

De regionale klachtencommissie Wvggz Friesland

Informatie voor patiënten

Wat is de regionale klachtencommissie Wvggz?

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

Patiënten/betrokkenen, hun vertegenwoordigers, of nabestaanden van de betrokkene kunnen over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van de Wvggz een klacht indienen bij de regionale klachtencommissie Wvggz Friesland.

Deze regionale klachtencommissie Wvggz Friesland is door meerdere zorgaanbieders met de organisaties Zorgbelang in de provincies Groningen, Friesland en Drenthe ingesteld en functioneert geheel 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 commissie maakt wel gebruik van de faciliteiten van GGZ Friesland, zoals het postadres en het e-mailadres.

De regionale klachtencommissie Wvggz 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.

Wvggz-klachten gaan over:

- 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.

Wanneer u naast een klacht over verplichte zorg een klacht heeft die valt onder de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg), zal de commissie die klachten gezamenlijk behandelen.

Een Wkkgz-klacht is een bezwaar tegen een gedraging of een beslissing van een medewerker van GGZ Friesland of van de instelling zelf. Dit bezwaar moet gaan over de behandeling of het verblijf van betrokkene.

Wie kan klagen?

Wvggz-klachten kunnen worden ingediend door de patiënt/betrokkene, de vertegenwoordiger of een nabestaande van de betrokkene.

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 welk 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 de relevante patiëntgegevens. 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 vanuit dat u met het indienen van de klacht ermee instemt dat de klachtencommissie inlichtingen inwint, voor zover dat volgens de klachtencommissie 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 de klacht te vragen. Als duidelijk is dat de commissie uw klacht in behandeling kan nemen, start de procedure. De medewerker over wie de klacht is ingediend krijgt een kopie van uw klacht. Daarnaast krijgt de leiding van het zorgonderdeel een kopie ter kennisname.

Schorsingsverzoek

Als u een klacht hebt over een beslissing of maatregel die valt onder de Wvggz, 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 schorsingsverzoek wordt toegekend mag de beslissing niet worden uitgevoerd tot het moment waarop de klachtencommissie uitspraak over de klacht doet.

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. Van de uitkomst en de afspraken die worden gemaakt tijdens het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt en aan betrokkenen toegestuurd. Als de bemiddeling slaagt, wordt de 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.

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 om 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. 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. 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. Bij een Wvvgz-klacht kan de klachtencommissie ook schadevergoeding toekennen.

Deze schriftelijke beslissing krijgen u en de medewerker toegestuurd. De beslissing wordt ook gestuurd naar eventueel uw vertegenwoordiger, uw advocaat, de Raad van Bestuur, de geneesheer-directeur, de leiding van het zorgonderdeel, de zorgverantwoordelijke en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Als er sprake is van een Wkkgz-klacht die gelijktijdig door de regionale klachtencommissie Wvvgz Friesland wordt behandeld, dan neemt de commissie over die klacht geen beslissing. De klachtencommissie geeft over die klacht een schriftelijk advies aan de Raad van Bestuur over of zij de klacht al of niet gegrond vindt en waarom. U en de medewerker krijgen dat advies ook. De Raad van Bestuur neemt daarna een beslissing over de klacht en of/welke maatregelen er worden genomen.

Wanneer de klachtencommissie 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 uw klacht of als niet tijdig een beslissing is genomen, dan kan de rechter worden gevraagd om een beslissing over de klacht te nemen. Hiervoor dient 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.

Zo'n verzoekschrift bij de rechter kan worden ingediend door u als klager/betrokkene, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of de nabestaande van betrokkene.

Voor een gelijktijdig behandelde Wkkgz-klacht geldt het volgende. Als u niet tevreden bent met de afhandeling of als deze niet binnen de gestelde termijn is behandeld, kunt u met die 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. Ook kunt u de klachtenfunctionaris vragen om informatie of advies.

Adressen

Regionale Klachtencommissie Wvggz Friesland

Postbus 932, 8901 BS Leeuwarden

Tel: 058 284 88 02

E-mail: klachtencommissie@ggzfriesland.nl

Patiëntenvertrouwenspersonen (pvp)

Cocky Oppelaar (locaties Drachten en Heerenveen)

Tel: 06 4709 0517

E-mail: c.oppelaar@pvp.nl

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

Tel: 06 3058 5712

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 Gezondheidszorg en Jeugd (Landelijk Meldpunt Zorg)

Postbus 2115, 3500 GC Utrecht

Tel: 088 120 50 20

www.igj.nl

Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Tel: 070 310 5380

www.degeschillencommissiezorg.nl