

KLACHTENREGELING

Heeft u een klacht?

Als u ontevreden bent, probeert u dit natuurlijk allereerst met uw zorgaanbieder (aangesloten zorgondernemer) te bespreken.

Wanneer u niet tevreden bent over de oplossing die het zorgbedrijf u biedt of als u uw klacht liever niet bij het zorgbedrijf meldt, kunt u ook op een andere plek uw klacht melden. Dit kan bij Stichting Pluzorg via info@pluzorg.nl

Stichting Pluzorg heeft een externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kunt u op elk moment benaderen voor de volgende onderwerpen:

- Agressie,
- Discriminatie,
- Pesten,
- Seksuele intimidatie,
- Misbruik van bevoegdheden,
- Belangenverstrengeling of
- Onbehoorlijk handelen of nalaten.

De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en indien gewenst blijft uw klacht anoniem.

U kunt de vertrouwenspersoon, mw. Annet Speelberg, bereiken via e-mail info@bureauspeelberg.nl en via telefoonnummer 06-101183379

Voor de labels Zorgerf en PROV Jeugd en Gezin kunt u terecht bij Julia Jongert, bereikbaar via e-mail juliajongert@mencounseling.nl

U kunt uw klacht mondeling indienen, maar ook schriftelijk. Alle klachten worden geregistreerd.

Klachten worden uiterlijk binnen 4 weken afgehandeld. Binnen 2 dagen ontvangt u een ontvangstbevestiging en de verwachte datum van afhandeling.

Als er geen overeenstemming bereikt wordt, zal Stichting Pluzorg overleggen met de plaatsende instantie. Ook zij kunnen een onafhankelijke klachtencommissie inschakelen. We vertrouwen erop dat dit niet nodig zal zijn.

Jaarlijks verzorgt Pluzorg een klachtenregistratie die samen met de genomen maatregelen wordt aangeboden aan het bestuur. Dit helpt Pluzorg om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.

Sinds 1 januari 2022 is Stichting Pluzorg een overeenkomst aangegaan met Quasir voor de klachtenfunctionaris en heeft Stichting Pluzorg aansluiting bij Geschilleninstantie Zorggeschil. Wanneer u het niet eens met de afhandeling van de klacht door Pluzorg kunt u naar het Quasir. U kunt ook rechtstreeks bij hen terecht, zonder tussenkomst van Pluzorg.

Quasir, het expertisecentrum voor klachten, calamiteiten, geschillen en cliëntvertrouwenwerk in de zorg
T: [085-4874012](tel:085-4874012) E: info@quasir.nl Meer informatie op: www.quasir.nl

Voor mensen die met de Wet zorg en dwang te maken krijgen is er Zorgstem. Zij bieden ondersteuning van cliëntvertrouwenspersonen voor mensen met een verstandelijke beperking of met een psychogeriatrische aandoening die te maken hebben met de Wet zorg en dwang en hun vertegenwoordigers.

Voor alle informatie hierover verwijzen wij u graag naar de website www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

U kunt de vertrouwenspersoon, mw Marianne Knuit bereiken op m.knuit@zorgstem.nl en via telefoonnummer 06-28 84 00 20

06 49 28 74 00
Info@pluzorg.nl
www.pluzorg.nl
Adres: Trambaan 115, 1733 AX Nieuwe Niedorp
KvK: 69156549
Bank: NL85RABO0315485302



Als het de zorg aan een jeugdige betreft kunt u contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, kortweg AKJ. Het AKJ is de organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Ieder kind, iedere jongere en ieder ouder/verzorger die te maken krijgt met een vorm van jeugdhulp, kan hulp van hen krijgen. Zij zijn onafhankelijk, zelfstandig en we hebben geen verbinding met jeugdhulporganisaties, de Raad voor de Kinderbescherming, pleegzorgorganisaties of jeugd- en wijkteams. Voor alle informatie hierover verwijzen wij u graag naar de website www.akj.nl/welkom

Deze klachtenregeling is ook terug te vinden op de website www.pluzorg.nl