

De regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland

behandeling van Bopz-klachten

Wat is de regionale klachtencommissie Wvvgz?

Op 1 januari 2020 is de Wet Verplichte GGZ (Wvvgz) in werking getreden.

Deze wet vervangt de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet Bopz). Patiënten, betrokkenen, hun vertegenwoordigers, of nabestaanden van de betrokkene kunnen over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van de Wvvgz een klacht indienen bij de regionale Klachtencommissie Wvvgz Friesland.

Deze regionale Klachtencommissie Wvvgz Friesland is door meerdere zorgaanbieders met de organisaties Zorgbelang in de provincies Groningen, Friesland en Drenthe ingesteld en functioneert zelfstandig en onafhankelijk van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. De voorzitters en de leden van deze commissie zijn niet in dienst of werkzaam voor de organisatie waar uw klacht tegen gericht is.

De regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland behandelt de bij haar ingediende klachten zoals voorgeschreven in het klachtenreglement. Dit reglement kunt u vinden op de website van GGZ Friesland of opvragen bij het secretariaat.

Voor bepaalde situaties zal voor verplichte zorg de Wet Bopz nog 12 maanden na 1 januari 2020 blijven gelden. Klachten over beslissingen die in dit kader/tijdsbestek vallen, worden ook behandeld door de regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland.

Bopz-klachten gaan over:

- het besluit dat u niet in staat bent beslissingen te nemen over de behandeling die wordt voorgesteld;
- het tegen uw wil toepassen van het behandelingsplan (dwangbehandeling);
- het tegen uw wil toepassen van middelen en maatregelen ter overbrugging van een noodsituatie;
- de beslissing om u in uw vrijheden te beperken;
- de beslissing om het met u overeengekomen behandelingsplan niet uit te voeren.

Klachten met schorsingsverzoek

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

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?

Bopz-klachten kunnen behalve door uzelf ook worden ingediend door elke andere opgenomen patiënt, uw echtgeno(o)t(e) of partner, uw ouder(s) als u minderjarig bent en zij ouderlijk gezag dragen, een volwassen bloedverwant tot in de tweede graad in de rechte lijn, bijvoorbeeld een (groot)ouder, uw voogd, curator of mentor.

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 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 commissie 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 onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider met elkaar in gesprek om te proberen zaken uit te praten en de relatie tussen u beiden te herstellen.

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 voorzitter (jurist) en twee commissieleden. Een van de leden is een psychiater. Voor de verslaglegging is de ambtelijk secretaris aanwezig.

Wanneer 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 commissie vraagt de medewerker een verweerschrift in te dienen. Als 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. 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, neemt zij een beslissing over het al of niet gegrond zijn van uw klacht. Deze schriftelijke beslissing krijgen u en de medewerker toegestuurd. De beslissing wordt ook gestuurd naar de Raad van Bestuur, de geneesheer-directeur, de leiding van het zorgonderdeel en naar de Inspectie.

Wanneer de commissie daar aanleiding voor ziet, kan zij een aanbeveling opnemen in haar beslissing of advies. 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

Als u het niet eens bent met de beslissing over een klacht of als niet tijdig een beslissing is genomen kunt u als klager in beroep gaan. Hiervoor moet een gemotiveerd verzoekschrift bij de rechter worden ingediend. Dit moet binnen zes weken na de dag waarop de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of had moeten nemen.

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. Ook kunt u de klachtenfunctionaris vragen om informatie of ondersteuning.

Adressen

Regionale Klachtencommissie Wvggz Friesland

Postbus 932

8901BS Leeuwarden

Tel: 058 284 8802

E-mail: klachtencommissie@ggzfriesland.nl

Patiëntenvertrouwenspersonen (pvp)

Cocky Oppelaar (locaties Drachten en Heerenveen)

Tel: 06 47 09 05 17

E-mail: c.oppelaar@pvp.nl

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

Tel: 06 30 58 57 12

E-mail: b.rokette@pvp.nl

Klachtenfunctionaris GGZ Friesland

Postbus 932

8901 BS Leeuwarden

Tel: 058 284 88 02

E-mail: klachtenfunctionaris@ggzfriesland.nl

Rechtbank Noord-Nederland

Bezoekadres Leeuwarden

Zaailand 102, 8911 BN Leeuwarden

Tel: 088 361 4444

www.rechtspraak.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (Landelijk Meldpunt Zorg)

Postbus 2115, 3500 GC Utrecht

Tel: 088 120 50 20

www.igz.nl