

Een klacht? Een kans!



**Blanckenborg**  
Meer dan zorg

**Klachtenfolder 2021**

Uitgave 9 juni 2021

Stichting Zorgcentrum 'de Blanckenborg'

Eikenlaan 34

9697 RW Blijham

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

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

0597 - 56 55 00

Volg ons op:





### Een klacht? Een kans!

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Het kan dus zijn dat u op een gegeven moment iets tegen komt 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 ten 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!

De uitgebreide klachtenregeling van 'de Blanckenborg' kunt u opvragen bij de receptie: [info@blanckenborg.nl](mailto:info@blanckenborg.nl)

***“We leren iedere dag en een klacht zien we als een kans ter verbetering. Schroom vooral niet om zaken bespreekbaar te maken!”***

Stichting Zorgcentrum 'de Blanckenborg'

## Een klacht indienen, hoe?



2

Klachten  
functionaris

3

Klachten  
commissie

4

Geschillen  
commissie

6

Klachtencommissie  
Onvrijwillige Zorg  
(KCOZ)

### 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.



E-mail: [svdmolen@oosterlengte.nl](mailto:svdmolen@oosterlengte.nl)



Telefoon: 0597 - 47 17 14

## 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'.

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. De 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.



Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)



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



### 5. CVP Wet Zorg en Dwang

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.

#### **Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (WZD)**

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 Frank Andriessse van Quasir voor onafhankelijke cliëntondersteuning.



Telefoon: 085 - 487 40 12

Mobiel: 06 - 82 53 16 76



E-mail: [frankandriessse@quasir.nl](mailto:frankandriessse@quasir.nl)



Website: [www.quasir.nl/vertrouwenspersonen](http://www.quasir.nl/vertrouwenspersonen)

## 6. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

### **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 vooral oordeelt over de beslissingen die gaan over zaken zoals onder andere:

- 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.



E-mail: [bestuurssecretariaat@blanckenborg.nl](mailto:bestuurssecretariaat@blanckenborg.nl)



Website: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)



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

