

# Hoe los ik een klacht op?

De klachtenregeling van Pluryn

Versie maart 2020

The Pluryn logo features a stylized white swirl icon to the left of the brand name 'Pluryn' in a white, sans-serif font. The background of the entire page is a photograph of a woman with dark curly hair in a bun, wearing a dark brown turtleneck sweater, sitting at a desk with a blue and white polka-dot mug and a pen.



Lilian is meestal heel tevreden over de diensten van Pluryn. Toch kan het gebeuren dat ze ergens een klacht over wil indienen. Hoe dat kan, lees je in deze folder.

**Ben je niet tevreden over de dienstverlening van Pluryn? Of zit je ergens anders mee? Laat het ons weten! Met je klacht kan Pluryn het verbeteren of zoeken naar een oplossing. Over hoe het werkt en bij wie je een klacht kunt indienen, lees je in deze folder.**

## Wat is een klacht?

Pluryn vindt het belangrijk dat jij blij en tevreden bent. Daarom hopen we dat je je ontevredenheid met ons deelt. Je klacht kan overal over gaan: een gebouw, je kamer, het eten op de groep of je dagbesteding. Maar ook over je begeleider, behandelaar of Pluryn als organisatie.

### Een klacht indienen. Waarom?

Praten over je klacht lucht op. Het is niet fijn als je ergens ontevreden over bent. Door je ontevredenheid te uiten, kan Pluryn er iets aan doen. Dat is fijn voor jou, maar ook voor anderen. Vind je het spannend? Omdat je bijvoorbeeld bang bent voor een negatieve reactie? Of omdat je denkt dat je er misschien iemand mee kwetst? Wees gerust. We gaan zorgvuldig met je klacht om.

## Wie kan mij helpen?

Er zijn verschillende mensen die je kunnen helpen. Vaak helpt het al als je er eerst met de betrokken persoon over praat. Lost dit je klacht niet op? Of wil je zo'n gesprek niet? Dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. We vertellen er hieronder meer over.

### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan je helpen bij het indienen en het oplossen van een klacht. De klachtenfunctionaris weet precies wat je moet doen en wat er allemaal mogelijk is. Je kunt bijvoorbeeld kiezen voor bemiddeling. Jij en de klachtenfunctionaris praten dan met diegene over wie je klaagt. Samen kijk je hoe jullie de klacht kunnen oplossen. Maar dat is niet verplicht.

Je klacht is vertrouwelijk. Wil je niet dat de klachtenfunctionaris er met iemand anders over spreekt? Dan gebeurt dat ook niet. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via [klachten@pluryn.nl](mailto:klachten@pluryn.nl). De functionaris neemt dan contact met je op.

### **Klachtencommissie**

Ben je na bemiddeling nog niet tevreden of wil je een klacht rechtstreeks laten beoordelen door een klachtencommissie? Dat kan. De klachtenfunctionaris kan je helpen bij het formuleren en indienen van je klacht. Je kunt de klachtencommissie benaderen via [klachten@pluryn.nl](mailto:klachten@pluryn.nl).

### **Hoger beroep**

Als je het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie, kun je in sommige gevallen in hoger beroep gaan. Dit betekent dat je jouw klacht aan een hogere instantie voorlegt. Zij beoordelen de klacht opnieuw en doen een uitspraak. De klachtenfunctionaris kan je daarover meer vertellen.

## **Hoe dien ik een klacht in?**

Om je klacht in te dienen, schrijf je eerst op waarover je wilt klagen. Pluryn heeft hiervoor een speciaal klachtenformulier. Je kunt het vinden op de website, of uitgeprint op een locatie van Pluryn. Na het invullen kun je het klachtenformulier:

- In de speciale brievenbus doen voor klachten. Deze vind je op de meeste terreinen van Pluryn.
- In een envelop stoppen en zonder postzegel in een brievenbus van Post.nl doen. Het adres dat je op de envelop moet schrijven vind je op de achterkant van deze folder.
- Het formulier mailen naar [klachten@pluryn.nl](mailto:klachten@pluryn.nl).

De klachtenfunctionaris bevestigt dat je klacht ontvangen is en vertelt je wat de vervolgstappen zijn. Ook voor vragen kun je terecht bij de klachtenfunctionaris.

### **Een klacht over onderwijs**

Heb je een klacht over onderwijs? Dan geldt een andere regeling. Kijk op de website van je school voor de klachtenregeling.

### **Een klacht over onvrijwillige zorg**

Heb je een klacht over onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd)? Je kunt het bespreken met de klachtenfunctionaris van Pluryn, of zelf een klacht indienen bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)). Een speciale vertrouwenspersoon kan je erbij helpen. Je leest er meer over in de folder 'Vertrouwenspersonen'.

### **Een klacht over privacy**

Heb je een klacht over hoe wij omgaan met jouw privacy? Dan geldt een andere regeling. Je kunt mailen naar: [privacy@pluryn.nl](mailto:privacy@pluryn.nl). In de folder 'Zijn mijn gegevens veilig?' vind je meer informatie.



Op de meeste terreinen van Pluryn vind je een speciale postbus voor klachten. Je kunt je klacht ook in een gewone brievenbus doen.



## Vertrouwenspersonen

Wil je graag je verhaal kwijt? En weet je niet of je een klacht in wilt dienen? Je kunt er over praten met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en handelt in jouw belang. Vind je het spannend om in gesprek te gaan met de persoon waarover je ontevreden bent? Doe het met de vertrouwenspersoon! Samen stap je op de betrokken persoon af en zoek je naar een oplossing. Lukt dat niet, dan kan de vertrouwenspersoon je helpen bij het indienen van een klacht. Ook ouders, verwanten en voogden kunnen de vertrouwenspersoon benaderen. De vertrouwenspersoon bezoekt regelmatig de locaties van Pluryn. Bekijk voor meer informatie de folder 'Vertrouwenspersonen'. Je vindt de folder op de website.



Ben je niet blij met Pluryn?  
Omdat iets niet goed gaat,  
of misschien beter kan?  
Bijvoorbeeld over je eten, het gebouw,  
of je begeleiding?  
Wacht niet te lang.  
We vinden het belangrijk dat jij je fijn voelt.  
Je kunt bij veel mensen terecht:  
Praat met je begeleider of clusterleider,  
of met een vertrouwenspersoon.  
Je kunt ook naar de klachten-functionaris gaan.  
De klachten-functionaris praat dan met jou,  
maar soms ook met de persoon over wie je klaagt.  
Je zoekt samen een oplossing.  
Je kunt ook een klacht indienen.  
De klachten-functionaris kan je helpen.  
Een groep mensen onderzoekt je klacht.  
We noemen dat een 'commissie'.  
De commissie doet ook een uitspraak.  
En geeft soms advies aan Pluryn.  
Het adres staat op deze pagina.

## Adres

### *Klachtenfunctionaris en commissie*

Antwoordnummer 98203 (postzegel niet nodig)

6500 VA Nijmegen


klachten@pluryn.nl

Of kijk op [www.pluryn.nl/klachten](http://www.pluryn.nl/klachten)



### **Informatie en advies**

Meer weten over onze mogelijkheden?  
Vraag het aan het klantenbureau:

 **088 - 779 50 00**

 **klantenbureau@pluryn.nl**

 **[www.pluryn.nl](http://www.pluryn.nl)**