

## Een klacht? Daar komen we samen uit!

### Informatie over de klachtenregeling voor jongeren van 18 jaar en ouder.

#### Praat met elkaar

Ben je niet tevreden over je behandeling of over andere zaken waarmee je te maken krijgt bij Arkin Jeugd & Gezin? Je kunt dit dan het beste zelf bespreken met je behandelaar. Vertel gerust wat je dwarszit, zo hoeft een klacht geen conflict te worden. Je komt er samen uit.

Soms is het moeilijk je behandelaar te vertellen waar je niet tevreden over bent. Dan kun je ook iemand meenemen naar dat gesprek, bijvoorbeeld een familielid of vriend. Ook kun je steun vragen van de patiëntenvertrouwenspersoon (zie verderop in de folder).

In een gesprek worden je vragen beantwoord en kunnen we misverstanden oplossen. Mogelijk kunnen we fouten rechtzetten. Alleen daarom al is het belangrijk dat je vertelt wat je dwarszit.

Kom je er toch niet uit? Dan kun je om een gesprek vragen met de leidinggevende van je behandelaar. Samen probeer je tot een oplossing te komen. Vraag aan je behandelaar of bij de receptie van de vestiging waar je behandeld wordt, hoe je de leidinggevende kunt bereiken.

#### Een klacht indienen

##### Hulp van de klachtenfunctionaris.

Misschien brengt het gesprek met de leidinggevende toch niet de oplossing die je had gehoopt. Dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Je kunt ook altijd rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris, zonder dat je al een gesprek met een medewerker of leidinggevende hebt gehad, bijvoorbeeld voor advies.

De klachtenfunctionaris behandelt klachten en helpt je met informatie, advies of bemiddeling. Hij kan ook helpen met het indienen van een klacht. Verder houdt de klachtenfunctionaris in de gaten of de betrokkenen zich houden aan de wettelijke regels. Zo moet de klacht na de schriftelijke indiening binnen zes weken afgehandeld zijn. Soms kan dit verlengd worden met vier weken.

**Klachtenfunctionaris:** E [klachtenfunctionaris@arkin.nl](mailto:klachtenfunctionaris@arkin.nl) , T 088-5051205.

Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 10 tot 16 uur.

Een klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen contact met je op.

**Patiëntenvertrouwenspersoon:** Stichting PVP, E [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl), T 0900 444 8888, W [pvp.nl](http://pvp.nl)

De pvp werkt voor een onafhankelijke stichting. De pvp bekijkt de situatie vanuit jouw belang en hoe jij het ziet. De pvp doet niets zonder je toestemming.

##### Een klacht indienen bij de geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

Soms lukt het toch niet om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is, ondanks de inzet van de klachtenfunctionaris. Dan kun je een klacht indienen bij de geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Binnen zes maanden doet de geschilleninstantie een uitspraak. Die uitspraak moet worden uitgevoerd. De geschilleninstantie kan eventueel een schadevergoeding toekennen. De klachtenfunctionaris kan je informeren over hoe je een klacht kunt indienen bij de geschilleninstantie. Het indienen van een klacht bij de geschilleninstantie kost je ca. 52,50 euro.

Soms kun je je klacht ook rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie, zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De geschilleninstantie bepaalt dan of zij de klacht meteen behandelen

of dat je de klacht alsnog eerst bij de klachtenfunctionaris moet indienen.

De geschilleninstantie behandelt ook klachten van nabestaanden en van naastbetrokkenen die een klacht hebben over de behandeling van hun naaste. Dit kan alleen met toestemming van de cliënt.

**Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg:** Postbus 90600, 2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

#### **Klachten van familie of naastbetrokkenen**

Ook als familie of naastbetrokkene kun je ontevreden zijn over gemaakte afspraken, over de informatie die je krijgt of over hoe er met je wordt omgegaan. Dan geldt dezelfde regeling:

Je kunt het beste een gesprek aanvragen met de medewerker waar de klacht over gaat. Mocht dit geen oplossing brengen, dan kun je een gesprek aanvragen met de leidinggevende.

Hierbij kun je steun vragen van de onafhankelijke familievertrouwenspersoon (fvp).

Je kunt ook contact opnemen met de familievertrouwenspersoon of met de klachtenfunctionaris, zonder dat je al een gesprek met een medewerker of leidinggevende hebt gehad, bijvoorbeeld voor advies.

Mocht je er niet uitkomen met de behandelaar of leidinggevende, dan kun je hulp vragen van de familievertrouwenspersoon. Je kunt ook een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Arkin. De fvp en/of de klachtenfunctionaris kan begeleiden tijdens de procedure en helpt je met informatie, advies of bemiddeling.

De fvp is niet in dienst van Arkin. Zij werkt voor een onafhankelijke stichting. De fvp behartigt de belangen van familie en andere naastbetrokkenen van cliënten. Ook kan zij bemiddelen bij het oplossen van een klacht.

Als je een klacht wilt indienen die niet over jezelf gaat, maar over op de behandeling van je naaste, dan heb je daarvoor zijn of haar schriftelijke toestemming nodig. Wil je steun van de fvp bij het bespreekbaar maken van een klacht die betrekking heeft op de behandeling van uw naaste, dan heb je daarvoor geen toestemming nodig van je naaste.

**Familievertrouwenspersoon:** Olga Khaiboulov , [Olga.Khaiboulov@arkin.nl](mailto:Olga.Khaiboulov@arkin.nl), T 06 110 531 78  
[www.lsfvp.nl](http://www.lsfvp.nl)

**Klachtenfunctionaris facturatie:** Voor klachten over een rekening kun je terecht bij

E [Klachtenfacturatie@arkin.nl](mailto:Klachtenfacturatie@arkin.nl)

T 020 590 57 29, Dinsdag t/m vrijdag, van 13.00 tot 15.00 uur.