

Een klacht? Een kans!



Blanckenborg
Meer dan zorg

Klachtenfolder
Uitgave april 2022

Stichting Zorgcentrum 'de Blanckenborg'
Eikenlaan 34
9697 RW Blijham

www.blanckenborg.nl
info@blanckenborg.nl
0597 - 56 55 00

Volg ons ook online!



Voorwoord

Een klacht? Een kans!

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Het kan dus zijn dat u op een gegeven moment iets tegenkomt waar u niet tevreden over bent. Of er kan een situatie ontstaan waar u een klacht over wilt indienen.

Uiteraard streven wij ernaar dat we alle zorg en diensten volgens de met u gemaakte afspraken leveren. Mocht dat nu toch, ondanks alle inspanningen, niet gaan zoals u verwacht of zoals is afgesproken kunt u dit te allen tijde bespreekbaar maken. Met de betreffende medewerker, de leidinggevende van de afdeling, hoofd intramurale zorg of de zorgmanager. Ook als u verbeterpunten signaleert op welk vlak dan ook, horen wij dat graag. We leren iedere dag en een klacht zien we als een kans ter verbetering. Schroom vooral niet om zaken bespreekbaar te maken!

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, opmerkingen of wilt u meer informatie? Neem dan contact op:

Kwaliteitsverpleegkundige en -functionaris



0597 - 56 55 00



info@blanckenborg.nl



www.blanckenborg.nl



*Wij helpen u
graag verder!*

Hoe dien ik een klacht in?



Klachten over
vrijwillige zorg

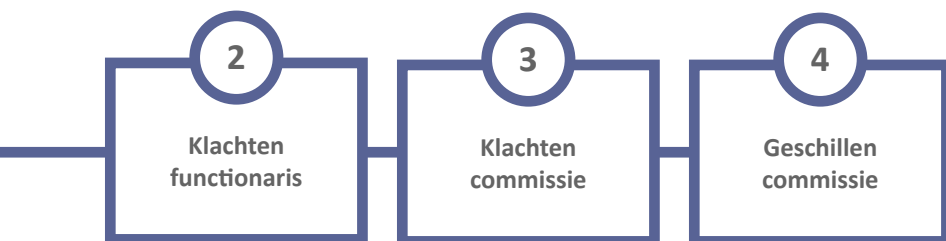
1

Het gesprek
aangaan

Klachten over
onvrijwillige zorg

5

CVP Wet
zorg en dwang
(Wzd)



1. Het gesprek aangaan

Betrokken medewerker of hogerhand

U kunt uw ontevredenheid of klacht rechtstreeks bespreken met de betrokken medewerker. Een gesprek kan in vele gevallen al heel wat problemen oplossen. Lukt dit niet, dan kunt u praten met zijn of haar leidinggevende. Komt u er nog steeds niet uit? Neem dan contact op met de betreffende sectormanager of het bestuur. U kunt zo nodig binnen het team vragen wie de leidinggevende is.

Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

Uw klacht kunt u ook kenbaar maken bij de CVP oftewel de cliëntvertrouwenspersoon, die u een luisterend oor kan bieden zonder dat u verdere stappen wenst. Ook kan het voorkomen dat er geen sprake is van een klacht, maar u toch behoefte heeft om ergens over te praten. Vaak zijn dit persoonlijke zaken waar u mee zit maar waar u geen oplossing voor zoekt. Ook hiervoor kunt u terecht bij een CVP.

2. Klachtenfunctionaris

Biedt het voorgaande u niet de gewenste oplossing, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Deze is onafhankelijk, onpartijdig en gaat vertrouwelijk om met uw gegevens. De klachtenfunctionaris helpt bij het zoeken naar een blijvende oplossing voor de klacht en richt zich op herstel van de onderlinge relatie.



0597 - 47 17 14



svdmolen@oosterlengte.nl

Een melding maken

Wilt u graag actie ondernemen en een melding maken? De meldingskaarten liggen bij de receptie van 'de Blanckenborg' en digitale klachtenformulieren vindt u op onze website. Deze kunt u ingevuld inleveren in de bus 'Vertrouwenspersoon bewoners'. U kunt uw klacht ook kenbaar maken per post naar onderstaand postadres:

 Stichting Zorgcentrum 'de Blanckenborg'
t.a.v. Management Team
Eikenlaan 34
9697 RW Blijham

Dan gaan wij ons uiterste best doen om samen te zoeken naar een passende oplossing!

3. Klachtencommissie

Mocht het voorgaande bemiddelingstraject geen oplossing zijn voor u, dan kunt u in overleg de klachtenfunctionaris een schriftelijk oordeel van de bestuurder opvragen. De klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht te verduidelijken en schriftelijk vast te leggen.

De klachtencommissie is een onafhankelijke partij en heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot vertrouwelijke informatie. Zij doen onderzoek naar uw klacht en vellen vervolgens een oordeel. De bestuurder neemt opeenvolgend een beslissing en informeert u daar schriftelijk over.

4. Geschillencommissie

Wanneer u het niet eens bent met het besluit van de Raad van Bestuur op uw klacht, dan kunt u uw klacht doorsturen naar de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG). Deze commissie is extern, onafhankelijk en door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) officieel erkend als geschilleninstantie.

Leidt de klachtenbehandeling van 'de Blanckenborg' dus niet tot uw tevredenheid, dan bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan bij deze commissie. Aan deze (externe) behandeling zijn kosten verbonden, zowel voor u als voor het zorgcentrum.



www.degeschillencommissiezorg.nl



De Geschillencommissie
Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG)
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

5. CVP Wet zorg en dwang (Wzd)

De nieuwe wet heeft als uitgangspunt dat zorgverleners niet zomaar een opname regelen of zorg bieden die u niet wenst. Alleen als het niet anders kan en als alle andere alternatieven zijn onderzocht, mogen er beslissingen worden genomen waar u zelf niet mee instemt.

De Wzd heeft erin voorzien dat elke cliënt die onder de wet valt, of diens wettelijke vertegenwoordiger, ondersteuning kan krijgen van een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Heeft u vragen over zorg die wij niet voor u kunnen beantwoorden of die u met een onafhankelijke organisatie wilt bespreken? Dan kunt u contact opnemen met:

Onafhankelijke cliëntondersteuner van Quasir



085 - 487 40 12 of 06 - 82 53 16 76



frankandriesse@quasir.nl



www.quasir.nl/vertrouwenspersonen

6. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Als cliënt of vertegenwoordiger van een cliënt die te maken heeft met de Wet zorg en dwang, heeft u recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd. In 'de Blanckenborg' wordt deze taak uitgevoerd door organisatie Quasir. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk, niet in dienst van het zorgcentrum, behandelt uw vraag of klacht vertrouwelijk en biedt vrijblijvend ondersteuning.

Klachten over onvrijwillige zorg worden behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KOCZ is een landelijke klachtencommissie die onder andere oordeelt over beslissingen over zaken zoals:

- De wilsbekwaamheid van een cliënt
- Onvrijwillige zorg in het zorgleefplan op te nemen en uit te voeren
- Verlof of ontslag van cliënten die niet vrijwillig zijn opgenomen

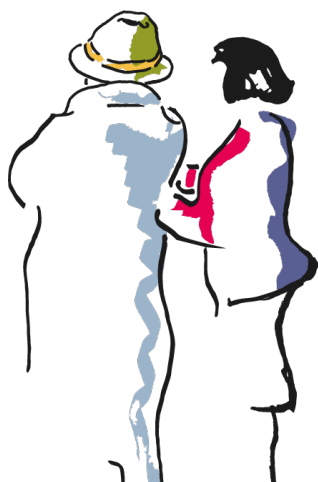


wzd@blanckenborg.nl



www.kcoz.nl

Scan de QR-code met (de camera van) uw telefoon
en bekijk onze website voor meer informatie



Deel uw ervaring met ons!