

Algemene klachtenregeling



**Een klacht?
Daar komen we
samen uit!**

**Informatie over de klachtenregeling
voor cliënt en naastbetrokkene**

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

Praat met elkaar

Als u ontevreden bent over uw behandeling of over andere zaken, kunt u dit het best zelf bespreken met uw behandelaar. Spreek hem of haar gerust aan op wat u dwarszit. Zo hoeft een klacht geen conflict te worden. U komt er samen uit. Het kan soms moeilijk zijn om een klacht rechtstreeks te uiten tegen uw behandelaar. Daarom kunt u in overleg altijd iemand meenemen naar zo'n gesprek, bijvoorbeeld een familielid of vriend. Ook kunt u steun vragen van de patiëntenvertrouwenspersoon (zie verderop in de folder).

In een gesprek beantwoorden we uw vragen en kunnen we misverstanden oplossen. Mogelijk kunnen we verbeteringen uitvoeren of fouten rechtzetten. Alleen daarom al is uw ervaring belangrijk voor ons.

U kunt uw ontevredenheid rechtstreeks uitspreken bij uw behandelaar of een medewerker van de betreffende afdeling. Maar soms komt u er samen dan toch niet uit. In dat geval kunt u om een gesprek vragen met de leidinggevende van de medewerker of afdeling.



Samen probeert u tot een oplossing te komen. Vraag aan uw behandelaar of bij de receptie van de vestiging hoe u de leidinggevende kunt bereiken.

Heeft u een klacht die voortkomt uit een gedwongen behandeling? Dan kan de patiëntenvertrouwenspersoon u verder helpen. Kijkt u voor meer informatie in de folder 'De BOPZ-klachtenregeling'.

Een klacht indienen

Hulp van de klachtenfunctionaris.

Misschien brengt het gesprek met de leidinggevende niet de oplossing die u had gehoopt. Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. U kunt ook altijd rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris, zonder dat u al een gesprek met een medewerker of leidinggevende heeft gehad.

De klachtenfunctionaris behandelt klachten en helpt u met informatie, advies of bemiddeling. Hij kan u blijven bijstaan tijdens de klachtenbehandeling. De klachtenfunctionaris van Arkin is gratis



beschikbaar voor cliënten, naastbetrokkenen en nabestaanden. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u hier eventueel mee helpen.

De klachtenfunctionaris houdt ook 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.

Als de klacht niet behandeld kan worden door de klachtenfunctionaris, dan zal hij of zij u in contact brengen met de patiëntenvertrouwenspersoon. U kunt ook zelf rechtstreeks contact opnemen met de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). De pvp is niet in dienst van Arkin. Hij of zij werkt voor een onafhankelijke stichting. De pvp behartigt uw belangen zoals u die zelf ziet. De pvp doet niets zonder uw toestemming.

Een klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Soms lukt het niet om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is, ondanks de inzet van de klachtenfunctionaris. Dan kunt u een klacht indienen bij de geschilleninstantie. Binnen zes maanden doet de geschilleninstantie een uitspraak. Die uitspraak moet worden uitgevoerd. De geschilleninstantie kan eventueel een schadevergoeding toekennen. De klachtenfunctionaris, de patiëntenvertrouwenspersoon of de familievertrouwenspersoon kunnen u helpen bij het indienen van een klacht bij de geschilleninstantie.

Het indienen van een klacht bij de geschilleninstantie kost u 50 euro.

In sommige gevallen kunt u uw klacht ook rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie, zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De geschilleninstantie bepaalt dan of zij de klacht meteen behandelen of dat u 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.

Bent u naastbetrokkene?

Als naastbetrokkene kunt u bijvoorbeeld ontevreden zijn over gemaakte afspraken, over de informatie die u krijgt over uw naaste of over de bejegening van uzelf.

U kunt dan een gesprek aanvragen met de medewerker waar de klacht over gaat. Mocht dit geen oplossing bieden, dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende. Hierbij kunt u steun vragen van de onafhankelijke familievertrouwenspersoon (zie verderop in folder) of de klachtenfunctionaris van Arkin.

U kunt ook contact opnemen met de familievertrouwenspersoon (fvp) of met de klachtenfunctionaris, zonder dat u al een gesprek met een medewerker of leidinggevende heeft gehad.

Hulp van de familievertrouwenspersoon.

De fvp is niet in dienst van Arkin. Hij of zij werkt voor een onafhankelijke stichting. De fvp behartigt de belangen van familie en andere naastbetrokkenen van cliënten. Ook kan hij of zij bemiddelen bij het oplossen van een klacht. Eventueel ondersteunt de fvp bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris van Arkin.



Hoe dien ik als naaste een klacht in?

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

Wilt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris die betrekking heeft op de behandeling van uw naaste, dan hebt u daarvoor zijn of haar schriftelijke toestemming nodig. Wilt u steun van de fvp bij het bespreekbaar maken van een klacht die betrekking heeft op de behandeling van uw naaste, dan heeft u daarvoor geen toestemming nodig van uw naaste.

Een klacht over een factuur?

Als u een klacht heeft over een rekening dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris facturatie.



Belangrijke contactgegevens

Bel voor contact met een manager of medewerker naar de receptie van uw behandellocatie.

Klachtenfunctionaris

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

Regio Amsterdam

Suzanne Cerjak
Loana Lenghel

Postbus 75848
1070 AV Amsterdam

E Klachtenfunctionaris@arkin.nl

T 088-5051205

Maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 14.00 uur.

Een klachtenfunctionaris neemt binnen drie dagen contact met u op.

Regio Utrecht

Wilma Flore-van der Horst

Klachtenfunctionaris Facturatie

Voor klachten over rekeningen.

S. dos Santos

E klachtenfacturatie@Arkin.nl

T 020 590 57 29

Dinsdag t/m vrijdag, van 14.00 tot 16.00 uur

Patiëntvertrouwenspersoon (PVP)

Voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht.

De patiëntvertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting vertrouwenspersonen.

U kunt contact opnemen via de Stichting PVP

E helpdesk@pvp.nl

T 0900 444 8888

www.pvp.nl

Ook als u ambulante behandeling bent kunt u contact opnemen met de pvp.

Familievertrouwenspersoon (FVP)

Ondersteuning, bemiddeling en belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van cliënten.

De familievertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting FVP.

Olga Gorbatsjewa

Familievertrouwenspersoon, in samenwerking met de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP)

E Olga.Gorbatsjewa@arkin.nl

T 06 110 531 78

Alle werkdagen behalve woensdag

www.lsfvp.nl

Cliëntenraad

Algemene belangenbehartiging voor cliënten.

E clienraad@arkin.nl

T 020 590 44 54

maandag t/m donderdag, van 10.00 tot 16.00 uur

www.clieutenraadarkin.nl



Naastbetrokkenenraad

Algemene belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van cliënten
E naastbetrokkenraad@arkin.nl
T 020 590 40 95
Donderdag van 13.00 - 16.00 uur.

Geschilleninstantie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Hebt u een klacht over uw behandeling in het kader van de wet Bopz, vraagt u dan naar de folder 'de BOPZ-klachtenregeling'.

**Kijk voor het volledige klachtenreglement op
www.arkin.nl**

Npi is onderdeel van Arkin