



# Een klacht?

**Daar komen we  
samen uit!**

Deze folder geeft informatie over wat je kunt doen wanneer je niet tevreden bent. Als cliënt, maar ook als familielid of naastbetrokkene van een cliënt.

## Waar kan ik terecht?

Je kunt je klacht (of compliment) het beste rechtstreeks vertellen aan degene die erbij betrokken is. Wil je dat niet, of weet je niet bij wie je moet zijn? Dan zijn er verschillende andere mogelijkheden. We beschrijven hieronder op welke manieren je dit kunt doen. Hopelijk lossen we samen misverstanden op.

Mogelijk kunnen we verbeteringen uitvoeren of fouten rechtzetten. Alleen daarom al is jouw ervaring belangrijk voor ons.

## Algemene klachten

Als je ontevreden bent over iets of iemand, dan kun je jouw klacht melden via deze link: [klachtenformulier](#). Je klacht komt dan bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt zich neutraal op en informeert je hoe jouw klacht het best behandeld kan worden. De klachtenfunctionaris zorgt dat jouw klacht terecht komt bij degene die er verantwoordelijk voor is. Daarna zorgt de klachtenfunctionaris voor een zorgvuldige afhandeling van jouw klacht. Als je een probleem wilt oplossen of uitpraten, dan kan de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek of -traject starten. Zo kom je op een snelle en informele manier in gesprek met de juiste mensen. Mocht je klacht niet naar tevredenheid zijn afgehandeld dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren over mogelijke vervolgstappen.

Een klacht indienen over een ervaring of situatie doet een cliënt meestal zelf. Iemand anders mag ook een klacht namens een cliënt indienen, maar dan moet de cliënt daar wel toestemming voor geven. Dit kan ook via deze link: [klachtenformulier](#).

De **klachtenfunctionaris** is ook telefonisch bereikbaar op **088 505 1205** of per mail [klachtenfunctionaris@arkin.nl](mailto:klachtenfunctionaris@arkin.nl).

Je kunt je klacht dan voorleggen aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk om met wat jij vertelt. De klachtenfunctionaris is bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 10:00 tot 16:00 uur.

## Klachten over de zorgfactuur

**Klachten over de zorgfactuur** kun je indienen via [klachtenfacturatie@arkin.nl](mailto:klachtenfacturatie@arkin.nl) of **020 590 5729** van dinsdag t/m vrijdag tussen 14:00 en 16:00 uur.

Op andere kantoortijden kun je het algemene nummer van Arkin bellen (**020 590 5000**), met het verzoek dat de Servicedesk Facturatieklachten je terugbelt.

## Klachten over onvrijwillige zorg (Wvvggz)

Als je onvrijwillige zorg krijgt, kan je behandelaar beslissingen nemen die je rechten sterk inperken. Van onvrijwillige zorg is sprake bij opname met een crisismaatregel of bij verplichte zorg met een zorgmachtiging. **Bij onvrijwillige zorg hoort een speciale klachtenprocedure.** De klacht dien je in bij de Regionale Klachtencommissie Amsterdam.

Bij klachten over onvrijwillige zorg kun je je laten bijstaan door de **patiëntenvertrouwenspersoon** (PVP) of familievertrouwenspersoon (FVP) of door een ander persoon, zoals een familielid of een vriend(in). De PVP is te bereiken via [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl) of **0900 444 8888**. Vermeld bij je melding bij welke locatie je behandeld wordt.

Meer informatie vind je in [de klachtenfolder Wet Verplichte GGZ](#).

## Klachten van familie

De familievertrouwenspersoon (FVP) biedt ondersteuning in het kader van de Wet verplichte ggz. Een FVP ondersteunt naasten van mensen:

- die verplichte zorg ontvangen met een zorgmachtiging of crisismaatregel
- voor wie een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid
- die op vrijwillige basis zijn opgenomen op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven

De familievertrouwenspersoon biedt deze naasten:

- Informatie
- Advies
- Ondersteuning
- Bemiddeling
- Bijstand bij een klachtenprocedure

U bereikt de familievertrouwenspersoon via [O.Khaiboulov@familievertrouwenspersonen.nl](mailto:O.Khaiboulov@familievertrouwenspersonen.nl) of **06 110 531 78**.

Meer informatie over de familievertrouwenspersoon vind je op de site [www.lsfvp.nl](http://www.lsfvp.nl) of bel hun helpdesk **0900 333 2222** (€0,10 p/m).

## Overige belangrijke contactgegevens

### **Clëntenraad**

Algemene belangenbehartiging voor cliënten

[clëntenraad@arkin.nl](mailto:clëntenraad@arkin.nl)

020 590 44 54

(maandag t/m donderdag

van 10.00 - 16.00 uur)

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

### **Naastbetrokkenenraad**

Algemene belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van cliënten

[naastbetrokkenenraad@arkin.nl](mailto:naastbetrokkenenraad@arkin.nl)

020 590 40 95

(donderdag van 13.00 - 16.00 uur)

[www.arkin.nl/naasten](http://www.arkin.nl/naasten)

### **Geschilleninstantie Geestelijke**

#### **Gezondheidszorg**

Als je klacht niet naar tevredenheid is behandeld, kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

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

Kijk voor de volledige klachtenregeling op [www.arkin.nl](http://www.arkin.nl)

