



# Ontevreden of een klacht?

Informatie voor cliënten en naasten

Bent u niet tevreden over (delen van) de behandeling, een medewerker of de organisatie? Laat het ons weten! Zo kunnen we eraan werken en leren van uw feedback. Op die manier hopen we problemen in de toekomst te voorkomen.

## Bent u cliënt? Ga in gesprek!

### Met uw behandelaar, klachtenfunctionaris of patiëntenvertrouwenspersoon

Vertel het ons als u niet tevreden bent over onze zorg- of dienstverlening. U kunt dat het beste tegen uw behandelaar zeggen. Rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris of patiënten- en/of familievertrouwenspersoon kan ook, dit is gratis.

### Met de leidinggevende

Lukt het niet om samen met de behandelaar een oplossing te vinden? Vraag dan of de leidinggevende van het team mee kan helpen.

### Met de klachtenfunctionaris

Al u vrijwillig in zorg bent, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor vrijblijvend advies, ondersteuning of bemiddeling bij een klachttraject. Uw partner, familielid of andere vertegenwoordiger mag dit met uw toestemming ook voor u doen.

### Met de Patiëntenvertrouwenspersoon

Als u bent opgenomen of wanneer u thuis verplichte zorg krijgt, dan kunt u terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). De pvp geeft u advies en bijstand, zij kent uw rechten. De pvp kan u bijvoorbeeld helpen bij een gesprek met uw behandelaar of een klachtenprocedure.

#### Klachtenfunctionaris

Bart Dirx  
06 23 24 13 20  
klachtenfunctionaris@ggzwnb.nl.

#### Patiëntenvertrouwenspersoon

Tynka Aerts 06 13 82 85 94  
t.aerts@pvp.nl.

## Geen oplossing gevonden via bemiddeling?

De klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie cliënten die een advies uitbrengt aan de Raad van Bestuur (RvB). De RvB neemt vervolgens een besluit over de klacht. Ben u niet tevreden met dit besluit? Dan kunt u naar de geschillencommissie of de rechtbank.

Gaat de klacht over een besluit van uw behandelaar of de zorgverantwoordelijke die hij/zij heeft genomen op grond van de Wet verplichte ggz? Dan kunt u naar de regionale klachtencommissie Wvggz. Niet tevreden met de uitspraak? Dan kunt u een beroep instellen bij de rechtbank.

**Let op:** hier kunnen kosten aan verbonden zijn.

**Let op:** hier kunnen kosten aan verbonden zijn.

## Bent u naaste en niet tevreden?

Bent u naaste van een cliënt dan kunt u voor alle vragen rondom de behandeling de familievertrouwenspersoon (fvp) bellen of mailen. De fvp kan samen met u de knelpunten in de zorg en mogelijke oplossingen voor u op een rijtje zetten en u ondersteunen in het contact met de behandelaar.

#### Familievertrouwenspersoon

Els Dietvorst  
06 15 66 76 90  
e.dietvorst@familievertrouwenspersonen.nl