijeenkomst van de klachtencommissie dan kunt u iemand meenemen in wie u vertrouwen heeft.
- De klachtencommissie kan ook documenten inzien om meer informatie te krijgen over de klacht. Als het nodig is, kan de klachtencommissie contact opnemen met een deskundige.

### **Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?**

- De klachtencommissie neemt binnen twee maanden een beslissing. U krijgt dan schriftelijk te horen of er naar aanleiding van de klacht maatregelen genomen worden en zo ja welke maatregelen.
- Indien de termijn van twee maanden niet haalbaar blijkt, wordt u daarvan op de hoogte gesteld. De beslissing kan met maximaal drie weken worden uitgesteld.

### **Ook belangrijk om te weten**

- De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht.
- De bijeenkomsten van de klachtencommissie zijn niet openbaar. Per klacht wordt bekeken of de klager uitgenodigd wordt voor de bijeenkomst.
- Wacht niet te lang met het melden van uw onvrede. Een klacht moet in principe binnen een half jaar worden ingediend.