

---

# De klachtencommissie

## Informatie voor familie en naasten van patiënten

### **Wat is de klachtencommissie?**

Wanneer u als naaste of familie een klacht heeft en er met de medewerker of de leidinggevende niet uit bent gekomen, geeft GGZ Friesland de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en beoordeelt klachten onafhankelijk van GGZ Friesland. Zij onderzoekt klachten en doet daarover uitspraak. De commissie werkt volgens de klachtenregeling van GGZ Friesland en de vereisten die daarover zijn vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en in de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).

De klachtenregeling van GGZ Friesland kunt u vinden op de website van GGZ Friesland ([www.ggzfriesland.nl](http://www.ggzfriesland.nl)) of opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

### **Klachten over de zorg aan de patiënt/uw naaste**

#### *Algemeen (Wkkgz)*

Een klacht is een bezwaar tegen het gedrag of een beslissing van een medewerker van GGZ Friesland of van de instelling zelf. Dit bezwaar heeft betrekking op de behandeling of het verblijf van de patiënt. Deze klachten vallen onder de Wkkgz.

Voor deze klachten geldt dat zij in principe worden ingediend door de patiënt zelf. Maar de patiënt kan ook iemand machtigen om dat namens hem te doen, bijvoorbeeld zijn echtgeno(o)t(e), partner, ouder(s), broer/zuster, curator of mentor. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen.

Als een patiënt zelf niet in staat is 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 die patiënt. Wanneer door een naaste een klacht over de behandeling van een patiënt wordt ingediend, stelt de klachtencommissie de patiënt hiervan op de hoogte. Als de patiënt 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 het belang van de patiënt is.

#### *Bijzondere klachten (Wet Bopz)*

Daarnaast kan er sprake zijn van een klacht over een beslissing of maatregel die genomen is om de patiënt in zijn vrijheden te beperken of met dwang te behandelen. Deze klachten vallen onder de klachtenregeling in de Wet Bopz en gaan over:

- de beslissing dat de patiënt niet in staat is zijn wil te bepalen over de behandeling die wordt voorgesteld;
- het tegen de wil van de patiënt toepassen van het behandelingsplan (dwangbehandeling);
- het tegen de wil van de patiënt toepassen van middelen en maatregelen ter overbrugging van een noodsituatie;
- de beslissing om de patiënt in zijn vrijheden te beperken;
- de beslissing om het met de patiënt overeengekomen behandelingsplan niet uit te voeren.

Bopz-klachten kunnen behalve door de patiënt zelf worden ingediend door elke andere opgenomen patiënt, de echtgeno(o)t(e) of partner, de ouder(s) van een minderjarige patiënt voor zover deze ouderlijk gezag heeft/hebben, een volwassen bloedverwant tot in de tweede graad in de rechte lijn, bijvoorbeeld een (groot)ouder, de voogd, curator of mentor.

### *Klachten met schorsingsverzoek*

Als u een klacht hebt over een beslissing of maatregel die valt onder de Wet Bopz kunt u de klachtencommissie vragen deze beslissing te schorsen.

Daarnaast kan de klachtencommissie worden gevraagd een beslissing 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.

### **Klachten die u zelf betreffen**

Familieleden en naasten van patiënten die betrokken zijn bij de zorg aan die patiënt en om die reden regelmatig contact onderhouden met GGZ Friesland, kunnen ook zelf een klacht laten behandelen door de klachtencommissie. Het gaat hierbij om klachten over zaken die u als naaste zelf aangaan, bijvoorbeeld over hoe u bent 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) en/of welke afdeling;
- wanneer de gebeurtenis/beslissing heeft plaatsvonden;
- wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis/beslissing;
- uw contactgegevens: naam, adres, telefoonnummer.

U kunt alvast aangeven of u bereid bent een bemiddelingsgesprek over uw klacht te voeren. Wanneer de klachtencommissie het voor de behandeling van uw klacht nodig vindt om het dossier van de betrokken patiënt in te zien, dan zal deze worden gevraagd of hij/zij hiertegen bezwaar heeft.

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. 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.

Aan het eind van dit gesprek kunt u aangeven of uw klacht voldoende is behandeld. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt en alle betrokken krijgen hiervan een afschrift. 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. Het verslag dat van de bemiddeling is gemaakt gaat in dat geval niet mee in de verdere procedure. Ook het commissielid dat het bemiddelingsgesprek heeft geleid, is niet betrokken bij de verdere

behandeling van de klacht. Hiermee wordt gewaarborgd dat de klachtencommissie uw klacht onbevooroordeeld en met een frisse blik behandelt.

### **Een hoorzitting**

Voordat de klachtencommissie de klacht onderzoekt en 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, maar u kunt ook de familievertrouwenspersoon (fvp) vragen. 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 de gelegenheid hun kant van het verhaal te vertellen. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten en vertrouwelijk.

### **Uitspraak**

Nadat de klachtencommissie voldoende informatie heeft verkregen, geeft zij –als het om een algemene klacht (Wkkgz) gaat- een advies over het al of niet gegrond zijn van uw klacht. Dit advies wordt naar de Raad van Bestuur gestuurd. U en de medewerker krijgen dat advies ook, samen met het verslag van de hoorzitting.

Bij een Bopz-klacht neemt de commissie een beslissing over het al of niet gegrond zijn van uw klacht. Deze schriftelijke beslissing en het verslag van de hoorzitting krijgen u en de medewerker toegestuurd.

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 uw klacht en of/welke maatregelen genomen worden. Hierover krijgt u schriftelijk bericht.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door GGZ Friesland 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.

Een beslissing over een Bopz-klacht wordt behalve aan de Raad van Bestuur, ook toegestuurd aan de geneesheer-directeur van GGZ Friesland en aan het Registratiekantoor Bopz van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Tegen een beslissing over een Bopz-klacht kunt u in beroep gaan als de klachtencommissie uw klacht ongegrond heeft verklaard of niet binnen de gestelde termijn een beslissing heeft genomen over uw klacht. U kunt dan de Inspectie vragen een verzoekschrift in te dienen bij de rechter of zelf rechtstreeks een verzoekschrift bij de rechter indienen.

### **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 de medewerker van GGZ Friesland, 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 familievertrouwenspersoon.

**Adressen**

*Klachtencommissie 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)

*Familievertrouwenspersoon*

Mevrouw Jettie Zijlstra

Telefoon: 06 510 30 135

E-mail: [j.zijlstra@lsfvp.nl](mailto:j.zijlstra@lsfvp.nl)

Postadres: Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht

*Rechtbank Noord-Nederland*

Bezoekadres Leeuwarden

Zaailand 102, 8911 BN Leeuwarden

Telefoon: 088 361 4444

[www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2115, 3500 GC Utrecht

Telefoon: 088 120 5020

[wwg.igz.nl](http://wwg.igz.nl)

Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 310 5380

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)