



GGZ Friesland

Een kritische vraag, ontevreden of een klacht?

Een kritische vraag, ontevreden of een klacht?

Als GGZ Friesland proberen we zo goed mogelijk zorg te leveren. Toch kan het zo zijn dat je ergens niet tevreden over bent. Het is belangrijk dat je ons dit zo snel mogelijk laat weten. Zo voorkom je dat onvrede groter wordt. We horen graag van je wat beter kan, en we zoeken samen met jou naar een oplossing. Ook familie en naasten kunnen een klacht indienen. In deze folder lees je daar meer over.

Wat kun je als eerste doen?

We raden je aan om eerst in gesprek te gaan met de medewerker die bij jouw klacht betrokken is. Vaak is het probleem op die manier goed op te lossen. Vind je dat moeilijk, of helpt de medewerker niet, dan kun je naar een leidinggevende gaan. Bijvoorbeeld naar de manager of directeur van de medewerker om wie het gaat.

Zo kun je je klacht doorgeven

Je kunt je klacht mondeling bespreken, maar je mag dit ook per brief of e-mail doorgeven. Het is in dat geval belangrijk dat je contactgegevens vermeldt. Samen met jou zoeken we binnen zes weken naar een oplossing. Lukt dat niet, dan kunnen we die periode één keer met vier weken verlengen. Je krijgt hierover een brief of e-mail. Natuurlijk respecteren we altijd jouw privacy.

Hulp bij het indienen van een klacht

We begrijpen dat je vragen kunt hebben over hoe en waarover je een klacht kunt indienen. Daarbij kan de klachtenfunctionaris van GGZ Friesland je helpen. De klachtenfunctionaris kan uitleggen wat de mogelijkheden zijn. En de klachtenfunctionaris kan met je meedenken waar je je klacht kunt indienen. Ook kan de klachtenfunctionaris je klacht doorsturen naar de klachtencommissie of een bemiddeling starten.

Krijg je verplichte zorg of ben je opgenomen op een locatie waar verplichte zorg wordt gegeven? Dan kun je ook hulp of advies vragen van een patiëntenvertrouwenspersoon. Zij zijn onafhankelijk en werken niet bij GGZ Friesland. Jouw familie kan hulp of advies vragen aan een familievertrouwenspersoon. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersonen hebben geheimhoudingsplicht.

Je mag tijdens deze gesprekken altijd iemand meenemen. Zoals een familielid, vriend of partner. Het kan helpen als er iemand bij is die je goed kent.

Klachtencommissie voor patiënten en naasten

Kom je er met de medewerker of leidinggevende niet uit? Zelfs niet met hulp van de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon? Dan kun je je klacht voorleggen aan de klachtencommissie voor patiënten en naasten van GGZ Friesland. Deze commissie behandelt klachten volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De commissie beoordeelt je klacht onafhankelijk en geeft advies aan het bestuur. Het bestuur neemt uiteindelijk de beslissing.

Meer informatie over de klachtencommissie en een formulier om je klacht in te dienen vind je op www.ggzfriesland.nl. Je kunt je klacht ook per e-mail.

Regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland: klachten over verplichte zorg

Als je verplichte zorg krijgt, kun je een klacht indienen bij de regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland. Deze commissie behandelt klachten op basis van de Wet verplichte ggz (Wvvgz). Je kunt bij deze klachtencommissie een klacht indienen over verschillende punten. Dit noemen we klachtgronden.

We horen graag van je wat beter kan, en we zoeken samen met jou naar een oplossing.

Je kunt de verschillende klachtgronden vinden op de volgende pagina. Patiënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden kunnen op één van deze klachtgronden een klacht indienen. Heb je vragen over de klachtgronden dan kun je terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon.

De regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland werkt onafhankelijk van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. De voorzitters en leden van de commissie werken niet bij GGZ Friesland. Maar de commissie maakt wel gebruik van het postadres en e-mailadres van GGZ Friesland.

De klachtgronden volgens de Wvvgz:

- Wilsbekwaamheid
- Zelfbindingsverklaring
- Tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel
- Dossierplicht
- Besluit tot verlenen van verplichte zorg
- Uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel
- De tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties
- Voortzetting van tijdelijke verplichte zorg bij een zorgmachtiging
- Beslissing tijdelijk verplichte zorg
- Veiligheidsonderzoek
- Huisregels
- Overplaatsing
- Tijdelijke onderbreking verplichte zorg
- Beëindiging verplichte zorg
- Voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg
- Periodieke evaluatie van de verplichte zorg
- Geheimhoudingsverplichting zorgaanbieder, geneesheer-directeur, zorgverantwoordelijke en hun medewerkers
- Bij een strafrechtelijke plaatsing:
 - » Aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht
 - » Zorgplan
 - » Behandeling
 - » Verplichte behandeling
 - » Zelfbindingsverklaring
 - » Toepassing middelen of maatregelen
 - » Beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen

Deze commissie neemt zelf een beslissing

Anders dan de klachtencommissie voor patiënten en naasten, geeft de regionale klachtencommissie geen advies, maar neemt zelf een beslissing. Deze commissie kan ook een schadevergoeding toekennen, als je vindt dat je daarvoor in aanmerking komt. Geef dan duidelijk aan waarom je denkt dat je recht hebt op een vergoeding.

Meer informatie en het digitale klachtenformulier vind je op de website van GGZ Friesland: www.ggzfriesland.nl.

Oneens met de beslissing?

Ben je het niet eens met de beslissing over de afhandeling van jouw klacht? Dan kun je naar de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Hier kun je ook terecht als onze klachtenregeling niet aan de wettelijke eisen voldoet. Of als het niet redelijk is dat je je klacht eerst aan ons voorlegt. Het advies van de geschillencommissie is definitief.

Als je het niet eens bent met de beslissing van de regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland, kun je naar de rechter stappen. Dit moet binnen 6 weken na de dag waarop de regionale klachtencommissie een beslissing heeft genomen of had moeten nemen.

Dit kun je verder nog doen

Naast de mogelijkheden die in deze folder staan, kun je ook terecht bij andere instanties. Bijvoorbeeld het Tuchtcollege, de burgerlijke rechter of de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Als je gelijk krijgt, kan de Geschillencommissie of de rechter een schadevergoeding toekennen.

Je hebt altijd het recht om een jurist, advocaat of andere deskundige in te schakelen. Houd er wel rekening mee dat de kosten daarvan voor eigen rekening zijn bij een interne procedure bij GGZ Friesland of bij een van de klachtencommissies.

Meer informatie

Klachtenfunctionaris GGZ Friesland

Postbus 932

8901 BS Leeuwarden

058 284 88 02

klachtenfunctionaris@ggzfriesland.nl

Patiëntenvertrouwenspersonen (pvp)

Cocky Oppelaar (locaties Drachten en Heerenveen)

06 47 09 05 17

c.oppelaar@pvp.nl

Brian Rokette (locaties Leeuwarden, Franeker, Sneek, Workum)

06 30 58 57 12

b.rokette@pvp.nl

Familievertrouwenspersoon (fvp)

Jettie Zijlstra

Postadres: Sixmastraat 2

8932 PA Leeuwarden

06 51 03 01 35

j.zijlstra@familievertrouwenspersonen.nl

Klachtencommissie voor patiënten en naasten

Postbus 932

8901BS Leeuwarden

058 284 8802

klachtencommissie@ggzfriesland.nl

Regionale Klachtencommissie

Wvggz Friesland

Postbus 932

8901BS Leeuwarden

058 284 8802

klachtencommissie@ggzfriesland.nl

**Geschillencommissie Geestelijke
Gezondheidszorg**

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070 310 53 80
www.degeschillencommissiezorg.nl

**Regionaal Tuchtcollege voor de
Gezondheidszorg Groningen**

Postbus 11144
9700 CC Groningen
050 599 26 41
www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Burgerlijk recht

Rechtbank Noord-Nederland

Bezoekadres Leeuwarden
Zaailand 102, 8911 BN Leeuwarden
088 361 4444
www.rechtspraak.nl

**Inspectie voor de Gezondheidszorg en
Jeugd (Landelijk Meldpunt Zorg)**

Postbus 2115
3500 GC Utrecht
088 120 50 20
www.igj.nl

januari 2025



facebook.com/ggzfriesland



instagram.com/ggzfriesland



GGZ Friesland