# Heb je een klacht?

Pro Persona
geestelijke gezondheidszorg

# Heb je een klacht?

**Heb je een klacht over de zorg die je hebt gekregen van Pro Persona? Dan kun je op verschillende manieren een klacht indienen. Hieronder lees je hoe dat kan. De klacht kan gaan over de zorg volgens één van deze drie wetten: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Jeugdwet.**

***Jouw klacht wordt vertrouwelijk behandeld***

*Jouw klacht wordt altijd vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld. Iedereen die erbij betrokken is, heeft geheimhoudingsplicht.*

**Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**
Onze medewerkers doen hun best om jou goed te helpen, op een manier die past bij jouw wensen. Toch kan er iets misgaan. Misschien ben je niet tevreden over de behandeling, of is het contact met de hulpverlener anders dan je had verwacht. Als dat zo is, horen wij dat graag. Dan kunnen we samen zoeken naar een oplossing. Ook helpt het ons om de zorg te verbeteren.

**Waarover kun je een klacht indienen?**
Je kunt een klacht indienen over het gedrag van een medewerker tijdens de behandeling. Je moet wel in behandeling zijn (geweest) bij Pro Persona.

**Wat kun je doen als je een klacht hebt?**
**1. Bespreek het direct met de medewerker**
Vaak is een gesprek met de medewerker (of zijn/haar leidinggevende) de snelste manier om het probleem op te lossen. Je mag iemand meenemen naar het gesprek, zoals een familielid of de klachtenfunctionaris.

**2. Neem contact op met de klachtenfunctionaris**
De klachtenfunctionaris helpt jou en de medewerker om samen een oplossing te vinden. Deze persoon werkt niet bij Pro Persona en is dus onafhankelijk. De klachtenfunctionaris kan ook advies geven over hoe de zorg beter kan.

**3. Dien de klacht schriftelijk in**
Je kunt jouw klacht indienen op de website. Je mag je klacht ook per brief of e-mail sturen. De directie laat jou weten of zij de klacht in behandeling neemt. Als dat zo is, proberen zij snel een oplossing te vinden. Je krijgt binnen zes tot tien weken een schriftelijke reactie.
De klachtenfunctionaris kan je altijd helpen, ook als de directie dat vraagt.

**Nog steeds niet tevreden?**
Pro Persona probeert altijd een goede oplossing te vinden. Ben je het toch niet eens met de uitkomst? Dan kun je je klacht voorleggen aan de landelijke geschillencommissie. Meer informatie vind je op www.degeschillencommissiezorg.nl of bel naar 070 310 53 80 (maandag t/m donderdag 09:00 - 15:00 uur, vrijdag 10:00 – 14:00 uur).

**Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)**
Ben je gedwongen opgenomen in een kliniek of krijg je verplichte zorg thuis (ambulant)? Dan kan je behandelaar belangrijke beslissingen nemen over jouw

behandeling. Soms ben je het daar niet mee eens. In dat geval kun je een klacht indienen.

**Waarover kun je klagen?**
Je mag bijvoorbeeld een klacht indienen als je te maken hebt (gehad) met:
- Opname in een accommodatie
- Dwangmedicatie of dwangbehandeling
- Separatie (alleen opgesloten worden)
- Beperkingen in je bewegingsvrijheid
- Beperkingen om je eigen leven in te richten (inname telefoon, laptop of pinpas bijvoorbeeld)
- Onderzoek van je kleding of lichaam
- Onderzoek in je kamer of woning op drugs of gevaarlijke spullen
- Controle op gebruik van middelen zoals alcohol of drugs
- Als het zorgplan niet goed is uitgevoerd

Wil je precies weten waar je over mag klagen? Kijk dan in artikel 2 van het klachtenreglement Wvggz.

**Wat kun je doen als je een klacht hebt?**
**1. Praat eerst met degene over wie je een klacht hebt**
Een gesprek is vaak de snelste manier om een probleem op te lossen. Je mag iemand meenemen naar het gesprek, zoals een familielid, een naaste of een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp).

**2. Vraag hulp aan de pvp**
Een pvp helpt cliënten die vallen onder de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz). Er is dan sprake van verplichte zorg. Deze verplichte zorg kan ambulant of klinisch ingezet worden. Een pvp staat aan jouw kant en doet niets zonder jouw toestemming. De pvp werkt niet voor de zorginstelling. Je kunt zelf contact opnemen met de pvp die verbonden is aan jouw locatie.

Je kunt ook de helpdesk PVP bereiken via telefoonnummer 085 - 330 30 00. Zij zijn bereikbaar op maandag t/m vrijdag tussen 10.00 en 16.00. Op zaterdag zijn zij telefonisch bereikbaar tussen 13.00 en 16.00.

### 3. Schrijf je klacht op

Je kunt je klacht indienen via het klachtenformulier Wvggz. Dat klachtenformulier kun je verkrijgen via de afdeling (als je opgenomen bent) of via de website van Pro Persona. Het ingevulde en ondertekende klachtenformuier kun je mailen naar klachtencommissie@kcgmz.nl. Deze commissie werkt niet voor de zorginstelling en beslist of ze jouw klacht in behandeling neemt. Op de website van de instelling vind je een brochure met uitleg over hoe de procedure werkt.

**Niet eens met de uitspraak?**

Ben je het niet eens met de beslissing van de klachtencommissie? Dan kun je binnen zes weken naar de rechter gaan. Je moet dan een brief sturen met je klacht en de uitspraak van de commissie erbij.

**Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld**

Iedereen die bij je klacht betrokken is, heeft geheimhoudingsplicht. Je klacht wordt altijd serieus en zorgvuldig behandeld.

**Contactgegevens**

Wvggz Klachtencommissie Gelderland Midden en Zuid
T.a.v. Ambtelijk secretaris
Hoofdgebouw
Wolfheze 2
6874 BE Wolfheze

Ook mag je het klachtenformulier mailen naar klachtencommissie@kcgmz.nl

Of zonder postzegel verzenden naar:
Wvggz Klachtencommissie Gelderland Midden en Zuid
T.a.v. Ambtelijk secretaris
Antwoordnummer 249
6860 WG Renkum

## Jeugd

### Heb je een klacht over jeugdhulp bij Pro Persona?

Ben je jonger dan 18 jaar en krijg je hulp van Pro Persona? Of ben je ouder of vertegenwoordiger van een kind dat hulp krijgt? Dan doen onze medewerkers hun best om jou goed te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Misschien loopt het contact anders dan je had verwacht. Laat het ons dan weten. Samen zoeken we naar een oplossing. Zo kunnen we onze hulp verbeteren.

### Waarover kun je een klacht indienen?

Je mag een klacht indienen als je vindt dat een medewerker iets niet goed heeft gedaan tijdens de hulpverlening.

### Wat kun je doen als je een klacht hebt?

**1. Praat erover met de medewerker zelf**

Vaak is een gesprek de snelste manier om een probleem op te lossen. Je kunt ook iemand meenemen, zoals een familielid of een vertrouwenspersoon Jeugd.

**2. Vraag hulp aan een vertrouwenspersoon Jeugd**

Heb je vragen over jeugdhulp of wil je advies? Dan kun je terecht bij Jeugdstem. Zij helpen jongeren, ouders en verzorgers. Bel gratis naar 088 555 1000 (op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur).
Meer info: jeugdstem.nl

**3. Stuur je klacht op naar de klachtencommissie Jeugd**

Wil je je klacht liever schriftelijk indienen? Dat kan via e-mail: ambtelijksecretaris@quasir.nl
De klachtencommissie bekijkt je klacht en geeft binnen vier maanden een oordeel. Daarna krijg je binnen een maand een reactie van de directie met afspraken of maatregelen.

### Nog steeds niet tevreden?

Ben je het niet eens met hoe je klacht is afgehandeld? Dan kun je soms een klacht indienen bij:

- Het Tuchtcollege via skjeugd.nl, als het gaat om een jeugdprofessional die zich niet aan de regels houdt.
- De Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman. Meer info: kinderombudsman.nl

## Familie of naasten

### Klachten van familie of naasten namens zichzelf

Bij Pro Persona proberen medewerkers familie en naasten van cliënten zo goed mogelijk te betrekken. Ze doen dit op een manier die past bij wat familie wil en verwacht. Toch kan het gebeuren dat familie niet tevreden is over het contact met een medewerker. Of dat het contact anders verloopt dan gedacht. Pro Persona hoort dit graag, zodat er samen naar een oplossing gezocht kan worden.

### Wat kun je doen als je een klacht hebt?

**1. Bespreek het direct met de medewerker**

Een gesprek met de medewerker (of diens leidinggevende) is vaak de snelste manier om het probleem op te lossen. Je mag iemand meenemen naar het gesprek.

**2. Neem contact op met de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris helpt als bemiddelaar. Samen met jou en de betrokken medewerker zoekt hij of zij naar een oplossing. De klachtenfunctionaris werkt niet bij Pro Persona en kan ook advies geven over hoe de zorg beter kan.

***Waarover kun je een klacht indienen?***

*Ben je familie of een naaste van iemand die in behandeling is bij Pro Persona GGZ, Kairos, BIC, Kompas of Merendael Longcare? Dan kun je een klacht indienen over hoe een medewerker met jou omgaat.*

*Bijvoorbeeld: je bent het niet eens met hoe je betrokken wordt bij de behandeling of je vindt dat een medewerker zich niet aan afspraken met jou houdt.*

### 3. Praat met de familie-vertrouwenspersoon

Je kunt ook terecht bij de familie-vertrouwenspersoon als:

- Je familielid verplichte zorg krijgt via een zorgmachtiging of crisismaatregel.
- Er een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid.
- Je familielid is opgenomen op een afdeling waar verplichte zorg wordt gegeven.

### 4. Dien je klacht schriftelijk in

Je kunt je klacht ook opschrijven en sturen naar het directiesecretariaat van de locatie waar je familielid in behandeling is (of was). Gebruik hiervoor het klachten-formulier voor familie en naasten. Je mag de klacht ook per brief of e-mail sturen. De directie laat weten of ze de klacht in behandeling neemt. Als dat zo is, proberen ze zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Je krijgt binnen zes tot tien weken een schriftelijke reactie.

**Klachtenfunctionarissen:**
De gegevens van de klachtenfunctionaris kun je terugvinden op de website onder locaties.

**Patiëntenvertrouwenspersoon:**
De gegevens van de patiëntenvertrou-wenspersoon kun je terugvinden op de website onder locaties. Het algemene nummer van de Stichting PVP is 085 - 330 30 00.

**Familievertrouwenspersoon:**
De gegevens van de familievertrou-wenspersoon kun je terugvinden op de website onder 'familie en naasten'. Meer informatie over de Stichting Familiever-trouwenspersonen Wvggz is te vinden op de website: Vind een familievertrouwens-persoon - Stichting Familievertrouwens-personen (Wvggz).

**Pro Persona Arnhem**
Directiesecretariaat
Wagnerlaan 2, 6815 AG Arnhem
(026) 312 40 00
klachten.arnhem@propersona.nl
Postbus 545, 6800 AM Arnhem

**Pro Persona regio Nijmegen**
Directiesecretariaat
Nijmeegsebaan 61, 6526 DX Nijmegen
(024) 328 39 11
klachten.nijmegen@propersona.nl
Postbus 7049, 6503 GM Nijmegen

**Pro Persona Rivierenland (Tiel e.o.)**
Directiesecretariaat
Siependaallaan 3, 4003LE Tiel
(0344) 65 61 11
klachten.rivierenland@propersona.nl
Postbus 6237, 4000 HE Tiel

**Pro Persona Veluwe Vallei (Ede en Veenendaal)**
Directiesecretariaat
Willy Brandtlaan 20, 6716 RR Ede
(0318) 43 34 00
klachten.veluwevallei@propersona.nl
Postbus 70, 6710 BB Ede

**Pro Persona Wolfheze**
Directiesecretariaat
Wolfheze 2, 6874 BE Wolfheze
(026) 4833161
klachten.wolfheze@propersona.nl
Postbus 27, 6870 AA Renkum

Pro Persona
geestelijke gezondheidszorg

© Pro Persona 00066-20251002