

## Een klacht? Daar komen we samen uit!

### Informatie over de klachtenregeling voor kinderen en jongeren tot 18 jaar en hun ouders.

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 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.

### Hulp van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp).

Als je in behandeling bent bij Arkin Jeugd & Gezin heb je recht op gratis ondersteuning van een pvp. Je kan bij de pvp terecht met vragen en klachten. Bijvoorbeeld als je niet tevreden bent over de manier waarop men met je omgaat of als afspraken niet worden nagekomen. De pvp is onafhankelijk. Hij is niet in dienst van de zorginstelling waar je behandeld wordt, maar bij de onafhankelijke Stichting PVP.

De pvp bekijkt de situatie vanuit jouw belang en hoe jij het ziet. De pvp doet niets zonder je toestemming.

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

### Een klacht indienen

Misschien kom je er samen niet uit. Dan kun je een klacht indienen. Je dient je klacht in bij de stedelijke klachtencommissie. De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) kan je daarbij helpen. Je kan ook zonder tussenkomst van de pvp bij de klachtencommissie terecht.

### Hoe kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie?

Je kunt je klacht alleen schriftelijk indienen. Je schrijft een brief naar de klachtencommissie. Ook iemand anders mag namens jou de brief schrijven, bijvoorbeeld je ouders. In je brief schrijf je:

- Wat er is gebeurd waarover je klaagt
- Wanneer en waar die gebeurtenis plaatsvond
- Tegen wie de klacht is gericht
- Wat je bezwaar is tegen deze gebeurtenis.

Hoe duidelijker je deze zaken beschrijft, hoe beter.

Vermeld verder altijd de datum waarop je de brief schrijft, je naam en adres en de afdeling waar het om gaat. Je ondertekent met je handtekening.

Als je wilt, dan kan de pvp je helpen bij het schrijven van deze brief.

**Stedelijke klachtencommissie:** Ambtelijk secretaris, Postbus 74077, 1070 BB Amsterdam  
E [klachtencie@ggzingeest.nl](mailto:klachtencie@ggzingeest.nl), T 020 788 51 40

## Hoe behandelt de klachtencommissie jouw klacht?

Als je een klacht hebt ingediend, dan ontvang je van het secretariaat een ontvangstbevestiging. Ook krijg je informatie over wat er verder gaat gebeuren.

De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt eerst of de klacht voldoet aan de voorschriften van de wet en het klachtenreglement. Dan wordt er een commissie gemaakt met mensen die je klacht gaan behandelen. In de commissie zit ook altijd een lid voorgedragen door de Centrale Cliëntenraad.

De commissie onderzoekt de klacht en leest alle stukken. Ook bekijken zij regels en wetten die van toepassing zijn op je klacht. Soms wil de commissie je patiëntdossier inzien. Dit kan alleen als je daarvoor schriftelijke toestemming geeft.

Je ontvangt een uitnodiging om je klacht tijdens een zitting toe te lichten. Je kunt daarbij ook iemand meenemen om je te steunen, bijvoorbeeld een familielid, de pvp of je advocaat. De kosten van de advocaat of van een andere (rechts-)bijstandsverlener moet je zelf betalen. Ondersteuning van de pvp is gratis. Zo nodig kun je hulp van een tolk krijgen.

De aangeklaagde is degene over wie je klaagt. Hij of zij wordt gevraagd schriftelijk te reageren op je klacht. Dit gebeurt vóór de hoorzitting plaatsvindt. Jij krijgt daarvan een kopie. Ook de aangeklaagde wordt tijdens de hoorzitting gehoord. Ook hij kan zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een advocaat. Soms stelt de klachtencommissie aan je voor om te bemiddelen in een gesprek om tot een oplossing te komen. Je kunt ook zelf aan de klachtencommissie om bemiddeling vragen.

## Hoe lang duurt de klachtenbehandeling door de klachtencommissie?

De klachtencommissie moet binnen 4 weken een uitspraak doen. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend. De afdeling moet de uitspraak van de klachtencommissie opvolgen.

## Klachtenregeling voor je ouders of andere betrokkenen

Als je jonger bent dan 18 jaar, dan kunnen ook je ouders namens jou een klacht indienen. Ook iemand die belangrijk voor je is en bij je behandeling betrokken is kan dat doen.

Hebben je ouders zelf een klacht, bijvoorbeeld over hoe er met hen zelf is omgegaan of over de informatie die ze krijgen, dan kunnen zij ook een klacht indienen. Daarvoor is wel een andere regeling. Je vindt die klachtenregeling op onze website [www.arkinjeugdeng gezin.nl](http://www.arkinjeugdeng gezin.nl). Zij kunnen daarbij hulp, advies of steun vragen aan de familievertrouwenspersoon (fvp) of aan de klachtenfunctionaris.

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

**Klachtenfunctionaris:** E [Klachtenfunctionarissen@arkin.nl](mailto:Klachtenfunctionarissen@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.

**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 14.00 tot 16.00 uur.