

Stichting Pleyade

Klachtenregeling
informatie voor cliënten



www.pleyade.nl

Niet tevreden? Meld het ons.

Pleyade streeft naar een goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Hier wordt voortdurend aan gewerkt. Maar het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag van u. Bent u niet tevreden? Spreek ons erop aan, zodat we een passende oplossing kunnen zoeken. Bovendien kunnen we met uw klacht of suggestie onze dienstverlening verbeteren.

De beste manier om met uw klacht om te gaan is direct de medewerker in kwestie of een verantwoordelijke medewerker of leidinggevende hierop aan te spreken. Een goed gesprek kan soms al veel irritatie of misverstanden wegnemen. Sommige klachten blijken in de praktijk ook vrij eenvoudig verholpen te kunnen worden. Dus krop uw gevoelens niet op, maar maak uw klacht bespreekbaar.

U kunt ook een klachtenfunctionaris van Pleyade inschakelen. Zij kunnen u ondersteunen bij de afhandeling van uw klacht. Hieronder leest u daar meer over.

Klachtenregeling Pleyade

Wat is een klacht?

Een klacht kan betrekking hebben 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. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over de verzorging, het vervoer of de behandeling.

Hoe dien ik een klacht in?

Wilt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, dan kunt u telefonisch of per e-mail contact opnemen. Dit kunt u (als cliënt van Pleyade) zelf doen, maar u kunt dit ook door een familielid of naaste namens u laten doen. De klachtenfunctionaris biedt vervolgens een luisterend oor. 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. Binnen Pleyade zijn er een viertal consultants die als klachtenfunctionaris ingeschakeld kunnen worden. In de bijlage vindt u de contactgegevens.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

De klachtenregeling is erop gericht om individueel ongenoegen op te heffen, gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen en indien nodig, samen met u te zoeken naar een oplossing, zodat er weer op een goede vertrouwensbasis met elkaar verder kan worden gegaan. Welke oplossing dat zal zijn, is afhankelijk van de aard van de klacht en wat u zelf wilt dat er mee wordt gedaan.

Binnen Pleyade zijn er de volgende mogelijkheden:

- De klacht alleen registreren;
- De klacht intern bekend maken en waar mogelijk beleidsmatige aanpassingen laten plaatsvinden of procedures verbeteren;
- De klachtenfunctionaris regelt een gesprek tussen u en de betrokkene(n);
- De klachtenfunctionaris bespreekt uw klacht met de betrokkene(n) en informeert u over de vervolgstappen;
- De klachtenfunctionaris kan zo nodig helpen bij het formuleren van de klacht.
- De klachtenfunctionaris spreekt met u af binnen welke termijn (meestal 6 tot 8 weken) hij/zij weer contact met u opneemt om na te vragen of de klacht is opgelost en of u tevreden bent met de oplossing.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht binnen een week na ontvangst bij de verantwoordelijke manager neer te leggen. Deze periode kan worden verlengd, bijvoorbeeld omdat er meer onderzoek nodig is.

De ervaring leert dat minder plezierige ervaringen van cliënten niet altijd hoeven uit te monden in een klacht. Uiteindelijk bent u degene die beslist over de vervolgstap.

Vertrouwelijk en zorgvuldig

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.

Andere mogelijkheden binnen Pleyade

Indien u geen gebruik wenst te maken van de klachtenfunctionaris, kunt u binnen Pleyade uw klacht rechtstreeks indienen bij de Raad van Bestuur. De bestuurder bespreekt uw klacht dan met de betreffende regiomanager. Deze krijgt de opdracht uw klacht te onderzoeken en er een oplossing voor te vinden. Na dit gesprek wordt u door de bestuurder per brief geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek en de vervolgstappen.

Zes maanden na afhandeling van uw klacht zal de direct leidinggevende aan u vragen of alles (nog steeds) naar tevredenheid is opgelost of naar wens verloopt.

Een klacht elders indienen, buiten Pleyade

Slaagt u er niet in binnen Pleyade tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u zich ook wenden tot een externe instantie.

Externe klachtencommissie regio Arnhem

De klachtenregeling van de externe klachtencommissie is van toepassing op de zorg- en dienstverlening voor cliënten van zorgaanbieders in de regio Arnhem. Het is een samenwerkingsverband van organisaties die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning. Deze commissie kan worden ingeschakeld voor algemene klachten of klachten in het kader van de wet BOPZ (Wet bijzondere Opnamen Psychiatrische Ziekenhuizen).

De externe klachtencommissie is een onafhankelijk orgaan, dat bestaat uit mensen die niet bij Pleyade betrokken zijn. 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 en geeft adviezen voor verbetering als het vermoeden bestaat dat het voorval een structurele oorzaak heeft. Wanneer de commissie van oordeel is dat de instelling geen afdoende maatregelen heeft getroffen, dan meldt de commissie de klacht aan de inspecteur.

De klachtencommissie neemt klachten in behandeling waarvoor bij voorkeur eerst een interne procedure is gevolgd. Het is echter ook mogelijk om u rechtstreeks tot deze commissie te wenden. Indien u een kopie van de externe klachtenregeling wilt ontvangen, kunt u deze bij de EVV-er of afdelingsmanager opvragen. Gemiddeld duurt een afhandeling van een klacht twee maanden. Bij spoedeisende klachten kan deze periode verkort worden.

Geschillencommissie Zorginstellingen

Als er tijdens uw verblijf bij Pleyade iets mis gaat, kan het in sommige gevallen zo zijn dat u de geleden schade vergoed wilt hebben. Als u het met Pleyade niet eens wordt over de oplossing kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen. De Geschillencommissie biedt een

eenvoudige, goedkope en snelle procedure. U kunt uw klacht alleen aan de commissie voorleggen, als uw schade op geld waardeerbaar is en de claim niet hoger is dan € 5.000,-.

Rechter

Ook kunt u overwegen uw klacht bij de burgerlijke (civiele) kantonrechter neer te leggen. Kiest u voor een rechterlijke instantie, dan is het verstandig een advocaat in de arm te nemen. U kunt daartoe ook gebruik maken van het juridisch loket voor gratis juridisch advies en informatie met betrekking tot het sociale recht. Zij kunnen u wegwijzen in de gang van zaken en u doorverwijzen naar een advocaat of informatie geven over gesubsidieerde rechtsbijstand.

Adressen

Klachtenfunctionarissen Pleyade

Postbus 4020, 6803 EA Arnhem

E-mail: klachtenfunctionaris@pleyade.nl

Telefonisch bereikbaar via de klantenservice: 026 751 7300

Zie apart inlegvel voor meer informatie

Raad van Bestuur Pleyade

Dhr drs. P.H. Jonkergouw, Postbus 4020, 6803 EA Arnhem

E-mail: pleyade@pleyade.nl

Tel: 026 751 6303

Externe klachtencommissie regio Arnhem

Antwoordnummer 1377, 6800 VC Arnhem

Geschillencommissie Zorginstellingen

Boudewijklaan 46, 2509 LP Den Haag

Zie voor meer informatie en het indienen van een geschil:

www.degeschillencommissie.nl

Juridisch Loket Arnhem

Ruiterstraat 33, 6811 CP Arnhem.

Tel: 0900 8020 (€ 0,10 p/m)

www.juridischloket.nl

Waar vindt u Pleyade?

Klantenservice en ThuisZorg Arnhem

Elderhofseweg 51
6842 CR Arnhem
T (026) 751 73 00
E klantenservice@pleyade.nl

Postadres Pleyade

Postbus 4020
6803 EA Arnhem

Woonzorgcentrum Eilandstaete

Abe Lenstrahof 132
6833 LR Arnhem

Kleinschalig wonen Polderhof

Graslaan 68-2
6833 CK Arnhem

Woonzorgcentrum Malburgstaete

St. Gangulphusplein 1
6832 AT Arnhem

Verpleeg- en behandelcentrum Altenova

Elderhofseweg 51
6842 CR Arnhem

Woonzorgcentrum Waalstaete

Waalstraat 36
6826 BR Arnhem

Verpleeghuis Eldenstaete

Mr. D.U. Stikkerstraat 126
6842 CW Arnhem

Kleinschalig wonen en WZC

De Akkerwinde
Akkerwindestraat 71
6832 CV Arnhem

Verpleegunit Tertzio

Bachstraat 25
6661 CP Elst
tel: 0481 427 900



Kijk voor meer informatie op www.pleyade.nl