

Klachtenprocedure

informatie voor bewoners
en cliënten



pleyade
koester het contact

pleyade.nl

Niet tevreden?
Meld het ons.



Pleyade werkt voortdurend aan een goede kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Maar het kan weleens anders lopen dan u verwacht. In dat geval horen we dat graag. Bent u niet tevreden? Heeft u een klacht? Spreek ons aan, zodat we tot een passende oplossing kunnen komen. Bovendien kunnen we met uw klacht of suggestie de dienstverlening verbeteren.

Uw klacht kunt u op verschillende manieren uiten. Bij Pleyade, maar ook bij instanties buiten de organisatie. In deze brochure geven we u informatie over hoe en waar u uw klacht kunt melden en hoe de verdere procedure is. De contactgegevens van Pleyade en overige instanties vindt u op de achterkant van deze brochure.

Wat is een klacht?

Een klacht heeft betrekking op alles waarover u ontevreden bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop medewerkers met u omgaan, de kwaliteit van het eten of over een verhuizing naar een andere afdeling of appartement. Maar ook over bijvoorbeeld de verzorging of de behandeling.

Waarom een klacht indienen?

U bent ergens ontevreden over. Daar moet u niet mee rond blijven lopen. Als u iets dwarszit over de zorg- en/of dienstverlening kunt u dit altijd bij ons aangeven. Wij nemen iedere klacht en suggestie serieus en doen er alles aan om uw ongenoegen op te heffen, gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen en, indien nodig, samen met u te zoeken naar een passende oplossing. Welke oplossing dat is, is afhankelijk van de aard van de klacht en wat u zelf wilt dat ermee wordt gedaan.

Kortom: krop uw gevoelens niet op. Wij gaan graag met u in gesprek en streven ernaar uw ongenoegen zo snel mogelijk weg te nemen, op een manier die u

kunt waarderen. Zodat we weer op een goede vertrouwensbasis met elkaar verder kunnen gaan.

Waar meld ik mijn klacht?

De snelste manier om uw klacht opgelost te krijgen is door deze te uiten bij een van de medewerkers. Uit u uw klacht liever bij een teamhoofd of manager, dan is dat uiteraard mogelijk. Ook kunt u uw klacht uiten richting de Raad van Bestuur van Pleyade. Uw klacht kunt u op verschillende manieren aan ons doorgeven. Op pleyade.nl en op de locaties vindt u een klachtenformulier, dit kunt u invullen en aan ons overhandigen of toesturen. Uw klacht kunt u ook melden via een afspraak, telefonisch, via een e-mail of door een brief te sturen.

Bespreekt u uw klacht liever met een neutrale buitenstaander? Dan staat de klachtenfunctionaris voor u klaar. Naast een luisterend oor, biedt zij u hulp bij het indienen en oplossen van uw klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kunt u kosteloos inschakelen.

De klachtenprocedure

Hieronder vindt u een overzicht van de te doorlopen stappen wanneer u een klacht heeft.



* U kunt uw klacht direct indienen bij deze persoon of commissie en hiermee de voorgaande stap(pen) overslaan. Ons advies is echter uw klacht eerst te bespreken met de betreffende medewerker. Onze ervaring leert dat de meeste klachten door hen goed en naar volle tevredenheid van de bewoner en cliënten worden opgelost.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

U heeft uw klacht bij ons geuit. Dit heeft u zelf gedaan, samen met u naasten of met hulp van de klachtenfunctionaris. Nadat wij uw klacht hebben ontvangen nemen we binnen drie werkdagen contact met u op om samen met u tot een oplossing te komen.

Klachten onvrijwillige zorg

Onafhankelijke Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (Wet zorg en dwang)

Voor klachten die specifiek gaan over onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) geldt een andere procedure. Als u of uw naaste het niet eens is met de inzet of toepassing van onvrijwillige zorg, kan er eerst een beroep gedaan worden op de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Zij kunnen advies en bijstand verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg en met het doorlopen van de klachtenprocedure. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van Pleyade.

Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Als u of uw naaste en Pleyade er samen niet uitkomen, kan schriftelijk of per e-mail een formele klacht worden ingediend. Deze wordt dan ter behandeling voorgelegd aan de (landelijke) Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het reglement van de KCOZ is te vinden op pleyade.nl/klachtenregeling.

Klachten Raad van Bestuur

Raad van Bestuur

Heeft u uw klacht geuit bij de Raad van Bestuur, dan wordt deze besproken met de desbetreffende manager. Deze doet verder onderzoek en zoekt samen met u naar een oplossing. Schriftelijk informeert Raad van Bestuur u over de voortgang van het onderzoek en de te nemen vervolgstappen. Binnen zes weken ontvangt u een oordeel over de klacht. Indien nodig kan deze periode met maximaal vier weken worden verlengd. Bijvoorbeeld omdat er meer tijd voor onderzoek nodig is.

Zes maanden na afhandeling van uw klacht zal er contact met u worden opgenomen door de betreffende teamhoofd of manager.

Er zal dan besproken worden of alles naar tevredenheid is opgelost.

Een klacht indienen buiten Pleyade

Komt u er samen met Pleyade niet uit, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot een externe instantie. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris werkt op basis van hoor en wederhoor. Zij begeleidt gesprekken ter ondersteuning, zodat u en Pleyade er samen uitkomen. U houdt altijd de regie en bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden. De klachtenfunctionaris blijft neutraal binnen het hele proces en werkt vanuit vertrouwelijkheid. Als u de hulp van de klachtenfunctionaris wilt invoeren, dan kunt u rechtstreeks telefonisch, per e-mail of brief contact opnemen. De klachtenfunctionaris komt vervolgens binnen een paar dagen bij u langs. Tijdens een persoonlijk gesprek kunt u uw verhaal kwijt, het probleem toelichten en aangeven wat u met uw klacht zou willen bereiken. De klachtenfunctionaris geeft aan wat de mogelijkheden zijn en biedt desgewenst advies en ondersteuning bij verdere behandeling van uw klacht. In alle gevallen wordt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Uw privacy wordt gewaarborgd. De klachtenfunctionaris zal bijvoorbeeld alleen met uw toestemming de betrokkene(n) op de hoogte stellen.

Externe klachtencommissie regio Arnhem

De Externe klachtencommissie is een samenwerkingsverband voor organisaties in de regio Arnhem die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning. De commissie bestaat uit mensen die niet bij Pleyade betrokken zijn en is daarmee een onafhankelijk orgaan.

De externe klachtencommissie handelt klachten af volgens een vaste procedure op grond van de klachtenregeling (hoor, wederhoor, onderzoek, bevindingen, conclusies en aanbevelingen). De commissie rapporteert aan de raad van bestuur van Pleyade en geeft adviezen voor verbetering als het vermoeden bestaat dat het voorval een structurele oorzaak heeft. Wanneer de commissie van oordeel is dat Pleyade geen afdoende maatregelen heeft getroffen, dan meldt de commissie de klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

De klachtencommissie neemt bij voorkeur klachten in behandeling die eerst een interne procedure hebben gevolgd. Wat hiermee wordt bedoeld is dat u uw klacht eerst bij Pleyade heeft geuit, maar er samen niet uitkomt.

Het is echter ook mogelijk om u rechtstreeks tot deze commissie te wenden. Gemiddeld duurt de afhandeling van een klacht twee maanden. Bij spoedeisende klachten kan deze periode verkort worden.

Geschillencommissie Zorg

Als bemiddeling door de klachtfunctionaris niet lukt, u niet tevreden bent met het oordeel van de Raad van Bestuur van Pleyade of het advies van de Externe klachtencommissie, is er sprake van een geschil. U kunt een geschil per brief of e-mail voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar Pleyade bij is aangesloten. Aan het inschakelen van de geschilleninstantie zijn voor u kosten verbonden. De geschilleninstantie geeft binnen zes maanden na het indienen van de klacht een bindend oordeel over het geschil en kan u een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000,-.

De uitspraak wordt op de website van de geschillencommissie geplaatst, waarbij de naam van Pleyade wordt gecommuniceerd. De uitspraak is echter niet herleidbaar naar individuele personen.

Klachtenregelingen

De volledige tekst van de klachtenregelingen van Pleyade en van de Externe klachtencommissie regio Arnhem kunt u opvragen bij de betreffende EVV'er of teamhoofd. De klachtenregelingen zijn ook te vinden op de website van Pleyade.

Adressen

Manager of teamhoofd

T.a.v.: Naam manager of teamhoofd + locatie

Postbus 4020, 6803 EA Arnhem

t 026 751 7300

e klachtenbemiddeling@pleyade.nl

Vermeld duidelijk aan wie u de klacht richt.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris Pleyade

Mevrouw M. van den Eijnden

t 06 3077 6201

e externeklachtenfunctionaris@pleyade.nl

Raad van Bestuur Pleyade

Postbus 4020, 6803 EA Arnhem

t 026 751 6303

e secretariaatrvb@pleyade.nl

Externe klachtencommissie regio Arnhem

Antwoordnummer 7502, 6994 ZX De Steeg

t 06 1628 1765

e klachtencommissieregioarnhem@gmail.com

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

t 085 077 2060

e secretaris@kcoz.nl

Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Zie voor meer informatie en het indienen van een geschil: www.degeschillencommissiezorg.nl
Ga op deze website naar 'Zorgcommissies', en kies voor 'Verpleging, Verzorging en Geboortezorg'.

**Onafhankelijke Cliëntenvertrouwenspersoon
Wzd (Wet zorg en dwang)**

Marjon de Grave

t 06 3048 5920

e marjondegrave@zorgbelangcvp.nl

**Onafhankelijke Cliëntenvertrouwenspersoon
Wzd (Wet zorg en dwang)**

Hennie Kuiperij

t 06 1031 9533

e henniekuiperij@zorgbelangcvp.nl

Zie voor meer informatie:

pleyade.nl