

Klachtenprocedure

Klachten voorkomen

Plushome staat voor kwaliteit. De wensen van de cliënt vormen daarvoor het uitgangspunt. Het team van Plushome anticipeert hierop met kennis van zaken en zij maken realistische afspraken met de cliënt. De behoeften van de cliënten zijn verwerkt in de visie en missie, werkwijze en methodiek van Plushome.

Plushome streeft naar een hoge kwaliteit van zorg. Dit doen wij door teamleden aan te trekken die een ruime en brede ervaring hebben opgedaan en zij weten wat er van hen als begeleider wordt verwacht. Onze teamleden zetten zich in om hun werk zo goed mogelijk te doen. Plushome heeft een gedragscode en ook een privacy beleid. Dit wordt bij indiensttreding aan elk teamlid overhandigd.

Het kan echter voor komen dat je ergens niet tevreden over bent. Hiervoor heeft Plushome deze klachtenprocedure ontwikkeld.

Klachtenafhandeling

Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk. De klacht heeft betrekking op de dienstverlening, gedragingen en/of uitlatingen van teamleden van Plushome. De klacht moet uiterlijk binnen 14 dagen nadat het incident heeft plaatsgevonden, worden ingediend. Alleen dan kan deze in behandeling worden genomen. De klacht kan je indienen bij jouw begeleider, de zorgcoördinator of de klachtenfunctionaris. Vervolgens krijg je binnen 14 dagen een reactie met daarin de vervolgstappen die genomen zullen worden.

De vertrouwenspersoon

Wanneer je samen niet tot een oplossing komt, of het niet de voorkeur heeft om de klacht met je begeleider, de zorgcoördinator of de klachtenfunctionaris te bespreken, dan kan je contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en zal hierdoor nooit partij kiezen. De vertrouwenspersoon werkt oplossingsgericht. Hij/zij heeft een geheimhoudingsplicht en onderneemt niets zonder toestemming van de cliënt of cliëntvertegenwoordiger.

Waarbij kan de vertrouwenspersoon ondersteunen?

- Een vertrouwelijk gesprek voeren.
- Een luisterend oor bieden.
- Advies geven.
- Samen met jou in gesprek gaan met het betreffende teamlid.
- Bemiddelen tussen jou en het teamlid.

Hoe kan ik een klacht indienen?

1. Schriftelijke een klacht indienen.
 - a) Vraag het klachtenformulier aan jouw begeleider of stuur een e-mail naar info@plushome.nl en schrijf bij het onderwerp "klacht".
 - b) Heb je graag bijstand van een vertrouwenspersoon mail dan naar info@plushome.nl en vraag naar het mailadres van de vertrouwenspersoon.
 - c) Stuur het klachtenformulier per post naar Plushome Rietgrachtstraat 121, 6828 KC Arnhem.
2. Mondeling een klacht indienen
Bel naar 026-7676292 en vraag naar de klachtenfunctionaris of naar de vertrouwenspersoon, hij/zij zal de klacht met je doornemen.



3. Binnen 14 dagen na het indienen van de klacht laat Plushome weten of de klacht is ontvangen.
4. De begeleider en de directeur/klachtenfunctionaris bespreken de klacht. De begeleider mag geen mededelingen doen over de klacht en de behandeling hiervan in het openbaar.
5. Binnen 14 dagen na indienen, laat Plushome weten of de klacht in behandeling wordt genomen en wat de vervolgstappen zullen zijn.
6. Een klacht is na één jaar verjaard. Plushome zal alleen klachten behandelen van cliënten van Plushome, of diens vertegenwoordigers, mits zij een nog geldend zorgcontract hebben met Plushome.

In de klacht wordt de datum vermeld wanneer de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden en ook beschrijf je de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Het teamlid van Plushome is voor de uitvoering van haar taken uitsluitend verantwoordig schuldig aan de directeur van Plushome. Het teamlid zal zich tijdens de klacht onthouden van het doen van openbare mededelingen over de klacht en over de behandeling van de klacht.

Na ontvangst van de klacht wordt het teamlid benaderd en uitgenodigd voor een gesprek met de directeur van Plushome. In dit gesprek krijgt het teamlid de gelegenheid om zich te verweren. De uitkomsten van dit gesprek worden zowel mondeling als schriftelijk teruggekoppeld aan de cliënt. Als de cliënt niet tevreden is over de oplossing, wordt de procedure herhaald.

Plushome zal je schriftelijk op de hoogte brengen van de voortgang. Indien een klacht door de directeur of klachtenfunctionaris niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klachtindiener hiervan binnen 14 dagen schriftelijk op de hoogte gesteld.

Als de klacht niet langs deze weg door de direct betrokken partijen bevredigend genoeg geregeld kan worden, heb je de mogelijkheid om een officiële klachtenprocedure te starten. Dit kan je doen door je aan te melden bij de landelijke geschillencommissie.

Jaarlijks maakt Plushome een rapport op van de klachtenbehandeling.