



De klachtencommissie cliënten

Wordt uw onvrede niet opgelost dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie cliënten Oosterlengte volgens het klachtenreglement. Dit verloopt via de klachtenfunctionaris. Op de balie vindt u het "registratieformulier klacht cliënten WKKGZ" of het "registratieformulier klacht cliënten BOPZ". Stichting zorgcentrum 'de Blanckenborg' heeft een overeenkomst met Oosterlengte afgesloten om gebruik te mogen maken van hun klachtencommissie. De leden zijn alle van buiten de Blanckenborg en Oosterlengte aangetrokken, zij zijn daarmee onpartijdig en hebben een geheimhoudingsplicht. De klachtencommissie cliënten heeft tot taak uw klacht te behandelen. Zij zal eerst als er nog geen bemiddelingspoging is ondernomen, in overleg met u, proberen te bemiddelen volgens een vastgestelde procedure. Levert de bemiddeling geen oplossing op dan zal de commissie een beslissing over uw klacht nemen. Zij zal u, de bestuurder/directeur en de betrokken medewerkers hiervan in kennis stellen.

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Bereikbaarheid

U kunt telefonisch informatie opvragen van maandag tot en met woensdag bij de klachtenfunctionaris cliënten.

Deze is te bereiken via het onderstaande telefoonnummer:

0597 471714

Informatie over de cliëntvertrouwens-persoon kunt u ook krijgen via dit nummer.

Bij de receptie kunt u het klachtenreglement, de witte en oranje meldingskaarten, en het formulier "Melding klachtenfunctionaris cliënten" verkrijgen.

Post voor de klachtenfunctionaris cliënten kunt u versturen aan:

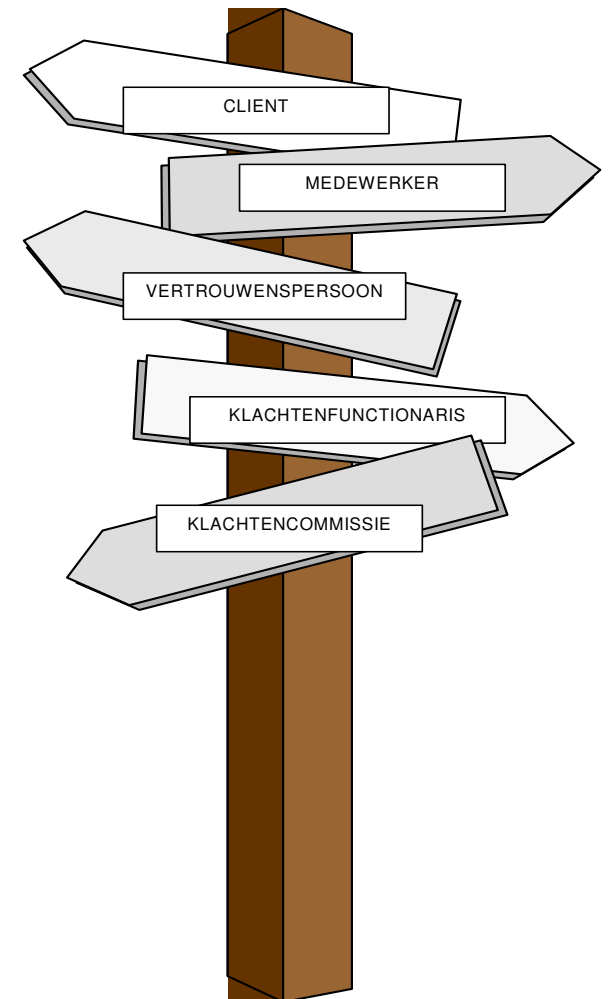
Stichting Oosterlengte
T.a.v. klachtenfunctionaris cliënten
Antwoordnummer 208
9670 WB Winschoten

De klachtencommissie van Blanckenborg/Oosterlengte kunt u als volgt bereiken:

Stichting Oosterlengte
T.a.v. Klachtencommissie
Antwoordnummer 208
9670 WB Winschoten

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Een klacht? Een kans!



Versie januari 2017



Stichting zorgcentrum 'de Blanckenborg' is een zorgcentrum in Blijham. Door de kleinschaligheid is het mogelijk om het uitgangspunt, dicht bij de cliënt staan, te waarborgen. Het streven is dan ook om zo zorgvuldig mogelijk te zijn in onze zorgverlening en dienstverlening.

Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Het is dan belangrijk dat u zorgt dat de klacht op de juiste plek terecht komt. De situatie kan dan mogelijk worden veranderd en de kwaliteit verbetert. Laat ons weten waar u precies ontevreden over bent. Wij krijgen dan de kans om er iets mee te doen. In deze folder kunt u lezen hoe u met een eventuele klacht kunt omgaan.

Klachtenregeling

In de klachtenregeling cliënten is geregeld hoe klachten binnen de Blanckenborg worden behandeld conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) Deze wet biedt kaders voor een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling. De intentie van de wet is daarbij om de kansen op het oplossen van problemen en herstel van de relatie tussen cliënten en zorgverleners/-aanbieder (tussen klager en aangeklaagde) te versterken.

Als u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen dan kunt u iemand vragen om dit voor u te doen.

Wat te doen bij een klacht

Bespreken met de betrokkenen

Als u ontevreden bent dan is het de bedoeling dat u dit bespreekt met de betrokken medewerker. Een gesprek kan in veel gevallen al heel wat problemen oplossen. Komt u er niet met de medewerker uit dan kunt u contact opnemen met diens leidinggevende. Brengt dit voor u geen oplossing dan kunt u contact opnemen met de betreffende sectormanager. Bent u daarna niet tevreden gesteld dan kunt u contact opnemen met de bestuurder/directeur.

De klachtenfunctionaris cliënten

Kunt u samen met de betrokken medewerker, de leidinggevende, de sectormanager of de bestuurder/directeur de onvrede niet oplossen dan kunt u een klachtenmelding indienen bij de klachtenfunctionaris cliënten. De klachtenfunctionaris cliënten is niet in dienst van Stichting zorgcentrum 'de Blanckenborg' maar van Oosterlengte. Stichting zorgcentrum 'de Blanckenborg' heeft een overeenkomst met Oosterlengte afgesloten voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris cliënten. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en heeft een geheimhoudingsplicht. U kunt middels het formulier "Melding klachtenfunctionaris cliënten" uw klacht schriftelijk doorgeven. Deze formulieren staan op de balie van de receptie.

De klachtenfunctionaris cliënten neemt over uw melding contact met u op en overlegt over de verder te nemen stappen om uw onvrede op te lossen. De klachtenfunctionaris cliënten kan worden gevraagd om te bemiddelen.

Naast de klachtenfunctionaris cliënten is er ook de mogelijkheid uw klacht alleen kenbaar te maken bij de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon kan u ook een luisterend oor bieden zonder dat u verdere stappen wenst. Indien u gebruik wilt maken van de vertrouwenspersoon kunt u dit kenbaar maken door een oranje of witte klacht meldingskaart in te vullen. Deze staan op de balie van de receptie. In overleg met u zal uw klacht dan worden gemeld bij de klachtenfunctionaris cliënten en worden geregistreerd. Doel hiervan is om inzicht te verkrijgen in de klachten die er zijn en zo de kans te krijgen om verbeteringen aan te brengen.