



Heb je een klacht,
praat met ons

Philadelphia

Het beste uit jezelf

Boekje over klagen



Iedereen maakt fouten. Ook Philadelphia.
Ben je ontevreden over Philadelphia?
Dan kun je klagen.
Klagen is belangrijk.
Daar leert Philadelphia van.

Vertel je klacht altijd eerst aan je begeleider.
Als je wilt, doe je dat samen met iemand die je kent.
Praten over een klacht helpt meestal.
Dan los je het samen op.

Soms helpt het niet meteen.
En heb je nog steeds een klacht.
In dit boekje staat wat je dan kunt doen.

Als je niet tevreden bent



Soms ben je boos of ontevreden. Of verdrietig.

Je wilt iets, maar het mag niet.

Je bent ontevreden over je begeleider.

Je bent boos over geld.

Misschien doet iemand je pijn.

Misschien doet iemand iets dat jij niet wilt.

Praat er eerst over met je begeleiders.

Of met de locatiemanager.

Meestal vind je samen een oplossing.

Helpt praten met de begeleider of de locatiemanager niet?

Dan heb je een klacht.

Blijf er niet alleen mee rondlopen.

Praat erover met je ouders of belangenbehartigers.

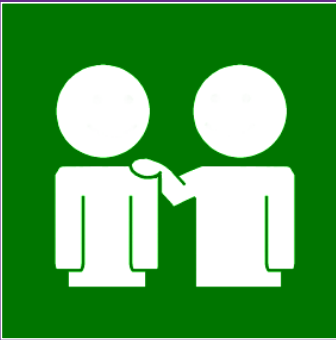
Eerst proberen met praten



Mensen van Philadelphia moeten goed luisteren.
Dat hoort bij hun werk.
Je begeleider moet goed naar je luisteren.
Zodat je tevreden bent. En prettig woont.

Misschien wil je liever niet praten met je begeleider.
Of wil je begeleider niet luisteren.
Probeer dan te praten met de locatiemanager.
Luisteren ze allebei niet goed naar je?
Vraag dan hulp aan de klachtenfunctionaris.
Of aan de vertrouwenspersoon.

De klachtenfunctionaris helpt je



Weet je niet goed hoe je de klacht moet vertellen?
Vind je dat je begeleider niet goed luistert?
Praat dan met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris helpt.
Zodat jij beter over je klacht kunt praten.
En je begeleider beter gaat luisteren.
Misschien vind je dan samen een oplossing.

Er zijn drie klachtenfunctionarissen. Ze hebben hetzelfde telefoonnummer.

Jan Boudewijn

Telefoon (0341) 278 500

Email j.boudewijn@philadelphia.nl

Gré Faber

Telefoon (0341) 278 500

Email g.faber@philadelphia.nl

Keja Schrantee

Telefoon (0341) 278 500

Email k.schrantee@philadelphia.nl

De vertrouwenspersoon geeft je advies



Misschien vind je het moeilijk om te praten over je klacht met je begeleider of de locatiemanager. Dan kun je altijd praten met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon luistert naar je.
De vertrouwenspersoon helpt om je probleem op te lossen.

De vertrouwenspersoon werkt niet bij Philadelphia.
De vertrouwenspersoon kiest geen partij.

Alleen als jij het goed vindt, vertelt de vertrouwenspersoon je klacht aan iemand anders.
De vertrouwenspersoon vertelt je klacht nooit zomaar door.
Dat heet geheimhoudingsplicht.

Er zijn twee vertrouwenspersonen. Je kunt ze altijd opbellen of een e-mail sturen.

Klaas Willemse

Telefoon (0575) 52 34 73

E-mail k.willemse@upcmail.nl

Manny Frederiks

Telefoon (038) 465 69 00

E-mail hfrederiks@kpnplanet.nl

Als Philadelphia niet naar je luistert



Wat als praten niet helpt? En Philadelphia nog steeds niet goed naar je luistert? Stuur dan samen met je belangenbehartiger of je ouders een klacht naar de klachtencommissie.

Een klacht insturen hoeft niet direct.

Je hebt drie jaar de tijd om je klacht in te sturen.

De klachtencommissie behandelt ernstige klachten.

De klachtencommissie is onafhankelijk.

De leden van de commissie werken dus niet bij Philadelphia.

De klachtencommissie helpt om een afspraak te maken.

Met jou en Philadelphia.

Wil je meer weten over de klachtencommissie? Bel, schrijf of mail dan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Deze vertelt je hoe je een klacht instuurt. En hoe je de klacht opschrijft.

Marlies Siblesz

Ambtelijk secretaris

Postbus 22

8070 AA Nunspeet

Telefoon (0341) 27 85 00

E-mail info@philadelphia.nl

Ontevreden over Philadelphia? Praat er over.

Philadelphia wil dat cliënten het beste uit zichzelf halen. We willen iedereen de zorg en ondersteuning bieden die hij of zij nodig heeft. Daar maken we samen met de cliënt en ouders of belangenbehartigers duidelijke afspraken over. Die afspraken bespreken we regelmatig met het team, de cliënt en de ouders of belangenbehartigers.

Philadelphia wil prettig en opbouwend samenwerken met de cliënt en de ouders of belangenbehartigers. We hebben allemaal hetzelfde doel voor ogen: een tevreden en gelukkige cliënt die zijn talenten en kwaliteiten kan ontwikkelen.

Het kan gebeuren dat u het niet eens bent met ons beleid, onze afspraken of ons handelen. Of dat u ontevreden bent. Ga dan altijd het gesprek met ons aan.

Onze begeleiders, locatiemanagers en regiodirecteuren moeten luisteren naar vragen, opmerkingen en suggesties van cliënten en ouders of belangenbehartigers. Die kunnen overal over gaan. Over het eten of de keuzevrijheid van een cliënt. Of over de bejegening of de vervoersregeling.

Philadelphia neemt ieder signaal van onvrede serieus. Omdat mensen fouten maken. En omdat klachten ons helpen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In de meeste gevallen is praten met de begeleider de beste oplossing. Dit lost de meeste klachten op. Soms helpt praten niet. De partijen blijven dan tegenover elkaar staan. Cliënten en belangenbehartigers kunnen dan hulp vragen aan een van de klachtenfunctionarissen van Philadelphia of een van de onafhankelijke vertrouwenspersonen. Als dat niet helpt kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Wie kan er een klacht indienen?

Allereerst natuurlijk de cliënten. Daarnaast ouders of belangenbehartigers. Soms is het lastig om de klacht goed te omschrijven en te verwoorden. Zowel cliënten als belangenbehartigers kunnen dan hulp krijgen van de klachtenfunctionarissen of onafhankelijke vertrouwenspersonen.

De klachtenprocedure

1. U bent het niet eens met ons beleid, afspraken of behandeling. Praat erover. Met de begeleider, de locatiemanager of de regiodirecteur.
2. Komt er geen oplossing? Vraag dan hulp aan de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.
3. Komt hier geen oplossing uit? Dien dan via de ambtelijk secretaris een officiële klacht in bij de klachtencommissie.
4. U ontvangt binnen 5 dagen een brief met uitleg over het vervolg. De regiodirecteur ontvangt deze brief ook.
5. De klachtencommissie doet een voorstel voor een bemiddelingsgesprek tussen u en de regiodirecteur. Leidt dit niet tot een oplossing, dan wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie.
6. U wordt uitgenodigd voor een hoorzitting waarin alle partijen gehoord worden.

7. Over klachten op het gebied van de BOPZ (wilsonbekwaamheid, middelen en maatregelen, inperking van vrijheid et cetera) geeft de klachtencommissie binnen 2 weken een uitspraak. De Raad van Bestuur neemt vervolgens binnen 2 dagen een beslissing over maatregelen.
8. Over alle andere klachten ontvangt de cliënt, de ouder of belangenbehartiger binnen zes weken na de hoorzitting een uitspraak van de klachtencommissie. Daarin staat of de klacht terecht is of niet en eventueel wat Philadelphia zou kunnen doen om de klacht op te lossen of om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Binnen een maand na de uitspraak geeft de Raad van Bestuur bij zowel de klachtencommissie als de cliënt, de ouder of belangenbehartiger aan of er maatregelen worden getroffen en zo ja, welke.
9. Als de Raad van Bestuur geen goede maatregelen treft, dan meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Philadelphia wil er vanuit een christelijke visie aan bijdragen dat mensen met een verstandelijke beperking gelukkig kunnen zijn en het beste uit zichzelf kunnen halen. Daarom doen we ons werk met verantwoordelijkheidsbesef, passie, aandacht en professionaliteit. We gaan uit van de mogelijkheden van iedere individuele cliënt als het gaat om zorg, wonen, werken, leren, dagbesteding en welzijn.

STICHTING PHILADELPHIA ZORG
Elspeterweg 22 8071 PA Nunspeet
Postbus 22 8070 AA Nunspeet
T (0341) 27 85 00 F (0341) 27 85 36
E info@philadelphia.nl

www.philadelphia.nl