

A photograph of a sunset with the sun low on the horizon, creating a warm orange and yellow glow. In the foreground, the silhouettes of various plants with small, delicate flowers are visible against the bright sky.

# Een kritische vraag, ontevreden of een klacht?

# **Wat kan beter?**

Wij horen graag van u wat er  
beter kan en gaan samen met u  
op zoek naar een oplossing.

# Niet alleen patiënten, maar ook familie en naasten kunnen hun klacht kenbaar maken.

## Een kritische vraag, ontevreden of een klacht?

Heeft u een kritische vraag, bent u ontevreden of heeft u een klacht? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Zo voorkomt u dat de ontevredenheid groter wordt. Wij horen graag van u wat er beter kan en gaan samen met u op zoek naar een oplossing. Niet alleen patiënten, maar ook familie en naasten kunnen hun klacht kenbaar maken.

## Wat kunt u als eerste doen?

Wij raden u aan om eerst in gesprek te gaan met de medewerker die bij uw klacht betrokken is. Meestal is het probleem op die manier goed op te lossen. Vindt u dat lastig of geeft de medewerker geen gehoor, dan kunt u bij een leidinggevende terecht. Bijvoorbeeld bij de manager, directeur of de Raad van Bestuur.

U kunt uw klacht mondeling bespreken, maar ook per brief of e-mail indienen. Wanneer u uw klacht per brief of per e-mail indient is het belangrijk dat u uw contact- en adresgegevens duidelijk vermeldt. Samen met u zoeken we binnen zes weken naar een oplossing. Lukt dat niet binnen die termijn, dan mogen we de termijn in overleg met u één keer verlengen met vier weken. We sturen u hierover een brief of een e-mail.

Uiteraard respecteren wij te allen tijde uw privacy.

# U kunt zich altijd laten bijstaan door een familielid, vriend, vriendin of partner.

## Hulp bij het indienen van een klacht

Wij kunnen ons voorstellen dat u vragen hebt over hoe en waarover u een klacht in kunt dienen. U kunt daarbij hulp krijgen van de klachtenfunctionaris die aan GGZ Friesland verbonden is. De klachtenfunctionaris kan u informatie geven over de verschillende mogelijkheden en kijkt met u waar u uw klacht kunt voorleggen. Ook kan de klachtenfunctionaris de klacht voor u doorsturen naar de klachtencommissie of een bemiddeling opstarten.

Naast hulp van de klachtenfunctionaris kunt u advies of bijstand vragen van een patiëntenvertrouwenspersoon of familie-vertrouwenspersoon. Zij zijn onafhankelijk en niet in dienst van GGZ Friesland.

Zowel de klachtenfunctionaris als de patiënten- en familievertrouwenspersoon hebben een geheimhoudingsplicht.

U kunt zich altijd laten bijstaan door een familielid, vriend, vriendin of partner. Het is vaak gemakkelijker om het gesprek over iets moeilijks aan te gaan als er iemand bij is die u goed kent.

## Klachtencommissie voor patiënten en naasten

Lukt het niet om uw klacht met een medewerker of leidinggevende op te lossen? Ook niet met hulp van de klachtenfunctionaris, patiëntenvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de

klachtencommissie voor patiënten en naasten van GGZ Friesland. Deze commissie behandelt klachten die vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De klachtencommissie beoordeelt uw klacht onpartijdig en onafhankelijk en geeft daarover advies aan het bestuur die de uiteindelijke beslissing over de klacht neemt.

Meer informatie over de klachtencommissie voor patiënten en naasten is te vinden op de website van GGZ Friesland. Hier vindt u ook een formulier waarmee u uw klacht bij de klachtencommissie kunt indienen. U kunt uw klacht ook per e-mail of brief opsturen.

**De klachten-  
commissie  
voor patiënten  
en naasten  
beoordeelt  
uw klacht  
onpartijdig en  
onafhankelijk.**

### **Regionale klachtencommissie Wvggz Friesland: klachten over verplichte zorg**

Wanneer u verplichte zorg krijgt kunt u met uw klacht terecht bij een aparte klachtencommissie, namelijk de regionale klachtencommissie Wvggz Friesland. De Wet verplichte ggz (Wvggz) is op 1 januari 2020 in werking getreden en vervangt de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet bopz).

Er kan op basis van de Wvggz op verschillende punten een klacht ingediend worden: de zogenoemde klachtgronden. Patiënten, betrokkenen, hun vertegenwoordigers, of nabestaanden van betrokkenen kunnen op één van deze klachtgronden een klacht indienen.

De regionale klachtencommissie Wvggz Friesland functioneert zelfstandig en onafhankelijk van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. De voorzitters en leden van deze commissie zijn niet in dienst bij de organisatie waar uw klacht tegen gericht is. De commissie maakt wel

gebruik van de faciliteiten van GGZ Friesland zoals het postadres en het e-mailadres.

Anders dan de klachtencommissie voor patiënten en naasten, geeft de regionale klachtencommissie Wvggz Friesland geen advies aan het bestuur van de zorgaanbieder, maar neemt deze commissie een beslissing.

Ook mag deze klachtencommissie een schadevergoeding toekennen. Als u daarvoor in aanmerking wilt komen is het belangrijk dat u duidelijk aangeeft waarom u denkt dat u daar recht op hebt. Wat is er verkeerd gegaan en welke schade heeft u daardoor geleden?

Meer informatie over de regionale klachtencommissie Wvggz Friesland is te vinden op de website van GGZ Friesland. Hier vindt u ook een formulier waarmee u uw klacht bij de regionale klachtencommissie Wvggz Friesland kunt indienen.

### 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

# Verplichte zorg

Wanneer u een klacht heeft over  
verplichte zorg kunt u terecht bij de  
regionale klachtencommissie  
Wvggz Friesland.



### **Oneens met de beslissing**

Als u het niet eens bent met de beslissing van de Raad van Bestuur over een Wkkgz-klacht of ontevreden bent over de afhandeling, dan kunt u met uw klacht naar de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. U kunt hier ook direct met uw klacht terecht als onze klachtenregeling niet aan de wettelijke eisen voldoet of als van u redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat u uw klacht aan ons voorlegt. Het advies van de geschillencommissie is bindend.

Als u het niet eens bent met de beslissing van de regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland of als er niet tijdig een beslissing is genomen kunt u (betrokkenen, hun vertegenwoordigers, de zorgaanbieder of nabestaanden van de betrokkene) de rechter vragen een beslissing over de klacht te nemen. Hiervoor moet een gemotiveerd verzoekschrift bij de rechter worden ingediend. Dit moet binnen zes weken na de dag waarop de regionale klachtencommissie een beslissing heeft genomen of had moeten nemen.

### **Overige mogelijkheden**

Naast de mogelijkheden die in deze folder genoemd worden zijn er nog een aantal instanties waar u met uw klacht terecht kunt. Zo kunt u met uw klacht terecht bij het Tuchtcollege, direct bij het burgerlijk recht of bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Als u gelijk krijgt kunnen de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg en de rechter u eventueel een schadevergoeding toekennen.

U heeft altijd het recht om een jurist, advocaat of een andere deskundige in te schakelen. U moet zich wel realiseren dat de kosten daarvoor, bij een interne procedure bij GGZ Friesland of bij een van de klachtencommissies, voor uw eigen rekening komen.

## **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@lsvp.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](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

**Regionaal Tuchtcollege voor de  
Gezondheidszorg Groningen**

Postbus 11144  
9700 CC Groningen  
050 599 26 41  
[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

**Burgerlijk recht  
Rechtbank Noord-Nederland**

Bezoekadres Leeuwarden  
Zaailand 102, 8911 BN Leeuwarden  
088 361 4444  
[www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

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

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



[facebook.com/ggzfriesland](https://facebook.com/ggzfriesland)



[twitter.com/ggzfriesland](https://twitter.com/ggzfriesland)



GGZ Friesland