

## Klachtenregeling – Ik heb een klacht, wat te doen?

### Even voorstellen

Onderdeel van Stichting PluZorg zijn: “Heemz.org”, “PROV Jeugd & Gezin” en “Het Zorgerf”.

- *Heemz.org is de koepelorganisatie voor aangesloten zorgbedrijven. Zij faciliteert de kleinschalige bedrijven met zaken als o.a. administratie, financiële zaken en kwaliteitsborging.*
- *PROV Jeugd en Gezin biedt gespecialiseerde jeugd- en gezinshulp op maat door middel van individuele begeleiding.*
- *Het Zorgerf bestaat uit kleinschalige zorgbedrijven waar cliënten met lichte tot matige verstandelijke beperking onder begeleiding kunnen wonen, logeren en dagbesteding kunnen genieten.*

We hopen dat je tevreden bent over de ondersteuning van Stichting PluZorg. We doen ons uiterste best, maar beseffen dat niet altijd alles goed kan gaan. Het is dan ook belangrijk om samen over je ervaring te praten. Samen zoeken we naar oplossingen en kijken we hoe onze hulp beter kan.

### In gesprek

De oplossing van een klacht of probleem ligt meestal dichtbij. Daarom is een gesprek met de persoonlijk begeleider, het zorgbedrijf of de coördinator de eerste stap. In zo'n gesprek lukt het vaak om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Wanneer je niet tevreden bent over de oplossing die geboden wordt, of als je de klacht liever niet bij de locatie/ het zorgbedrijf meldt, kun je ook op een andere plek je klacht melden. Dit kan bij Stichting PluZorg via [info@pluzorg.nl](mailto:info@pluzorg.nl).

Alle klachten worden geregistreerd. Klachten worden uiterlijk binnen 4 weken afgehandeld. Binnen 2 dagen ontvang je 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.

### Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wil je liever iemand spreken die niet bij Stichting PluZorg werkt, vindt je het lastig iets met hen te bespreken of ben je het niet eens met de afhandeling van de klacht door PluZorg, dan kun je contact zoeken met een onafhankelijk klachtenfunctionaris van **Quasir**.

De klachtenfunctionaris luistert naar je verhaal en onderzoekt wat je verder kan helpen. Je mag een mail sturen via [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl). Of je belt naar het centrale nummer 085 4874012.

*Quasir is het expertisecentrum voor klachten, calamiteiten, geschillen en clientvertrouwenswerk in de zorg. Daar werken mensen aan wie je advies kunt vragen en die je verder kunnen helpen. Ook kunnen zij ondersteunen bij het indienen van een klacht of tijdens een klachtenprocedure.*

### De Geschillencommissie

Als het niet lukt om met behulp van de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen van je klacht, is er een mogelijkheid om binnen 12 maanden na de datum waarop je de klacht bij PluZorg indiende, in beroep te gaan bij 'Stichting De Geschillencommissie'. Die kan een bindende uitspraak doen over een klacht/ geschil. Alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd. Meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

*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.*

### **Onderdeel van deze klachtenregeling is de externe vertrouwenspersoon**

Bij de vertrouwenspersoon kun je terecht voor de volgende onderwerpen:

- Agressie
- Discriminatie
- Pesten
- Seksuele intimidatie
- Misbruik van bevoegdheden
- Belangenverstremming of
- Onbehoorlijk handelen of nalaten.
- Vermoeden van misstanden (klokkenluidersregeling)

De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft geheimhoudingsplicht.

### **Vertrouwenspersoon voor cliënten**

Stichting PluZorg heeft een overeenkomst met **Quasir**.

De clientvertrouwenspersoon van Quasir luistert naar je verhaal en onderzoekt wat je verder kan helpen. Je mag een mail sturen via [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl). Of je belt naar het centrale nummer 085 4874012.

*Quasir is het expertisecentrum voor klachten, calamiteiten, geschillen en clientvertrouwenswerk in de zorg. Daar werken mensen aan wie je advies kunt vragen en die je verder kunnen helpen.*

### **Vertrouwenspersoon voor medewerkers**

Binnen Stichting PluZorg is er ook een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor medewerkers.

Om ervoor te zorgen dat ook medewerkers de ondersteuning en begeleiding krijgen die ze nodig hebben bij werk gerelateerde kwesties biedt de vertrouwenspersoon een veilige, vertrouwelijke omgeving waar medewerkers terecht kunnen met persoonlijke uitdagingen, werkdruk of andere zaken die hun werk beïnvloeden.

**Julia Jongert** is geregistreerd vertrouwenspersoon bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen. Je kunt contact opnemen per e-mail via [julia@juliajongert.nl](mailto:julia@juliajongert.nl). Of je belt naar 06 1556 6929. (Bij voorkeur mailen).

### **Wet zorg en dwang**

Gaat je vraag over onvrijwillige zorg die onder de Wet zorg en dwang valt, dan kun je bellen met de Clientvertrouwenspersoon van **Stemgever**: Karin Siewers 06 4247 7959 of naar het centrale nummer 088 678 1000.

*Stemgever biedt ondersteuning 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 je graag naar de website [www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl).*

### **Jeugdzorg**

Val je onder de jeugdzorg, dan kun je terecht bij de vertrouwenspersonen van **Jeugdstem** (088-5551000) Chatten kan ook via [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl).

*Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.*