

# Klachtenprocedure

informatie voor cliënten

[www.pleyade.nl](http://www.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 onze dienstverlening verbeteren.

Uw klacht kunt u op verschillende manieren uiten. Bij Pleyade, maar ook bij instanties buiten onze 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 achter in 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, het vervoer 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 onze 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 onze medewerkers. Uit u uw klacht liever bij een teamhoofd of gebiedsmanager, 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 onze website en in onze locaties vindt u een klachtenformulier, dit kunt u invullen en aan ons overhandigen of toesturen. Uw klacht kunt u ook via een afspraak of telefonisch, of via een e-mail of brief aan ons uiten.

### Klachtenfunctionaris

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 klachtenfunctionaris werkt op basis van hoor en wederhoor. Zij begeleidt gesprekken ter ondersteuning, zodat u en Pleyade er samen weer zo goed mogelijk uitkomen. U houdt altijd de regie en bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden. De klachtenfunctionaris blijft altijd 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.

## 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.

### Raad van bestuur

Heeft u uw klacht geuit bij de raad van bestuur, dan bespreekt de bestuurder uw klacht met de betreffende gebiedsmanager. Deze doet verder onderzoek en zoekt samen met u naar een oplossing. Schriftelijk informeert de bestuurder u over de voortgang van het onderzoek en de te nemen vervolgstappen. Binnen zes weken geeft de bestuurder een oordeel over de klacht. Indien nodig kan hij u vragen deze periode met maximaal vier weken te verlengen. Bijvoorbeeld omdat er meer tijd voor onderzoek nodig is.

In alle gevallen zal zes maanden na afhandeling van uw klacht het betreffende teamhoofd of de (gebieds)manager contact met u leggen om te bespreken of alles naar tevredenheid is opgelost en of u nog steeds tevreden bent met de geboden oplossing.

## Een klacht indienen buiten Pleyade

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

### 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. U kunt de commissie inschakelen bij klachten in het kader van de wet BOPZ (Wet bijzondere Opnamen Psychiatrische Ziekenhuizen), maar ook voor algemene klachten.

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 klachten in behandeling waarvoor bij voorkeur eerst een interne procedure is 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 uw EVV'er, contactverzorgende of teamhoofd. De klachtenregelingen zijn ook te vinden op de website van Pleyade.

### 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 onze cliënten worden opgelost.

## 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 Esseline McKenzie

Tichelkuilen 131, 7206 BJ Zutphen

**t** 06 3387 0706

**e** e.mckenzie@upcmail.nl

### Raad van bestuur Pleyade

De heer drs. Floor de Vroome

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

### Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Zie voor meer informatie en het indienen van een geschil: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

*Ga op deze website naar 'Zorgcommissies', en kies voor 'Verpleging, Verzorging en Geboortezorg'.*

**Zie voor meer informatie:**

**[www.pleyade.nl](http://www.pleyade.nl)**