

**opella**



**U heeft  
een klacht**

**De medewerkers van Opella doen er alles aan om hun werk goed en naar uw tevredenheid te doen. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat of dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Vertel het ons! Wij vinden het belangrijk om dit van u te horen, zodat we samen met u tot een oplossing kunnen komen. Zo kunnen wij onze zorg en dienstverlening verbeteren.**

## **Wat is een klacht?**

Klachten kunnen over van alles gaan. Het kan zijn dat er in het contact met een van de medewerkers of vrijwilligers van Opella iets is misgegaan. U vindt dat iemand een fout heeft gemaakt of u voelt zich onprettig behandeld. Een klacht kan ook gaan over de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. Een belangrijk deel van de klachten die bij Opella binnen komen, gaat over afspraken en communicatie

tussen u en Opella. Soms is de oplossing dat er opnieuw afspraken worden gemaakt. Soms is er meer nodig om een klacht goed op te lossen. Naast het zoeken naar een oplossing kan het voor u belangrijk zijn om een signaal af te geven aan Opella, waardoor vergelijkbare situaties in de toekomst worden voorkomen.

## **Wie kan klagen?**

Klagen is een wettelijk recht van iedere klant van Opella. Als u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, dan kan ook iemand anders dat voor u doen. Dat moet uiteraard iemand zijn die u vertrouwt en met wie u goede afspraken maakt over uw wensen. Uw klacht kan dus worden ingediend door uzelf, een wettelijk vertegenwoordiger, een gemachtigde, een zaakwaarnemer of een nabestaande.

## **Bij wie kan ik een klacht melden?**

De klachtenregeling van Opella biedt u meerdere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken. Het staat u vrij om de mogelijkheid te kiezen die het beste bij u of uw situatie past. De klachtenfunctionaris kan u hierover adviseren.

### **U wilt een oplossing of een signaal afgeven (informele klacht)**

Als u een klacht heeft, kan het zinvol zijn die eerst te bespreken met degene die aanleiding gaf tot de klacht. Als een misverstand de oorzaak is, kan dat worden uitgesproken.

U mag verwachten dat de medewerker openstaat voor uw eventuele kritiek of klacht. Komt u er samen niet uit of wilt u uw klacht niet op deze manier bespreken, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van degene op wie de klacht zich

richt. Ook kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Opella.

### **U wilt een oordeel (formele klacht)**

Wanneer u wilt dat Opella een oordeel geeft over de klacht, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de raad van bestuur. De raad van bestuur zal uw klacht (laten) onderzoeken en blijft betrokken bij het verloop van de behandeling van uw klacht.

Wilt u dat een onafhankelijke instantie een uitspraak doet over uw klacht? In dat geval kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de externe klachtencommissie waar Opella bij aangesloten is.

**Op pagina 4 vindt u een overzicht van de mogelijkheden.**

# Mogelijkheden klachtenprocedure Opella

## Wat wilt u?

**U wilt een oordeel**

**U meldt uw klacht bij**

- de Raad van Bestuur of
- de externe klachtencommissie

Geen oplossing

**U wilt een oplossing  
of signaal afgeven**

**U meldt uw klacht bij**

- de medewerker,
- leidinggevende of
- klachtenfunctionaris

**Niet eens met het oordeel?**

**De Geschillencommissie**  
doet een bindende  
uitspraak over de klacht

**Oplossing gevonden**

**Signaal serieus  
genomen**

**Oordeel gegeven**

Lukt het u niet om met Opella tot een bevredigende oplossing te komen, dan is er sprake van een geschil. U heeft dan de mogelijkheid om na het doorlopen van de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt, het geschil voor te leggen aan de door de minister erkende Geschilleninstantie van Stichting Zorggeschil. De Geschilleninstantie neemt alleen geschillen in behandeling nadat het klachtenproces bij Opella is doorlopen. Als u de Geschilleninstantie inschakelt, betaalt u klachtengeld.

## **De klachtenfunctionaris is er voor u**

De klachtenfunctionaris voor Opella is in dienst van Quasir en gedetacheerd bij Opella. Dit betekent dat zij onafhankelijk is. U kunt bij de klachtenfunctionaris uw verhaal doen, uw klacht doorspreken en advies inwinnen over de mogelijkheden om uw

klacht in te dienen, zowel binnen als buiten Opella. De klachtenfunctionaris helpt u om het oplossen van uw klacht bespreekbaar te maken en waar nodig kan zij bemiddelen. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via het klachtenformulier op de website van Opella [www.opella.nl](http://www.opella.nl), telefonisch, per e-mail of per post.



## Contact

### **Klachtenfunctionaris Opella**

Postadres:

Opella

t.a.v. klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 108

6710 VB Ede

Telefoon: 06 83521565

klachtenfunctionaris@opella.nl

### **Opella servicepunt**

Postadres:

Postbus 677

6710 BR Ede

Telefoon: 0318 752222

servicepunt@opella.nl

www.opella.nl

### **Voorzitter raad van bestuur**

Postadres:

De heer A.B. Kok

Postbus 677

6710 BR Ede

Telefoon: 0318 752222

secretariaatopella@opella.nl

### **Externe klachtencommissie**

Postadres:

Externe klachtencommissie

Regio Arnhem

Antwoordnummer 2147, 6710 VA Ede

Telefoonnummer 06 1628 1765

klachtencommissieregioarnhem@gmail.com

## **Geschilleninstantie**

Postadres:

Stichting Zorggeschil

Postbus 1021

7940 KA Meppel

Telefoonnummer 06 51222505

[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)

[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

