



## Klachtenprocedure

### Klachten voorkomen

Plushome staat voor kwaliteit. Jouw wensen en hulpvraag staan hierbij centraal. Samen kijken we vooruit en werken we aan jouw doelen. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Plushome heeft daarom een klachtenprocedure.

### De klacht

Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk. Een klacht kun je indienen bij je begeleider, de coördinator of de klachtenfunctionaris. De klacht heeft betrekking op de dienstverlening, gedragingen en/of uitlatingen van teamleden van Plushome. Dien je klacht bij voorkeur zo snel mogelijk na het incident in, zodat we deze goed en snel kunnen behandelen. Klachten ouder dan één jaar worden niet meer behandeld. Plushome behandelt klachten van (oud-)cliënten en hun vertegenwoordigers.

### Hoe kan ik een klacht indienen?

#### 1. **Schriftelijk:**

Stuur een e-mail naar [info@plushome.nl](mailto:info@plushome.nl) met als onderwerp "Klacht". Vermeld duidelijk wat er is gebeurd, wanneer het is gebeurd en over wie of wat je klacht gaat.

#### 2. **Mondeling:**

Bel **026-7676292** en vraag naar de klachtenfunctionaris. Deze bespreekt de klacht met je en maakt hier een schriftelijke samenvatting van die je ter bevestiging ontvangt.

Anonieme klachten nemen we niet in behandeling. Tijdens de klachtenprocedure doet het betrokken teamlid geen openbare uitspraken over de klacht. Teamleden zijn uitsluitend verantwoordelijk aan de directeur van Plushome.

### **Hoe verder na het indienen van de klacht?**

3. Binnen 14 dagen na ontvangst van je klacht bevestigt Plushome dat we de klacht hebben ontvangen, of we deze in behandeling nemen, en wat de vervolgstappen zijn.
4. Na ontvangst wordt je klacht intern behandeld. De uitkomst hiervan ontvang je schriftelijk.

Wanneer je klacht via deze weg niet naar tevredenheid opgelost wordt, kun je een officiële klachtenprocedure starten via de Geschillencommissie Zorg. Kijk hiervoor op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). Let op: om hiervan gebruik te maken, dien je eerst onze eigen klachtenprocedure te hebben doorlopen.

Jaarlijks maakt Plushome een rapport op van de klachtenbehandeling.

### **De vertrouwenspersoon**

Heb je behoefte aan ondersteuning, advies of een luisterend oor? Dan kun je terecht bij onze vertrouwenspersoon. Deze persoon werkt onafhankelijk, oplossingsgericht en heeft geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon onderneemt nooit actie zonder jouw toestemming.

Voor contactgegevens van de vertrouwenspersoon mail je naar [info@plushome.nl](mailto:info@plushome.nl) of bel **026-7676292**.