



Een klacht? Daar komen we samen uit

In deze factsheet staat wat je kunt doen als je niet tevreden bent. Als cliënt of als naaste van een cliënt.

Waar kun je terecht?

Bespreek je klacht eerst met de betrokken persoon. Misschien wil of kun je dat niet, of weet je niet wie dat is. Lees dan hier wat je kunt doen.

We hopen dat we het samen kunnen oplossen, bijvoorbeeld door iets te verbeteren of een fout recht te zetten. Wij leren graag van jouw ervaring.

Algemene klachten

Als je ontevreden bent over iets of iemand, kun je je klacht melden via het klachtenformulier op de website van Arkin (www.arkin.nl/klachten). Je klacht komt dan bij de klachtenfunctionaris terecht.

Meestal doet een cliënt dit zelf, maar iemand anders mag dit ook doen als de cliënt daar toestemming voor geeft. Dit kan via hetzelfde klachtenformulier op de website van Arkin.

Over de klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris stelt zich neutraal op en vertelt hoe jouw klacht het best behandeld kan worden. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat jouw klacht bij de juiste persoon terechtkomt en zorgvuldig wordt afgehandeld.

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. Ben je niet tevreden over hoe de klacht is behandeld? Dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren wat je in dat geval kunt doen.

Contact met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk om met wat jij vertelt. Je kunt de klachtenfunctionaris bellen op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 10:00 tot 16:00 uur op telefoonnummer **088 505 1205**. Of stuur een e-mail naar klachtenfunctionaris@arkin.nl.

Klacht over de rekening

Heb je een vraag over de rekening? Kijk dan op de pagina 'veelgestelde vragen over de rekening' op de website van Arkin. Heb je een andere vraag of klacht? Stuur dan een e-mail naar klachtenfacturatie@arkin.nl.

Klacht over onvrijwillige zorg (Wet verplichte ggz)

Als je onvrijwillige zorg krijgt, kan je behandelaar beslissingen nemen die je rechten sterk inperken. Onvrijwillige zorg is een opname met een crisismaatregel of verplichte zorg met een zorgmachtiging. Hiervoor is een speciale klachtenprocedure. Lees hierover meer in de klachtenfolder 'Wet verplichte ggz' op de website van Arkin (www.arkin.nl/klachten).

Je kunt je laten bijstaan door een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP), familievertrouwenspersoon (FVP) of door een ander persoon, zoals een familielid, vriend(in) of kennis. De PVP is te bereiken via helpdesk@pvp.nl of **0900 444 8888**.

Klachten van naasten

De familievertrouwenspersoon (FVP) biedt ondersteuning rondom 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 FVP biedt deze naasten:

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

Contact met de familievertrouwenspersoon

Je kunt contact opnemen met de FVP via k.groffen@familievertrouwenspersonen.nl of 06 112 619 38. Of kijk op de website www.familievertrouwenspersonen.nl of bel hun helpdesk 0900 333 2222 (€0,10 p/m).

Overige belangrijke contactgegevens

Clëntenraad

Algemene belangenbehartiging voor cliënten

clientenraad@arkin.nl / 020 590 44 54
(maandag t/m donderdag van 10:00 - 16:00 uur)
www.clientenraadarkin.nl

Clëntenraad Sinai Centrum

cr-sinai@sinaicentrum.nl / 06 23 93 01 76

Naastenraad

Algemene belangenbehartiging voor familie en naasten van cliënten

naastenraad@arkin.nl / 020 590 40 95
(donderdag van 12:00 - 13:30 uur)
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

Je vindt onze klachtenregeling op de website van Arkin (www.arkin.nl/klachten).

Klachtenbehandeling kinderen en jongeren onder de 18

Ben je niet tevreden over de behandeling en ben je jonger dan 18 jaar? In de klachtenfolder voor kinderen en jongeren tot 18 jaar en hun ouders vind je meer informatie over het indienen van een klacht.

Je vindt deze op de Arkin website (www.arkin.nl/klachten).

