

# Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

## Inleiding

Hieronder vindt u informatie over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen bij Pro Persona. Dit kan klachten betreffen op grond van onderstaande wetten. Ook kunnen familie en naasten namens zichzelf klachten indienen maar daarvoor is geen wettelijke grondslag.

1. Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
2. Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)
3. Jeugdwet
4. Klachten van familie en naasten namens zichzelf

## **1. Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg)**

Onze medewerkers doen hun uiterste best om u te behandelen op een manier die bij uw wensen en verwachtingen past. Toch blijft het mensenwerk. Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling, of dat het contact met uw hulpverleners anders verloopt dan verwacht. Als u hierover een klacht heeft, willen wij dat graag weten. Dan kunnen wij samen met u zoeken naar een oplossing. Bovendien kan Pro Persona maatregelen nemen die de hulpverlening kunnen verbeteren.

Daarnaast verplicht de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zorgaanbieders om een klachtenreglement op te stellen.

### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Op grond van de Wkkgz kunt u een klacht indienen over een gedraging van een medewerker in het kader van de zorgverlening. U bent in behandeling (geweest) van Pro Persona als u een klacht in wilt dienen.

### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

*Direct bespreken met degene over wie u een klacht heeft*

Een gesprek met de direct betrokkene(n) (en/of met diens leidinggevende) is meestal de beste en snelste manier om tot een oplossing te komen. U kunt natuurlijk altijd een familielid, naaste of een klachtenfunctionaris meenemen naar het gesprek.

*De klachtenfunctionaris inschakelen*

De klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar en zoekt samen met u én de overige betrokkenen naar een oplossing. De klachtenfunctionaris kan binnen de organisatie aandacht vragen voor de gesignaleerde problemen en adviseren over verbeteringen ten aanzien van de hulpverlening. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Pro Persona.

*De klacht schriftelijk indienen*

U kunt uw klacht ook direct schriftelijk indienen bij het directiesecretariaat van de locatie waar u in behandeling bent of bij de klachtenfunctionaris. Daarvoor gebruikt u het klachtenformulier Wkkgz. U kunt uw klacht ook per brief of per e-mail indienen. De directie bevestigt de ontvangst van uw klacht en laat weten of zij deze in behandeling neemt. Is dat het geval, dan wordt er geprobeerd om zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden voor uw klacht. U ontvangt van de directie binnen zes tot tien weken een schriftelijke reactie op uw klacht.

De klachtenfunctionaris kan op elk moment door u of op verzoek van de directie ingezet worden.

### **Niet tevreden over de klachtafwikkeling?**

Pro Persona streeft naar overeenstemming en tevredenheid over de klachtafwikkeling. Als u toch niet tevreden bent, kunt u uw klacht, na ontvangst van de schriftelijke reactie van de directie, voorleggen aan de landelijke geschillencommissie. De procedure van de geschillencommissie kunt u vinden op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) of telefonisch: 070 310 53 80 maandag t/m donderdag 09:00 - 15.00 uur, vrijdag 10:00 - 14:00 uur.

### **Vertrouwelijk en zorgvuldig**

In alle gevallen wordt uw klacht vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld. Alle betrokkenen hebben geheimhoudingsplicht.

## **2. Wvggz (Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg)**

Bij een gedwongen opname (met een zorgmachtiging of crisismaatregel) in een kliniek of als u onvrijwillig ambulantly behandeld wordt, kan uw behandelaar ingrijpende beslissingen nemen ten aanzien van uw behandeling. Voor klachten met betrekking tot enkele van deze beslissingen bestaat een speciale klachtenprocedure.

### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Op grond van de Wvggz kunt u, als u gedwongen opgenomen en/of ambulantly behandeld bent (geweest), een klacht indienen die betrekking heeft op dwangmedicatie, dwangbehandeling, separatie, beperking vrijheden, het uitoefenen van toezicht, onderzoek aan kleding of lichaam, onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag-beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen, het controleren op de aanwezigheid van gedrag-beïnvloedende middelen en het niet toepassen van het zorgplan. Voor alle klachtgronden zie artikel 2 van het klachtenreglement Wvggz.

### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

*Direct bespreken met degene over wie u een klacht heeft*

Een gesprek met de direct betrokkene(n) (en/of met diens leidinggevende) is meestal de beste en snelste manier om tot een oplossing te komen. U kunt natuurlijk altijd een familielid, naaste, patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) of een klachtenfunctionaris meenemen naar het gesprek.

*De pvp inschakelen*

De pvp ondersteunt alle cliënten die opgenomen zijn. De pvp behartigt uw belangen zoals u die zelf ziet, en doet niets zonder uw toestemming. De pvp is niet in dienst van Pro Persona. U kunt zelf contact opnemen met de pvp.

*De klacht schriftelijk indienen*

U kunt uw klacht indienen door middel van het invullen van het klachtenformulier Wvggz. U kunt dit formulier opsturen naar de onafhankelijke klachtencommissie Wvggz (zie bijlage en formulier). De leden van deze klachtencommissie zijn niet in dienst van Pro Persona en volledig onafhankelijk. De klachtencommissie Wvggz beoordeelt of zij uw klacht in behandeling neemt. In de brochure Algemene informatie over de hoorzitting staat verdere informatie over de procedure bij de klachtencommissie Wvggz (deze kunt u vinden op onze website).

### **Niet tevreden over de uitspraak van de klachtencommissie Wvggz?**

Indien u zich niet kunt verenigen met de inhoud van de uitspraak van de klachtencommissie Wvggz, dan kunt u binnen zes weken na de uitspraak van de commissie een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van diens beslissing over de klacht. Uw verzoek aan de rechter dient schriftelijk te geschieden. Bij dit verzoek moet u een kopie van de klacht en een kopie van de uitspraak meesturen.

### **Vertrouwelijk en zorgvuldig**

In alle gevallen wordt uw klacht vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld. Alle betrokkenen hebben geheimhoudingsplicht.

### **Contactgegevens**

Klachtencommissie Wvggz

T.a.v. Ambtelijk secretaris

Hoofdgebouw

Wolfheze 2

6874 BE Wolfheze

Ook mag u het klachtenformulier mailen naar [klachtencommissie@propersona.nl](mailto:klachtencommissie@propersona.nl)

Of zonder postzegel verzenden naar:

Klachtencommissie Wvggz

T.a.v. Ambtelijk secretaris

Antwoordnummer 249

6860 WG Renkum

### 3. Jeugdwet (18 jaar of jonger)

Onze medewerkers doen hun uiterste best om u te behandelen op een manier die bij uw wensen en verwachtingen past. Toch blijft het mensenwerk. Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling, of dat het contact met uw hulpverleners anders verloopt dan verwacht. Mocht u als jongere bij Pro Persona in behandeling zijn of vertegenwoordigt u een kind of jongere die bij Pro Persona in behandeling is, dan kunt u uw klacht kenbaar maken. Dan kan Pro Persona samen met u zoeken naar een oplossing. Bovendien kan Pro Persona maatregelen nemen die de hulpverlening kunnen verbeteren.

#### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Op grond van de Jeugdwet kunt u een klacht indienen over een gedraging van een medewerker in het kader van de zorgverlening.

#### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

*Direct bespreken met degene over wie u een klacht heeft*

Een gesprek met de direct betrokkene(n) (en/of met diens leidinggevende) is meestal de beste en snelste manier om tot een oplossing te komen. U kunt natuurlijk altijd een familielid, naaste of een vertrouwenspersoon Jeugd meenemen naar het gesprek.

*De vertrouwenspersoon Jeugd inschakelen*

Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij 'Jeugdstem': vertrouwenspersonen Jeugd, terecht.

Zij geven hulp, adviezen of ondersteuning over jeugdhulp aan jongeren, ouders en verzorgers. Ze zijn bereikbaar op 088 555 1000 (gratis), op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.

Voor meer informatie: [Contact | Jeugdstem](#)

*De klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie Jeugd*

U kunt uw klacht per brief of met het klachtenformulier Jeugd indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie Jeugd: [ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl)

Deze klachtencommissie behandelt uw klacht en doet een uitspraak binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen. Binnen één maand na de uitspraak van de klachtencommissie ontvangt u van de directie een schriftelijke reactie op de klacht, de gemaakte afspraken en eventuele maatregelen.

#### **Niet tevreden over de klachtafwikkeling?**

Pro Persona streeft naar overeenstemming en tevredenheid over de klachtafwikkeling. Als u toch niet tevreden bent, heeft u verschillende mogelijkheden. Als uw klacht gaat over het handelen van een medewerker (jeugdprofessional) die zich niet aan de beroepscode houdt, dan kunt u terecht bij het Tuchtcollege: [SKJ - Stichting Kwaliteitsregister Jeugd \(skjeugd.nl\)](http://skjjeugd.nl). U kunt alleen een klacht indienen over een jeugdprofessional als hij of zij geregistreerd is in het register van SKJ.

In een aantal gevallen kunt u uw klachten voorleggen aan de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman. [Over ons | De Kinderombudsman](#)

#### **Vertrouwelijk en zorgvuldig**

In alle gevallen wordt uw klacht vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld. Alle betrokkenen hebben geheimhoudingsplicht.

## **4. Klachten van familie of naasten namens zichzelf**

De medewerkers van Pro Persona doen er alles aan om familie van cliënten te betrekken op een manier die bij de wensen en verwachtingen past. Toch blijft het mensenwerk. Het kan gebeuren dat familie niet tevreden is over het contact met medewerkers of dat het contact anders verloopt dan verwacht. Als dat zo is, wil Pro Persona dat graag weten. Dan kan samen gezocht worden naar een oplossing.

### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Familie en naasten van cliënten die in behandeling zijn bij Pro Persona GGZ, Kairos, BIC, Kompas of Merendael Longcare kunnen namens zichzelf een klacht indienen over de gedraging (een handelen of een nalaten) door een medewerker jegens henzelf. Bijvoorbeeld: er is een verschil van mening met de medewerker over de wijze waarop een familielid bij de behandeling betrokken wordt. Of een familielid vindt dat de medewerker zich niet houdt aan de gemaakte afspraken met dit familielid.

### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

*Direct bespreken met degene over wie u een klacht heeft*

Een gesprek met de direct betrokkene(n) (en/of met diens leidinggevende) is meestal de beste en snelste manier om tot een oplossing te komen. U kunt iemand meenemen naar het gesprek.

*De klachtenfunctionaris inschakelen*

De klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar en zoekt samen met u én de overige betrokkenen naar een oplossing. De klachtenfunctionaris kan binnen de organisatie aandacht vragen voor de gesignaleerde problemen en adviseren over verbeteringen ten aanzien van de hulpverlening. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Pro Persona.

*De familievertrouwenspersoon inschakelen*

U kunt uw onvrede bespreken met de familievertrouwenspersoon, indien

- cliënt (uw familielid of naaste) verplichte zorg ontvangt met een zorgmachtiging of crisismaatregel;
- voor cliënt (uw familielid of naaste) een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid;
- cliënt (uw familielid of naaste) is opgenomen op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven.

*De klacht schriftelijk indienen*

U kunt uw klacht ook direct schriftelijk indienen bij het directiesecretariaat van de locatie waar cliënt (uw familielid of naaste) in behandeling is of was. Daarvoor gebruikt u het klachtenformulier familie en naasten. U kunt uw klacht ook per brief of per e-mail indienen. De directie bevestigt de ontvangst van uw klacht en laat weten of zij deze in behandeling neemt. Is dat het geval, dan wordt er geprobeerd om zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden voor uw klacht. U ontvangt van de directie binnen zes tot tien weken een schriftelijke reactie op uw klacht.

## **Bijlage**

### **Contactgegevens locaties:**

#### **Pro Persona Arnhem**

Directiesecretariaat  
Wagnerlaan 2  
6815 AG Arnhem  
e. [klachten.arnhem@propersona.nl](mailto:klachten.arnhem@propersona.nl)  
t. (026) 312 40 00  
Postadres: Postbus 545, 6800 AM Arnhem

#### **Pro Persona Nijmegen (ook voor Overwaal, Expertisecentrum Angst, Dwang en PTSS; Longcare en Kairos)**

Directiesecretariaat  
Nijmeegsebaan 61  
6526 DX Nijmegen  
e. [klachten.nijmegen@propersona.nl](mailto:klachten.nijmegen@propersona.nl)  
t. (024) 328 39 11  
Postadres: Postbus 7049, 6503 GM Nijmegen

#### **Pro Persona Rivierenland (Tiel e.o.)**

Directiesecretariaat  
Siependaallaan 3  
4003 LE Tiel  
e. [klachten.rivierenland@propersona.nl](mailto:klachten.rivierenland@propersona.nl)  
t. (0344) 65 61 11  
Postadres: Postbus 6237, 4000 HE Tiel

#### **Pro Persona Veluwe Vallei (Ede en Veenendaal)**

Directiesecretariaat  
Willy Brandtlaan 20  
6716 RR Ede  
e. [klachten.veluwevallei@propersona.nl](mailto:klachten.veluwevallei@propersona.nl)  
t. (0318) 43 34 00  
Postadres: Postbus 70, 6710 BB Ede

#### **Pro Persona Wolfheze**

Directiesecretariaat  
Wolfheze 2  
6874 BE Wolfheze  
e. [klachten.wolfheze@propersona.nl](mailto:klachten.wolfheze@propersona.nl)  
t. (026) 4833161  
Postadres: Postbus 27, 6870 AA Renkum

### **Klachtenfunctionarissen:**

De gegevens van de klachtenfunctionaris kunt u terugvinden op de website onder locaties.

### **Patiëntenvertrouwenspersoon:**

De gegevens van de patiëntenvertrouwenspersoon kunt u terugvinden op de website onder locaties. Het algemene nummer van de Stichting PVP is 0900-4448888.

### **Familievertrouwenspersoon:**

De gegevens van de familievertrouwenspersoon kunt u terugvinden op de website onder 'familie en naasten'. Meer informatie over de Stichting Familievertrouwenspersonen Wvvggz is te vinden op de website: [Vind een familievertrouwenspersoon - Stichting Familievertrouwenspersonen \(Wvvggz\) \(familievertrouwenspersonenwvvggz.nl\)](http://vind.een.familievertrouwenspersoon-stichting.familievertrouwenspersonen.wvvggz.nl)