

U bent ontevreden over de zorg- en/of dienstverlening van Pleyade. Wij doen er graag alles aan uw gevoel van ongenoegen weg te nemen. Om een goed beeld te kunnen krijgen van waarover u ontevreden bent, vragen wij u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Vervolgens kunt u het mailen naar of overhandigen aan uw EVV'er of contactverzorgende. Overige mogelijkheden vindt u achterop dit formulier. Binnen drie werkdagen nadat wij het formulier hebben ontvangen nemen wij contact met u op om de klacht te bespreken. Uiteraard gaan wij vertrouwelijk om met de aan ons verstrekte gegevens.

Uw gegevens

Bent u cliënt bij Pleyade? Vult u dan de gegevens in de eerste tabel in. Vult u dit formulier in namens een cliënt van Pleyade? Vult u dan in de tweede tabel ook uw eigen gegevens in. Zo weten we hoe we hoe kunnen bereiken.

Naam cliënt				
Locatie of Thuiszorg? <i>Aankruisen wat van toepassing is</i>	<input type="checkbox"/> Binnenrijk <input type="checkbox"/> Eilandstaete <input type="checkbox"/> Eimersstaete <input type="checkbox"/> Thuiszorg	<input type="checkbox"/> Eldenstaete <input type="checkbox"/> Lobede <input type="checkbox"/> Malburgstaete	<input type="checkbox"/> Polderhof <input type="checkbox"/> Revalidatie <input type="checkbox"/> Subenhara	<input type="checkbox"/> Tertzio <input type="checkbox"/> Thuvine <input type="checkbox"/> Waalstaete
Appartement of huiskamer cliënt <i>Van toepassing als u op een van onze locaties woont</i>				
Adres cliënt <i>Van toepassing als u gebruikmaakt van Pleyade Thuiszorg</i>				
Telefoonnummer cliënt				
E-mailadres cliënt				

Vult u dit formulier in namens een cliënt van Pleyade? Vult u dan hieronder uw eigen gegevens in:

Naam indiener	
Adres indiener	
Telefoonnummer indiener	
E-mailadres indiener	

De klacht

Datum of periode voorval			
Klacht over: <i>Aankruisen wat van toepassing is</i>	<input type="checkbox"/> Bejegening <input type="checkbox"/> Bopz (cliënten psychogeriatric) <input type="checkbox"/> Financieel	<input type="checkbox"/> Gebouw of voorziening <input type="checkbox"/> Informatie <input type="checkbox"/> Materieel	<input type="checkbox"/> Organisatie <input type="checkbox"/> Anders
Omschrijving van de klacht			
Is de klacht al binnen Pleyade besproken? Zo ja, met wie?			
Hoe ziet u de klacht het liefst opgelost?			

Indienen formulier

Dit ingevulde formulier kunt u overhandigen aan of mailen naar:

- Uw EVV'er of contactverzorgende.
- Een teamhoofd of gebiedsmanager.
- Raad van bestuur: de heer F. de Vroome.

U bereikt deze personen via het mailadres klachtenbemiddeling@pleyade.nl

Richt u uw klacht aan de raad van bestuur, dan kunt u deze mailen naar: secretariaatrvb@pleyade.nl

Per post kunt u het formulier sturen naar:

Postbus 4020, 6803 EA Arnhem

Om ervoor te zorgen dat uw klacht direct bij de juiste persoon terecht komt vragen wij u in alle gevallen duidelijk te vermelden voor wie het formulier bestemd is.

Datum invullen formulier:	
---------------------------	--

Klachtenprocedure

Hieronder treft u in het kort de procedure aan die u kunt doorlopen bij een klacht. Aanvullende informatie over de klachtenprocedure vindt u in onze brochure 'Klachtenprocedure. Informatie voor cliënten.'



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

Extra ruimte voor aanvullende informatie of opmerkingen:

Als u dit formulier digitaal invult, sla het document dan op en verstuur het als bijlage in uw mail of print het om het te versturen of overhandigen.