



zorgcentrum
het Bildt

Informatie

Wat te doen bij klachten?



Wat te doen bij klachten?

Het indienen van een klacht wordt vaak als lastig ervaren. Cliënten houden hun ontevredenheid te lang voor zich omdat ze bang zijn dat de klachten hen niet in dank zullen worden afgenomen. Deze angst is niet nodig. Wij staan juist open voor alle opmerkingen en ervaringen van onze cliënten. Dus heeft u een klacht? Meld deze dan, want wij zien dit als een mogelijkheid om onze organisatie en zorgverlening te verbeteren.

“Klachten of geschillen willen wij graag snel en goed oplossen. Wij staan open voor alle opmerkingen en ervaringen van onze cliënten.”

In deze folder leest u hoe u een klacht kunt melden.

Klachtenregeling van Zorgcentrum het Bildt

Onze organisatie maakt onderscheid tussen kleine klachten en grote klachten.

Kleine klachten gaan veelal over incidenten. Zoals bijvoorbeeld over de maaltijden of de was. U moet hierbij denken aan de maaltijd die niet gaar is of het missen van een gemerkt kledingstuk in de wasruimte.

Grote klachten hebben betrekking op afwijkingen en gevaren die van invloed zijn op algehele welzijn van cliënten. Zoals bijvoorbeeld tekortkomingen in de zorgverlening of bejegening.

Naast een klacht kan er ook sprake zijn van een geschil. Een geschil is een meningsverschil tussen cliënten of tussen cliënt en de organisatie. Een cliënt kan bijvoorbeeld een meningsverschil hebben met de raad van bestuur (directie) over het houden van een huisdier.

De klachtenregeling is bestemd voor cliënten van Zorgcentrum het Bildt. Iedere cliënt kan gebruik maken van deze regeling. Een cliënt kan ook een familielid, mantelzorger of kennis toestemming geven om een klacht te uiten. De cliënt moet hiervoor wel schriftelijk toestemming geven.



Hoe om te gaan met een klacht of geschil?

Stap 1

Als een cliënt een klacht of een geschil heeft dan willen wij dit graag snel en goed oplossen. Een kleine klacht kunt u direct mondeling melden bij de verzorging, het restaurant of de keuken. Wij zullen direct actie ondernemen en u daarna vertellen wat er is gedaan om uw klacht op te lossen en/of om voortaan te voorkomen.

Ook bij een grote klacht vragen wij onze cliënten om dit direct te melden bij de verzorging, dienst of de teamleider van de afdeling. Een rustig gesprek kan vaak heel veel oplossen.





Stap 2

Leidt dit gesprek niet tot een oplossing, dan kunt u contact opnemen met de raad van bestuur (directie). Ook de raad van bestuur staat open voor een gesprek als de cliënt er met de medewerkers van de afdeling niet uit komt.

Besluit u om uw klacht schriftelijk te melden (brief of email), dan moeten wij als zorgaanbieder volgens de wet binnen 6 weken reageren. Wij mogen de behandeling van uw klacht eenmalig met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u daarmee instemt. Na ontvangst van een schriftelijke klacht zal eerst de verzorging en eventueel teamleider contact opnemen met de cliënt voor een gesprek.

Als de gesprekken die volgen uit een mondelinge of schriftelijke klacht met de afdeling en de raad van bestuur niet leiden tot een oplossing, dan kunnen cliënten contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Zorgcentrum het Bildt. Natuurlijk kunt u ook direct contact met de klachtenfunctionaris opnemen als u dat liever wilt.



Stap 3

Klachtenfunctionaris van Zorgcentrum het Bildt

Komt u er samen met de zorgaanbieder niet uit? Of weet u niet hoe u uw onvrede bespreekbaar moet maken? Ga dan naar de klachtenfunctionaris. Deze helpt u om samen met de zorgaanbieder een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris is gratis voor u.

Wij hebben een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris kunt u opvragen bij de receptie en staan vermeld op **www.zorgcentrumhetbildt.nl**

Stap 4

Geschillencommissie

Komt u er niet uit met uw zorgaanbieder, al dan niet met bemiddeling van de klachtenfunctionaris? Dan kunt u overwegen een rechtszaak aan te spannen. Maar u kunt ook naar een geschilleninstantie; een gemakkelijker alternatief dan de burgerlijke rechter.

Iedere zorgaanbieder moet aangesloten zijn bij een geschilleninstantie. De zorgaanbieder moet zich houden aan de uitspraak van de geschilleninstantie. De cliënt moet klachtengeld betalen. De hoogte van het klachtengeld staat op onze website en van de geschillencommissie.

Zorgcentrum het Bildt is aangesloten bij De Geschillencommissie.

U kunt De Geschillencommissie bereiken via telefoonnummer **070 - 310 53 10** (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) of Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Meer informatie:

www.degeschillencommissie.nl





zorgcentrum
het Bildt

Bezoekadressen

Locatie Beuckelaer

Beuckelaerstraat 25
9076 DA St.-Annaparochie
T (0518) 40 15 32

Locatie Nij Bethanië

Nij Bethanië 1
8851 EJ Tzummarum
T (0518) 74 41 03

Postadres

Postbus 35
9076 ZN St.-Annaparochie

Algemeen

info@zorgcentrumhetbildt.nl
www.zorgcentrumhetbildt.nl



@wiismetgriis



ZorgcentrumhetBildt

www.zorgcentrumhetbildt.nl