

---

## De klachtencommissie voor patiënten en naasten

### Informatie voor patiënten en naasten/familie

#### **Wat is de Klachtencommissie voor patiënten en naasten?**

Lukt het niet om uw klacht met de behandelaar of leidinggevende op te lossen? Ook niet als u daarbij hulp krijgt van de klachtenfunctionaris, de patiëntenvertrouwenspersoon of familie-vertrouwenspersoon? Of wilt u dat niet? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie voor patiënten en naasten. Deze klachtencommissie beoordeelt uw klacht onafhankelijk en onpartijdig. Zij onderzoekt klachten en doet daarover uitspraak.

De commissie werkt volgens de klachtenregeling van GGZ Friesland, het technisch reglement en de vereisten die daarover zijn vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De klachtenregeling van GGZ Friesland en het technisch reglement kunt u vinden op de website van GGZ Friesland ([www.ggzfriesland.nl](http://www.ggzfriesland.nl)) of opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

#### **Welke klachten behandelt deze klachtencommissie?**

Een klacht is een bezwaar tegen het gedrag of een beslissing van een medewerker van GGZ Friesland of van de instelling zelf. Dit bezwaar moet gaan over uw behandeling of verblijf. Deze klachten vallen onder de Wkkgz.

Als u onvrijwillig bent opgenomen of verplichte zorg ontvangt in het kader van de Wvvgz (Wet verplichte ggz) of de Wet Bopz, kunt u over de nakoming van een verplichting of beslissing op grond van deze wet(ten) een klacht indienen bij de regionale Klachtencommissie Wvvgz Friesland. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van GGZ Friesland.

#### *Klachten met schorsingsverzoek*

In een aantal gevallen kan de Klachtencommissie voor patiënten en naasten worden gevraagd een beslissing over een klacht die valt onder de Wkkgz te schorsen. Het moet dan gaan om een klacht over een beslissing tot gedwongen ontslag of gedwongen overplaatsing.

Over een schorsingsverzoek wordt in principe binnen drie werkdagen een beslissing genomen door de voorzitter van de klachtencommissie. U en de medewerker tegen wie de klacht is gericht krijgen hiervan schriftelijk bericht. Als het verzoek wordt toegekend mag de beslissing niet worden uitgevoerd tot het moment waarop de klachtencommissie uitspraak over de klacht doet.

#### **Wie kan klagen?**

Iedereen die patiënt is of is geweest bij GGZ Friesland kan een klacht indienen. U kunt zelf een klacht indienen, of iemand schriftelijk machtigen om dat namens u te doen, bijvoorbeeld uw echtgeno(o)t(e), partner, ouder(s), broer/zuster, curator of mentor. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen.

Wanneer u zelf niet in staat bent een klacht in te dienen en er is geen gemachtigde, dan kan de klacht ook worden ingediend door een familielid of naaste die betrokken is bij de zorg aan u. Als er door een naaste een klacht over uw behandeling wordt ingediend, dan stelt de klachtencommissie u daarvan op de hoogte. Wanneer u bezwaar heeft tegen behandeling van de klacht zal de klachtencommissie de klacht niet behandelen, tenzij heel duidelijk is dat behandeling van de klacht wel in uw belang is.

### *Familieleden en naasten*

Familieleden en naasten die regelmatig contact hebben met GGZ Friesland omdat zij betrokken zijn bij de zorg aan de betrokken patiënt kunnen ook zelf een klacht laten behandelen door de klachtencommissie. Het gaat hierbij om klachten over zaken die hen zelf aangaan, bijvoorbeeld over hoe zijzelf zijn bejegend of geïnformeerd door medewerkers van GGZ Friesland.

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

Uw klacht moet schriftelijk worden ingediend, dit kan per brief of per e-mail.

In uw brief vermeldt u het volgende:

- de gebeurtenis of beslissing waarover u klaagt;
- tegen welke medewerker uw klacht gericht is (naam), welke afdeling of team;
- wanneer de gebeurtenis/beslissing heeft plaatsvonden;
- wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis/beslissing;
- uw contactgegevens: naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum, de afdeling waar u verblijft of het team waarbij u in zorg bent.

U kunt daarbij aangeven of u bereid bent een bemiddelingsgesprek over uw klacht te voeren. Ook kunt u alvast laten weten of u toestemming geeft voor inzage in uw dossier. Om uw klacht zorgvuldig te kunnen behandelen kan het nodig zijn dat de klachtencommissie inzage heeft in uw dossier. Hiervoor is uw toestemming nodig.

Voor het indienen van uw klacht kunt u ook gebruik maken van het "Formulier voor het melden van een klacht". Dit formulier kunt u vinden op de website van GGZ Friesland: [www.ggzfriesland.nl](http://www.ggzfriesland.nl) of opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

### **Een klacht ingediend... en dan?**

Nadat uw klacht binnengekomen is, wordt beoordeeld of deze voldoende duidelijk is en in behandeling kan worden genomen door de klachtencommissie. De klachtencommissie gaat er van uit dat u met het indienen van de klacht ermee instemt dat de commissie inlichtingen inwint, voor zover dat volgens de commissie noodzakelijk is om de klacht te kunnen behandelen.

U ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Bij onduidelijkheden neemt de klachtencommissie eerst contact met u op om een nadere toelichting op uw klacht te vragen. Als duidelijk is dat de commissie uw klacht in behandeling kan nemen, start de procedure. De medewerker over wie u een klacht hebt ingediend krijgt een kopie van uw klacht. Daarnaast krijgt de leiding van het zorgonderdeel een kopie ter kennisname.

### **Een bemiddelingsgesprek**

In veel gevallen stelt de klachtencommissie eerst voor een bemiddelingsgesprek te houden. U en de medewerker gaan dan met elkaar in gesprek om te proberen zaken uit te praten en de relatie tussen u beiden te herstellen. Het gesprek wordt geleid door een lid van de klachtencommissie/klachtenfunctionaris.

Aan het eind van dit gesprek kunt u aangeven of uw klacht voldoende is behandeld. De uitkomst en afspraken die worden gemaakt tijdens het bemiddelingsgesprek worden op schrift gesteld en aan betrokkenen toegestuurd. Als de bemiddeling slaagt, wordt uw klacht afgesloten.

Lukt het niet uw klacht door bemiddeling op te lossen, dan kunt u de klachtencommissie alsnog vragen om uitspraak te doen over uw klacht. De klachtencommissie houdt dan een hoorzitting.

### **Een hoorzitting**

De commissie die de klacht behandelt bestaat uit een onafhankelijk voorzitter (jurist) en twee commissieleden, die eveneens niet betrokken zijn bij de situatie waarover de klacht gaat. Voor de verslaglegging is de ambtelijk secretaris aanwezig.

Ingeval er bij de klacht een schorsingsverzoek is ingediend en behandeld, nemen de voorzitter en psychiater die het schorsingsverzoek hebben behandeld niet deel aan de verdere behandeling van de klacht.

Voordat de klachtencommissie de klacht onderzoekt en daarover uitspraak doet, wil zij zoveel mogelijk informatie ontvangen over de klacht en de situatie die heeft geleid tot het indienen van de klacht. Alle betrokkenen bij de klacht krijgen een uitnodiging voor een hoorzitting. De klachtencommissie vraagt de medewerker een verweerschrift in te dienen. Wanneer dit wordt ingediend, krijgt u daarvan een kopie.

U mag zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door iemand die u zelf kiest. Dit kan een bekende van u zijn, u kunt ook de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) vragen. Of de familievertrouwenspersoon als het gaat om een klacht van u als naaste of familie. Ook de medewerker mag zich laten bijstaan. Daarnaast wordt de medewerker gevraagd ook andere bij de klacht betrokken medewerkers mee te brengen, zodat tijdens de hoorzitting de juiste personen aanwezig zijn om te reageren op uw klacht. In de hoorzitting krijgen alle aanwezigen gelegenheid hun kant van het verhaal te vertellen. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten en vertrouwelijk.

### **Uitspraak**

Nadat de klachtencommissie voldoende informatie heeft verkregen, laat zij u en de betrokken medewerker met een schriftelijk advies weten of zij uw klacht gegrond of niet gegrond vindt en waarom ze dat vindt. Dit advies wordt ook naar de Raad van Bestuur gestuurd.

Wanneer de klachtencommissie daar aanleiding voor ziet, kan zij een aanbeveling opnemen in haar advies of beslissing. Hierdoor brengt de commissie zaken onder de aandacht van de Raad van Bestuur die nader onderzoek of verbetering vragen en die kunnen bijdragen aan het voorkómen van soortgelijke klachten in de toekomst.

### **Na de uitspraak**

Na het advies van de klachtencommissie neemt de Raad van Bestuur een beslissing over de klacht en of/welke maatregelen genomen worden. Hierover krijgt u schriftelijk bericht.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of als uw klacht niet binnen de gestelde termijn is behandeld, dan kunt u met uw klacht naar de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Deze geeft dan een bindend advies.

### **Informatie en ondersteuning**

Heeft u vragen over de klachtencommissie, dan kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Wilt u ondersteuning, bijvoorbeeld bij het voeren van gesprekken met uw hulpverlener, het opschrijven van uw klacht of wilt u dat iemand u bijstaat bij de behandeling van uw klacht, dan kunt u contact opnemen met de patiëntenvertrouwenspersoon of met de familievertrouwenspersoon. Ook kunt u de klachtenfunctionaris vragen om informatie of ondersteuning.

### **Adressen**

*Klachtencommissie voor patiënten en naasten GGZ Friesland*

Postbus 932, 8901 BS Leeuwarden

Telefoon: 058 284 88 02

E-mail: [klachtencommissie@ggzfriesland.nl](mailto:klachtencommissie@ggzfriesland.nl)

Website: [www.ggzfriesland.nl](http://www.ggzfriesland.nl)

*Patiëntenvertrouwenspersonen (pvp)*

Cocky Oppelaar (locaties Drachten en Heerenveen)

Tel: 06 47 09 05 17

E-mail: [c.oppelaar@pvp.nl](mailto:c.oppelaar@pvp.nl)

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

Tel: 06 30 58 57 12

E-mail: [b.rokette@pvp.nl](mailto:b.rokette@pvp.nl)

*Familievertrouwenspersoon (fvp)*

Jettie Zijlstra  
Postadres: Sixmastraat 2  
8932 PA Leeuwarden  
Tel.: 06 51 03 01 35  
E-mail: [j.zijlstra@lsvp.nl](mailto:j.zijlstra@lsvp.nl)

*Klachtenfunctionaris GGZ Friesland*

Postbus 932  
8901 BS Leeuwarden  
Tel: 058 284 88 02  
E-mail: [klachtenfunctionaris@ggzfriesland.nl](mailto:klachtenfunctionaris@ggzfriesland.nl)

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

Postbus 2115, 3500 GC Utrecht  
Tel: 088 120 50 20  
[www.igz.nl](http://www.igz.nl)

*Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg*

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag  
Tel: 070 310 5380  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)