

Klachten en Bezwaren regeling

Klachtenregeling ongewenst gedrag

- Artikel 1: begripsbepalingen**
In deze regeling wordt verstaan onder:
- De stichting: De organisatie, zijnde Stichting Pret in Herstel
- Medewerker: Degene (medewerker, begeleider, bestuurder) die in dienst van de organisatie werkzaamheden uitvoert.
- Cliënt: Degene met wie de stichting een overeenkomst heeft gesloten in het kader van begeleiding.
- Ongewenst gedrag: Gedrag dat valt binnen de begrippen seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten zoals bedoeld in artikel 1, derde lid, sub e. van de Arbeidsomstandighedenwet, alsmede discriminatie zoals bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling;
- Klacht: Een mondeling of schriftelijk bij een vertrouwenspersoon of bij de bestuurder ingediende, gemotiveerde klacht betreffende ongewenst gedrag.
- Verweerder: Een lid van het personeel (medewerker, begeleider, bestuurder) of een cliënt van Pret in herstel tegen wie een klacht is ingediend;
- Bestuurder: De bestuurder van de stichting Pret in Herstel
- Vertrouwenspersoon: De door de bestuurder van Pret in Herstel benoemde persoon die als aanspreekpunt functioneert bij vermoedens van of klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De bestuurder heeft deze taak in handen gelegd van de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Centrum Vertrouwenspersonen Plus.
- Klachtencommissie: De door de bestuurder van Pret in Herstel benoemde stichting die als aanspreekpunt functioneert bij vermoedens van of klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De bestuurder heeft deze taak in handen gelegd van de onafhankelijke klachtencommissie Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.
- Artikel 2 Reikwijdte**
Deze regeling is van toepassing zowel voor medewerkers als voor cliënten van Stichting Pret in herstel.
- Artikel 3 De vertrouwenspersoon**
De bestuurder benoemt een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is gehouden aan de afspraken zoals overeengekomen in het document "taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon" (zie bijlage).
- Artikel 4 Geheimhouding**
De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersonen vernemen. Deze plicht tot geheimhouding geldt in beginsel niet ten aanzien van collega-vertrouwenspersoon, de klager, de aangeklaagde en eventueel artsen en justitie.
- Artikel 5 Indienen van een klacht**
Indien een medewerker of een cliënt van de organisatie ongewenst gedrag ervaart van een aan de organisatie verbonden persoon of personen (medewerker, cliënt, bestuurder) zal deze medewerker eerst proberen de klacht samen met de veroorzaker ervan op te lossen.

Indien dit laatste niet mogelijk en/of wenselijk is of in het geval dat dit laatste niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt, kan de medewerker een klacht indienen bij

- a. De bestuurder
- b. De vertrouwenspersoon
- c. Klachten Commissie

Artikel 6

Een klacht indienen bij de bestuurder

Een aan de organisatie verbonden persoon kan een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag indienen bij de bestuurder. Dit dient schriftelijk te gebeuren en kan gedaan worden tot uiterlijk een jaar nadat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden. De bestuurder zal in een dergelijk geval de aangeklaagde op de hoogte brengen van:

- het feit dat er een klacht tegen hem/haar is ingediend
- de inhoud van de klacht

De bestuurder kan vervolgens besluiten de klacht zelf af te handelen. In een dergelijk geval zal de bestuurder aan de klager binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie sturen op de door de klager geformuleerde klacht. In deze reactie zal minimaal zijn opgenomen:

- wat de inhoud van de klacht is
- welke stappen er worden genomen om de klacht weg te nemen.

De bestuurder kan ook besluiten (bijvoorbeeld in het geval van zwaardere klachten of indien de klacht de bestuurder zelf betreft) de klacht door te sturen naar de vertrouwenspersoon. In dit geval brengt de bestuurder de klager daarvan direct op de hoogte.

Artikel 7

Klachtafhandeling door de vertrouwenspersoon

Een aan de organisatie verbonden persoon (medewerker, cliënt of bestuurder) kan rechtstreeks of na het nemen van de voorgaande stappen een klacht indienen bij de vertrouwenspersoon. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Het indienen van een klacht dient te gebeuren binnen een jaar nadat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden. Na de ontvangst van een klacht zal de vertrouwenspersoon in eerste instantie onderzoeken of de klacht ontvankelijk verklaard kan worden.

Indien de klacht niet ontvankelijk verklaard wordt, verwijst de vertrouwenspersoon de klager zo mogelijk door naar een relevante persoon/instelling binnen of buiten de organisatie.

Indien de vertrouwenspersoon de klacht ontvankelijk verklaart, wordt samen met de klager onderzocht welke stappen mogelijk en/of wenselijk zijn. De vertrouwenspersoon kan desgewenst en zo mogelijk ondersteuning bieden bij deze stappen. Hierbij zal de vertrouwenspersoon zo mogelijk en wenselijk onderzoeken in hoeverre door middel van bemiddeling tot een oplossing gekomen kan worden.

Indien de klacht niet wordt opgelost op een voor de klager bevredigende manier, verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar personen of instanties die de klager kunnen helpen bij het nemen van eventuele verdere stappen.

Artikel 8

Klachtenafhandeling Klachtencommissie

De klachtenfunctionaris

Bij een klacht gaat de klachtenfunctionaris na wat de cliënt wil bereiken. Waar mogelijk wordt dit opgelost door middel van bemiddeling tussen de cliënt en betrokkenen binnen de organisatie. De klachtenfunctionaris is er niet alleen voor de cliënt, maar ook voor;

- Betrokken naasten, wettelijk vertegenwoordigers of nabestaanden.
- Medewerkers binnen de organisatie.

Taken van de klachtenfunctionaris op afroep:

De klachtenfunctionaris is direct betrokken bij de opvang van klachten.

De klachtenfunctionaris kan de cliënt ook helpen een klacht in te dienen. Kort overzicht van taken:

1. Ondersteuning bieden bij het bemiddelen tussen de cliënt en/of organisatie bij een klacht.
2. Procesbewaking; verloop van de klacht volgens de klachtenregeling en binnen de wettelijke termijnen.
3. Advies over kwaliteitsverbeteringen, wettelijke kaders en melden van ernstige situaties.

De klachtencommissie

De externe commissie kent een vaste kern van leden;

1. De voorzitter.
2. Medisch deskundige.
3. Inhoudsdeskundige.

De externe commissie behandelt binnengekomen klachten tegen organisaties die bij ons zijn aangesloten conform de geldende klachtenregeling.

Indienen van klachten

Klagers kunnen op verschillende manieren terecht met hun klacht;

- Indienen van een klacht via de website.
- Indienen van een klacht per post.
- Indienen van een klacht per email.

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging en de voorzitter van de klachtencommissie voert een ontvankelijkheidstoets uit. Wanneer de klacht ontvankelijk verklaard wordt, start de ambtelijk secretaris met het verzamelen van informatie.

Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een machtigingsformulier waarmee we bij de organisatie een verzoek kunnen doen voor het opvragen van medische gegevens.

Het is belangrijk dat u binnen de geldende termijnen, zoals verzocht door de ambtelijk secretaris, informatie en uw verweer aanlevert.

De voorzitter bepaalt, conform de regeling, of er voldoende informatie is voor de schriftelijke afhandeling van de klacht en/of dat een hoorzitting wordt ingeplant. Bij een schriftelijke afhandeling wordt dit met reden omkleed aan u gecommuniceerd.

Quasir

Postbus 1021
7940 KA Meppel

Opleidingscentrum en bezoekadres hoofdkantoor Quasir

Wisselweg 33
1314 CB Almere

T: [085-4874012](tel:085-4874012)
E: info@quasir.nl
W: www.quasir.nl

Artikel 9

Het intrekken van een klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de bestuurder of de vertrouwenspersoon dit aan de aangeklaagde mee.

Vastgesteld d.d. 01-01-2021

Bejegening, Privacy, Veiligheid, Rechten

Bejegening

Een respectvolle, menswaardige bejegening bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van zorg-/dienstverlening. Deze komt tot uiting in de communicatie tussen de begeleider en de cliënt.

Het interactieve karakter start bij een respectvolle zorg-/dienstverlening, waarbij de cliënt zich echt gehoord en begrepen voelt, op een manier die recht doet aan de cliënt en aan de begeleider. In dit wederkerige proces staan centraal: de vragen, wensen, behoeften van de cliënt en het geven en bieden van vertrouwen. Onderdeel van een respectvolle bejegening is, dat de begeleider zich bewust is van zijn eigen normen en waarden ten opzichte van die van de cliënt en duidelijk zijn in het aangeven van grenzen.

Om cliënten respectvol te kunnen bejegenen, voldoen de begeleiders en de organisatie zelf aan de volgende kwaliteitskenmerken:

De organisatie:

- Is laagdrempelig
- Stelt de zorgvraag centraal
- Is herkenbaar
- Is toegankelijk
- Is uitnodigend
- Is zichtbaar aanwezig
- Zoekt contact met mensen en gaat eropaf
- Heeft respect voor verschillende leefwijzen
- Gaat zorgvuldig om met verwijzen

De begeleider:

- Geeft voldoende aandacht
- Stelt de zorgvraag centraal
- Is begripvol en zorgvuldig
- Waarborgt privacy
- Biedt vertrouwen en veiligheid
- Is uitnodigend en servicegericht
- Laat mensen in hun waarde
- Is aanspreekbaar en betrouwbaar
- (H)erkent grenzen en maakt deze bespreekbaar

Bovenstaande kwaliteitskenmerken in de bejegening naar de cliënt, dienen als doel te hebben dat de cliënt:

- Zich serieus genomen voelt
- Privacy ervaart
- Zich gehoord en begrepen voelt
- Zich veilig voelt
- Zich zonder belemmeringen kan uiten

Privacy

Inzagerecht

Een cliënt heeft het recht om Pret in herstel te vragen of, en zo ja welke persoonsgegevens er van hem/haar verzameld en vastgelegd worden.

Pret in herstel is verplicht hierop binnen vier weken schriftelijk of per e-mail te reageren. Als de cliënt om inzage verzoekt, moet Pret in herstel op een duidelijke en begrijpelijke manier informeren of en zo ja, welke gegevens er gebruikt worden, wat het doel is van het gebruik van deze gegevens en aan wie de gegevens eventueel zijn verstrekt. Ook moet de cliënt geïnformeerd worden over de herkomst van de gegevens, als deze bij Pret in herstel bekend is.

Wijze van verzoek

In de praktijk moet een inzage verzoek schriftelijk of per e-mail bij Pret in herstel ingediend worden.

De reikwijdte van het inzagerecht

Het inzagerecht op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) betreft alleen de eigen persoonlijke gegevens van de cliënt. Als de verantwoordelijke persoonlijke werkaantekeningen als geheugensteuntje gebruikt, vallen deze aantekeningen niet onder de reikwijdte van het inzagerecht. Maar als deze aantekeningen vervolgens opgeslagen worden in een dossier of verstrekt aan anderen, heeft de cliënt recht op inzage. Op grond van de WBP heeft de cliënt geen recht op informatie over anderen.

Voorwaarden inzage

Aan het verkrijgen van inzage zijn de volgende voorwaarden verbonden:

- 1 De verantwoordelijke moet kunnen vaststellen dat de cliënt de persoon is op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. Dit is om te voorkomen dat iemand door het gebruik van valse naam gegevens van derden kan inzien. De identiteit vaststellen kan aan de hand van een wettelijk identiteitsbewijs.
- 2 De cliënt mag alleen een inzage verzoek indienen als hij ouder is dan 16 jaar en niet onder curatele is gesteld. Anders moet het verzoek door een wettelijke vertegenwoordiger (bijvoorbeeld een ouder/verzorger) worden gedaan.

- 3 Redenen om te weigeren.

Pret in herstel kan het verzoek om inzage van cliënt om vier redenen weigeren. Als eerste ter voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten.

In het belang van het onderzoek kan bijvoorbeeld de sociale recherche of een particulier recherchebureau inzage weigeren. Ten tweede bij gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare instituten. Als derde reden voor het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van opsporing en vervolging van strafbare feiten of ten

behoefte van gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen. Vierde reden is als dat noodzakelijk is ter bescherming van rechten en vrijheden van anderen waaronder de verantwoordelijke. Een verantwoordelijke kan zich op deze grond beroepen als hij kan aantonen dat de administratieve lasten voor hem zo hoog worden dat hij in zijn rechten en vrijheden wordt aangetast of dreigt te worden aangetast.

De verantwoordelijke moet een weigering kunnen motiveren. Hij moet kunnen laten zien dat hij een zorgvuldige afweging heeft gemaakt. Dit betekent dat hij het belang en rechten van de cliënt moet afwegen tegen zijn eigen belang bij de weigering van een inzage verzoek.

Praktische uitwerking inzagerecht Een verantwoordelijke kan de cliënt:

- Kopieën geven van betreffende stukken, als het gaat om papieren dossier. Gespreksverslagen en (telefoon)notities die betrekking hebben op het aangaan en uitvoeren van een zorgovereenkomst tussen de cliënt en Pret in herstel, vallen hier ook onder. Deze stukken kunnen namelijk medebepalend zijn voor de wijze waarop de cliënt in het maatschappelijke verkeer wordt beoordeeld of behandeld.
- Een begrijpelijke papieren overzicht/uitdraai van de gegevens geven bij een digitale dossier. Anders heeft de cliënt recht op toegang tot de elektronische vorm die het de cliënt mogelijk maakt zelf een afdruk te maken. Het beluisteren van opnames van telefoongesprekken kan ook onder het inzagerecht vallen. Het overzicht moet de cliënt in ieder geval in staat stellen het correctierecht uit te oefenen.
- Vragen zijn verzoek om inzage te preciseren als hij veel informatie over de cliënt heeft. Bij hoge uitzondering vragen ter plekke zijn dossier in te komen zien.
- Gedeeltelijk inzage weigeren. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om het afschermen van informatie over een ander persoon in het dossier van de cliënt bij een bepaalde organisatie/instelling. Daarbij geldt dat als die persoon naar verwachting bezwaar zal hebben tegen het verlenen van inzage aan de cliënt, Pret in herstel die persoon in gelegenheid moet stellen om zijn mening naar voren te brengen voordat cliënt inzage krijgt.
- Alleen ter plekke kennis laten nemen van het dossier van de cliënt in het geval hij inzage vraagt in een politieregister. Dit is wettelijk zo geregeld.

Correctierecht

Een cliënt mag bij Pret in herstel een aanvraag indienen tot aanvulling, verwijdering of verandering van gegevens in het cliëntendossier. Pret in herstel is verplicht hierop binnen vier weken schriftelijk of per e-mail te reageren.

Redenen voor correctie (aanvulling, verwijdering of verandering van gegevens) kunnen zijn:

- Gegevens zijn feitelijk onjuist
- Gegevens zijn voor het doel van de registratie onvolledig of niet relevant
- Gegevens komen in strijd met een wettelijk voorschrift in de registratie.

Wijze van een correctieverzoek

Een verzoek om correctie wordt ingediend bij de bestuurder van Pret in herstel. Weigering correctie: Redenen voor weigering van een correctie zijn dezelfde als hierboven genoemd bij de weigering van inzagerecht.

Praktische uitwerking correctierecht

- In het verzoek moet specifiek worden aangegeven welke wijzigingen worden verlangd.
- Het afdelingshoofd en de contactpersoon beoordelen samen of de gevraagde correctie kan worden aangebracht.
- Binnen vier weken na ontvangst van het verzoek wordt de cliënt bericht in hoeverre tot correctie is besloten.
- Als het verzoek (deels) wordt afgewezen, dan ontvangt de cliënt een gemotiveerde beschikking met vermelding van de mogelijkheden van rechtsbescherming.
- Als tot correctie wordt besloten, dan moet de correctie zo snel mogelijk plaatsvinden en derden aan wie de (onjuiste) informatie eerder is verstrekt, moeten van de wijziging op de hoogte worden gesteld.

Veiligheid

Het personeel van Pret in herstel, hierna te noemen PIH, is voor een groot deel verantwoordelijk voor de veiligheid van de cliënten. Wij hebben de veiligheid onderverdeeld in twee categorieën: veiligheid in omgeving en veiligheid tijdens de begeleiding.

Veiligheid in omgeving

De inrichting van de omgeving dient veilig te zijn. Dat wil zeggen dat de afstapjes en hoge drempels aangegeven dienen te zijn. Tevens moet er duidelijk aangegeven zijn waar de nooduitgang zich bevindt, waar de brandblussers hangen en wat te doen bij calamiteiten. PIH is verantwoordelijk dit te melden aan de cliënten. De cliënten zijn zelfverantwoordelijk te weten waar de brandblussers hangen, nooduitgang zich bevindt.

Tevens dient de ruimte waar cliënten contact is, veilig te zijn ingericht. Hiermee bedoelen wij niet alleen de inrichting van de ruimte, maar ook de sfeer.

Veiligheid tijdens de begeleiding

PIH behandelt de cliënten met respect. PIH maakt geen onderscheid in leeftijd, met inachtneming de minimale leeftijd van 16 jaar, geslacht, etnische afkomst,

levensbeschouwing, huidskleur, seksuele geaardheid, gezondheid of handicap van cliënten. De cliënt en medewerkers van PIH onthouden zich van iedere vorm van (emotionele, fysieke of seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld jegens elkaar. PIH gaat ervan uit dat de cliënt en medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde omgangsvormen bejegenen.

PIH is transparant in de begeleiding: PIH doet wat hij/zij zegt, en zegt wat hij/zij doet. Alle onderwerpen waar de cliënt mee worstelt zijn bespreekbaar, zonder veroordeling van PIH. PIH neemt de cliënt en zijn/haar problematiek serieus.

De privacy van de cliënten wordt gewaarborgd.

Tevens doet PIH op onaangekondigde tijden urine- en alcoholtesten. Doordat dat deze onaangekondigd zijn, zijn de cliënten hier niet op voorbereid.

Rechten

Als je in zorg komt bij Pret In herstel (PIH) heb je bepaalde rechten. Deze rechten staan onder meer in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Cliëntenrechten zorg (Wcz). Deze beschrijven de volgende algemene cliëntenrechten:

1. Inleiding
2. Recht op een begeleidingsplan
3. Recht op informatie
4. Toestemming voor de begeleiding
5. Recht op contact met mensen buiten de Sober Living Houses plus
6. De omgang met jouw persoonlijke bezittingen
7. Het cliëntendossier
8. Meer informatie

1. Inleiding

Indien je in zorg gaat bij PIH is dat meestal een enorme stap. Vaak voel je je als het ware overgeleverd aan de zorg van PIH. Daarom is het goed om te weten welke rechten je hebt.

Deze rechten staan in de WGBO en Wcz.

Onderstaande informatie biedt een overzicht van jouw rechten en geeft antwoord op zo veel mogelijk vragen.

2. Recht op een begeleidingsplan

Zodra je in zorg bent gegaan bij PIH maakt een begeleider van PIH samen met jou een begeleidingsplan. In dit begeleidingsplan staat hoe de begeleiding wordt aangepakt.

3. Recht op informatie

Je hebt informatie nodig voordat je kunt meepraten over jouw begeleidingsplan. Wij vertellen in begrijpelijke woorden over jouw zorgvraag, over ons voorstel voor begeleiding en over nadere begeleidingsmogelijkheden. Wij leggen ook uit wat wij met de begeleiding willen bereiken, hoe lang deze zal duren en hoe groot de kans is dat de begeleiding werkt.

Als je het lastig vindt om alle informatie te onthouden, dan kun je ons vragen om de belangrijkste zaken voor jou op te schrijven. Tevens ontvang je een kopie van je begeleidingsplan.

De begeleiders bij PIH hebben een beroepsgeheim. Alle begeleiders bij PIH krijgen de nodige informatie over jou. Alle informatie over jou is vertrouwelijk en zal alleen besproken worden binnen het team van PIH. Als het nodig is, zal PIH iemand uit je naaste omgeving inlichten, waarvoor jij toestemming hebt gegeven of als het moet op grond van de wet.

Soms mag de begeleider zonder toestemming van jou informatie aan anderen geven. Dit mag alleen als de begeleider inschat of wat je verteld hebt gevaarlijk kan zijn voor jezelf, voor anderen of voor de maatschappij in zijn geheel.

4. Toestemming voor de begeleiding

De begeleiding begint pas als je hebt ingestemd met de voorgestelde begeleiding. Je kunt te allen tijde zeggen wat je niet aanstaat in je begeleidingsplan. Wij zoeken dan samen met jou naar alternatieven. Ook voor verandering in het begeleidingsplan is jouw toestemming nodig.

Het is mogelijk dat je niet tevreden bent over de begeleiding. Samen met ons kun je zoeken naar iets anders, maar je kunt ook stoppen met de begeleiding.

Je mag dus begeleiding of een deel ervan weigeren. Als je begeleiding weigert kan dat ertoe leiden dat PIH jouw begeleiding beëindigt.

5. Recht op contact met mensen buiten de Sober Living Houses

Tijdens jouw verblijf in het Sober Living House heb je recht op contact met mensen buiten PIH. Je mag telefoneren, corresponderen en bezoek ontvangen. Hierbij hoor je wel rekening te houden met de huisregels die PIH hanteert. Jouw post mag niet worden achtergehouden en mag ook niet worden gelezen.

Je mag te allen tijde contact opnemen met jouw advocaat, met een justitiële autoriteit en met de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

6. De omgang met jouw persoonlijke bezittingen

Natuurlijk kun je jouw eigen spullen meenemen naar het Sober Living House. Die blijven ook jouw eigendom. Gevaarlijke voorwerpen, verboden middelen, alcohol, drugs, Tv's, elektronische games en huisraad mogen niet worden meegenomen naar het Sober Living House. Deze worden dan ook in bewaring genomen. Wij overhandigen je een ontvangstbewijs voor de in borg gestelde bezittingen. Wapens en verboden middelen worden bij de politie afgegeven.

PIH kan je fouilleren op het bezit van gevaarlijke voorwerpen, drugs en alcohol en kan, in jouw aanwezigheid post openen om te controleren of er gevaarlijke voorwerpen, drugs of alcohol in zitten.

7. Het cliëntendossier

Jouw gegevens bewaren wij digitaal en in een papieren dossiermap. In het cliëntendossier hoort alleen informatie te staan die van belang is.

Je hebt recht om te weten wat PIH over je schrijft. Je kunt jouw begeleider vragen om inzage.

Het kan zijn dat je gegevens van derden niet mag inzien. Derden zijn bijvoorbeeld jouw familie of andere naast betrokkenen. Dit heeft te maken met de privacy van die derden.

Informatie die je niet mag inzien wordt uit jouw dossier gehaald of afgeplakt.

Van datgene wat je mag inzien mag je kopieën hebben.

Als jij vindt dat er een feitelijke fout staat in jouw dossier, dan mag je dat laten verbeteren. Ben je het niet eens met wat er over je geschreven staat, dan kun je je eigen zienswijze opschrijven en dit aan het dossier laten toevoegen.

PIH bewaart jouw gegevens minstens 15 jaar. Je kunt, schriftelijk, vragen om gegevens te laten vernietigen. In dat geval vernietigen wij deze gegevens binnen drie maanden. Alleen de gegevens die van groot belang zijn voor een ander dan jezelf zal PIH niet vernietigen.

8. Meer informatie

Heb je na het lezen van deze informatie nog vragen over jouw rechten bij PIH, dan kun je jouw begeleider om informatie vragen.

Ook een patiënten-vertrouwenspersoon (PVP) kan je informatie en advies geven.

Informatie over een patiënten-vertrouwenspersoon (PVP) kun je opvragen bij jouw begeleider.

www.cvp-plus.nl

Je kunt ook bellen of e-mailen met de landelijke helpdesk van de PVP. Zij kunnen je verder helpen.

Kijk voor contactgegevens op: www.pvp.nl

