

Waarom dit protocol

Comfortabele en zinvolle zorg in een beschermende omgeving waarin u regie voert, dat staat bij TomarWonen voorop. Toch kan er iets gebeuren dat u als onjuist of onterecht ervaart. Laat ons dat dan weten. We zijn ervan overtuigd dat we kunnen leren van ervaringen van cliënten. Een klacht, betekend voor TomarWonen een waardevol advies.

Bij een klacht gaat het om zaken die niet naar uw tevredenheid zijn verlopen. Klagen heeft vaak een negatieve klank maar dit vinden wij binnen TomarWonen niet terecht. Door uw klacht te melden, geeft u ons namelijk de mogelijkheid de oorzaak van uw ontevredenheid weg te nemen. Bovendien vormt een klacht een kans de service- en zorgverlening in de toekomst te verbeteren. U geeft ons met andere woorden een waardevol advies. Ook andere cliënten kunnen hier baat bij hebben.

Wij vinden uw mening erg belangrijk en nemen uw klacht uiterst serieus. Ook wanneer u verder geen werk wilt maken van uw klacht, is deze als signaal voor ons belangrijk. Wij willen uw klacht, ongenoegen, ideeën en suggesties graag horen.

Werkwijze

Stap 1

Veel klachten ontstaan doordat onze medewerker en cliënt elkaar niet goed begrijpen, bijvoorbeeld door uiteenlopende verwachtingen, miscommunicatie of onvoldoende informatie. Daarom is het raadzaam om uw klacht eerst te bespreken met degene die de klacht heeft veroorzaakt of met de verantwoordelijke van de dag. Dit is vaak de eenvoudigste en snelste weg om het probleem op te lossen. U blijft dan niet zitten met wat u dwars zit en eventuele misverstanden kunnen direct worden rechtgezet. Uw klacht geeft onze medewerker de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren.

Stap 2

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek of als u het moeilijk vindt om zo'n gesprek te voeren, kunt u contact opnemen met een bestuurslid. Deze neemt uw klacht in ontvangst, informeert u over de klachtenregeling en kan bemiddelen bij de afwikkeling van uw klacht. Klachtenbemiddeling is er mede op gericht het vertrouwen te herstellen. U kunt uw klacht telefonisch indienen, maar ook schriftelijk kenbaar maken, hetzij in een brief hetzij met behulp van het (ingesloten) meldingsformulier. Eén van bestuursleden neemt na ontvangst van de klacht contact met u op. Tijdens dit gesprek kunt u uw klacht toelichten en aangeven wat u daarmee wilt bereiken. Ook persoonlijk gesprek behoort natuurlijk tot de mogelijkheden.

Klachtenbemiddeling kent drie mogelijkheden:

- Het bestuurslid kan uw klacht melden aan de betrokkene(n). U geeft daarmee in ieder geval een signaal af.
- Het bestuurslid kan een schriftelijke reactie van de betrokkene(n) voor u regelen.
- Het bestuurslid kan een gesprek arrangeren tussen u en de betrokkene(n). Als u dat wenst is hij bij dit gesprek aanwezig.

Protocol klachtenhantering

U bepaalt zelf wat er met uw klacht gebeurt. Zonder uw toestemming onderneemt het bestuurslid geen actie. In alle gevallen registreert het bestuurslid uw klacht. Op deze manier kan uw klacht bijdragen aan het bevorderen van de kwaliteit van de zorg.

TomarWonen heeft zijn eigen onafhankelijke klachtenfunctionaris.



Henk Moerenhout.

Vanaf 1 mei 2018 ben ik aangesteld als onafhankelijk klachtenfunctionaris bij TomarWonen. Sinds 1977 ben ik werkzaam in de gezondheidszorg. Na mijn opleiding als verpleegkundige A heb ik in verschillende functies in de zorgsectoren gewerkt. Vanaf 2015 ben ik opgeleid tot , en werkzaam als klachtenfunctionaris en mediator. Al eerder heb ik de opleiding tot Master in coaching behaald. Deze werkzaamheden verricht ik vanuit mijn eigen praktijk Mediationpraktijk-Westbrabant. Een onafhankelijk klachtenfunctionaris betekent dat ik niet in dienst ben bij TomarWonen.

Mijn taak is om klachten goed af te handelen samen met u en de medewerkers. Het is belangrijk dat cliënten, bewoners en familie weten dat het gewoon mag ongenoegen of een compliment uit te spreken. Vragen, suggesties, tips, opmerkingen oftewel klachten zijn er om opgelost te worden en de kwaliteit van zorg en leven bij TomarWonen te behouden en te verbeteren.

Vertrouwelijk Als iemand ongenoegen of een compliment heeft , kunnen deze het beste bespreekbaar gemaakt worden met de persoon die het aangaat. Ook kan de leidinggevende gevraagd worden.

Bespreekt u uw verhaal liever bij een onafhankelijk iemand, dan kunt u bij mij terecht. Samen bespreken we welke stappen we gaan zetten. Het is goed te weten dat er met uw gegevens vertrouwelijk wordt omgegaan. Dat maakt het uiten van gevoelens makkelijker. Uiteindelijk bepaalt u wat er met de klacht wordt gedaan.

Het lijkt mij leuk om als klachtenfunctionaris voor TomarWonen aan de slag te gaan. "Ik hoop op een prettige samenwerking". Ik ben via telefoon of e-mail bereikbaar. Bij geen gehoor kunt u de voice-mail inspreken. Ik bel altijd zo snel mogelijk terug. Als u het prettig vindt, maak ik een persoonlijke afspraak met u.

Meer informatie? Heeft u vragen? Neem dan contact op met Henk Moerenhout. U kunt bij mij ook een exemplaar van het klachtenreglement TomarWonen opvragen. U kunt mij bereiken op telefoonnummer: 06-31327015 of e-mail: deklachtenfunctionaris@gmail.com

TomarWonen is lid van branchevereniging BVKZ. Deze vereniging heeft een onafhankelijke geschillencommissie waar TomarWonen gebruik van kan maken.

Mocht u toch geen gebruik willen maken van de klachtenregeling van TomarWonen, dan kunt u zich extern laten adviseren over het indienen van een klacht. U kunt dan bijvoorbeeld terecht bij Zorgbelang tel. 0900 243 70 70 (0,10 p.m.), www.zorgbelang-nederland.nl.