

Klachtenregeling en klachtenjaarverslag 2019 Tzorg

Deze klachtenregeling beschrijft de wijze waarop u een klacht kunt indienen bij Tzorg en op welke wijze Tzorg omgaat met uw klacht. Het doel van de klachtenregeling is, om op grond van ontvangen klachten, structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie te signaleren en te verbeteren. Om die reden staat de klachtenregeling van Tzorg ook open voor familieleden. Hun klachten of opmerkingen zullen intern afgehandeld worden, zo mogelijk opgelost en meegenomen worden bij de bedrijfsuitvoering of in het beleid. Alle klachten worden geregistreerd en regelmatig geëvalueerd ten behoeve van kwaliteitsprojecten.

In sommige gevallen kan de klacht betrekking hebben op contractuele afspraken die gemaakt zijn tussen Tzorg en uw gemeente, over de wijze waarop Tzorg inhoudelijk uitvoering moet geven aan de indicatie. Het kan in deze specifieke gevallen voorkomen dat Tzorg u terug verwijst naar de gemeente betreffende uw klacht.

De Wet Wmo 2015 geeft aan dat de gemeente in de verordening eisen moet stellen aan de wijze waarop een aanbieder omgaat met de afhandeling van klachten. Voor klachten over de gemeente (ambtenaren) zelf geldt de Algemene Wet Bestuursrecht. Op basis van deze wet kan een klant een klacht indienen bij de gemeente. Wikfelt de gemeente de klacht niet naar tevredenheid af? Dan kan de klant naar de Ombudsman.

Wat te doen bij een klacht?

Wanneer u een probleem of een verbeterpunt signaleert ten aanzien van onze dienstverlening en u dit wilt melden, dan horen wij dit graag. U kunt dit bespreken met de thuishulp, die bij u de huishoudelijke taken verricht. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u de klacht bespreken met de zorgcoördinator. Dat kan mondeling of via het meldingsformulier klachten. Indien een probleem op deze manier niet wordt opgelost, bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het Meldpunt klachten of in uiterste gevallen bij de Geschillencommissie. Indien een klacht wordt ingediend bij het Meldpunt klachten, zal de klacht in eerste instantie worden opgepakt door de operationeel manager. Indien gewenst kan de klacht worden opgepakt door het Meldpunt klachten.

Wie mag klagen?

Wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen die namens u een klacht indient. Daarnaast kunnen ook familieleden van cliënten van Tzorg een klacht indienen.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Er zijn verschillende manieren om een klacht op een voor u prettige wijze af te handelen. Nadat u uw klacht kenbaar heeft gemaakt, kunt u samen met de medewerker die bij u werkzaam is, de zorgcoördinator of de operationeel manager op zoek gaan naar een passende oplossing.

Meldpunt klachten

Komt u er niet uit met de thuishulp of uw zorgcoördinator, dan kunt u uw klacht ook rechtstreeks kenbaar maken bij Tzorg, bij Meldpunt Klachten.

Het adres van Meldpunt klachten is:

Tzorg

T.a.v. Meldpunt klachten

Antwoordnummer 10551 (geen postzegel nodig)

5400 WB Uden

Het Meldpunt klachten neemt uw klacht in ontvangst en zorgt ervoor dat de leidinggevende(n) van de betrokken personen ingelicht worden. Het Meldpunt klachten houdt vervolgens toezicht op het behandelen van de klacht door de betrokken personen en de leidinggevende(n). De behandeling door het Meldpunt klachten is gericht op het oplossen van de klacht. Het Meldpunt klachten kan uw klacht inhoudelijk niet zelf oplossen.

De cliëntvertrouwenspersoon

Tzorg beschikt over een cliëntvertrouwenspersoon. Deze persoon is goed bekend met de organisatie en kan u informeren over de interne afhandeling en de behandeling van uw klacht door het Meldpunt klachten. De cliëntvertrouwenspersoon kan u ondersteunen met het opstellen van een klacht of wijzen op mogelijkheden in verband met uw klacht.

Het adres van de cliëntvertrouwenspersoon is:

Tzorg

T.a.v. Cliëntvertrouwenspersoon

Antwoordnummer 10551 (geen postzegel nodig)

5400 WB Uden

De Geschillencommissie

Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze ingediend worden bij Stichting Zorggeschil.

Een geschil wordt door deze geschillencommissie alleen in behandeling genomen als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk heeft ingediend bij de zorgaanbieder. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie bevoegd als de vordering een financieel belang van € 25.000 euro niet te boven gaat. Een geschil dient binnen één jaar na het ontstaan ervan, ingediend te worden.

De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hieronder genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

Het adres van de geschillencommissie is:

Stichting Zorggeschil

Postbus 1021

7940 KA Meppel

www.zorggeschil.nl

Bekend maken van de klachtenregeling

Tzorg zal de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten brengen.

Calamiteitenmelding

Indien een klacht te maken heeft met een calamiteit of seksueel misbruik is Tzorg wettelijk verplicht de gesignaleerde situatie te melden aan de toezichthoudende ambtenaar van de gemeente waarin u woonachtig bent. De betrokkenen ontvangen een kopie van de melding die bij de gemeente is gedaan.

Vaststelling en wijziging klachtenregeling

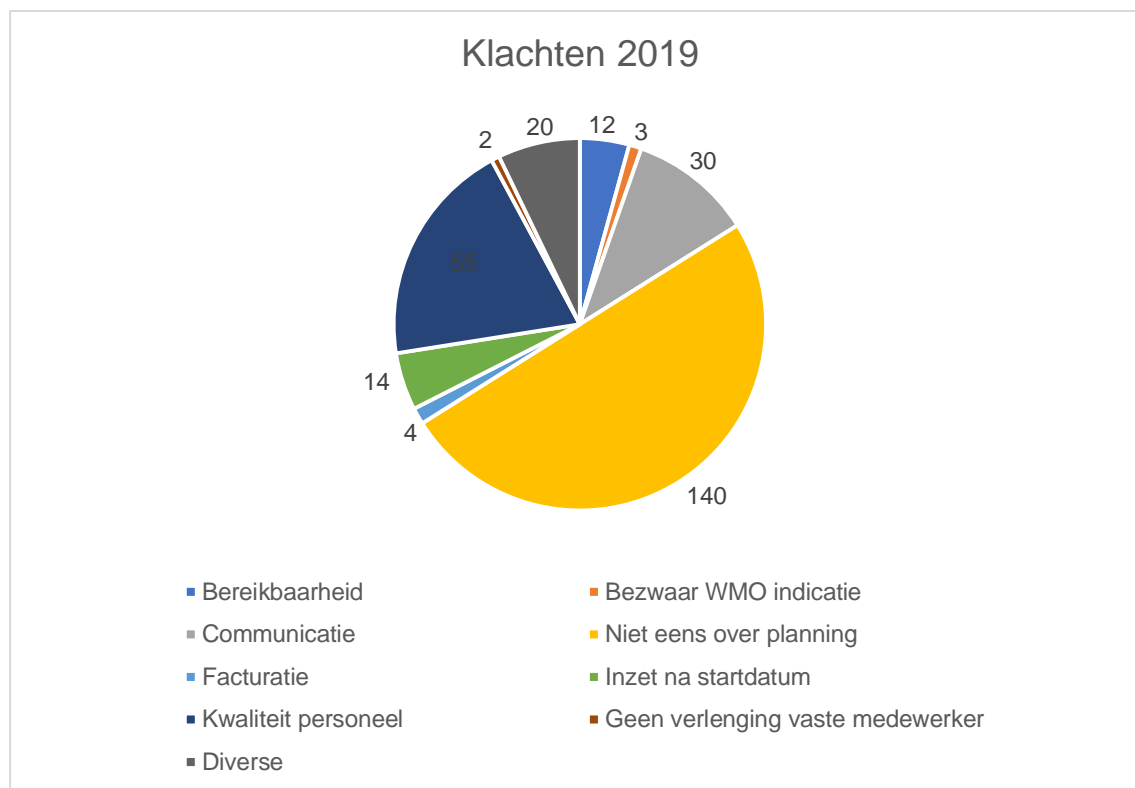
De klachtenregeling wordt vastgesteld door Tzorg, nadat hierover verzwaaard advies is verkregen van de cliëntenraad en instemming is verkregen van de ondernemingsraad. De regeling kan, op voorstel van belanghebbenden, worden gewijzigd door Tzorg. In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet beslist Tzorg.

Meer weten?

U kunt met al uw vragen over de klachtenregeling terecht bij de zorgcoördinator. Wie dit is staat vermeldt in uw cliëntmap.

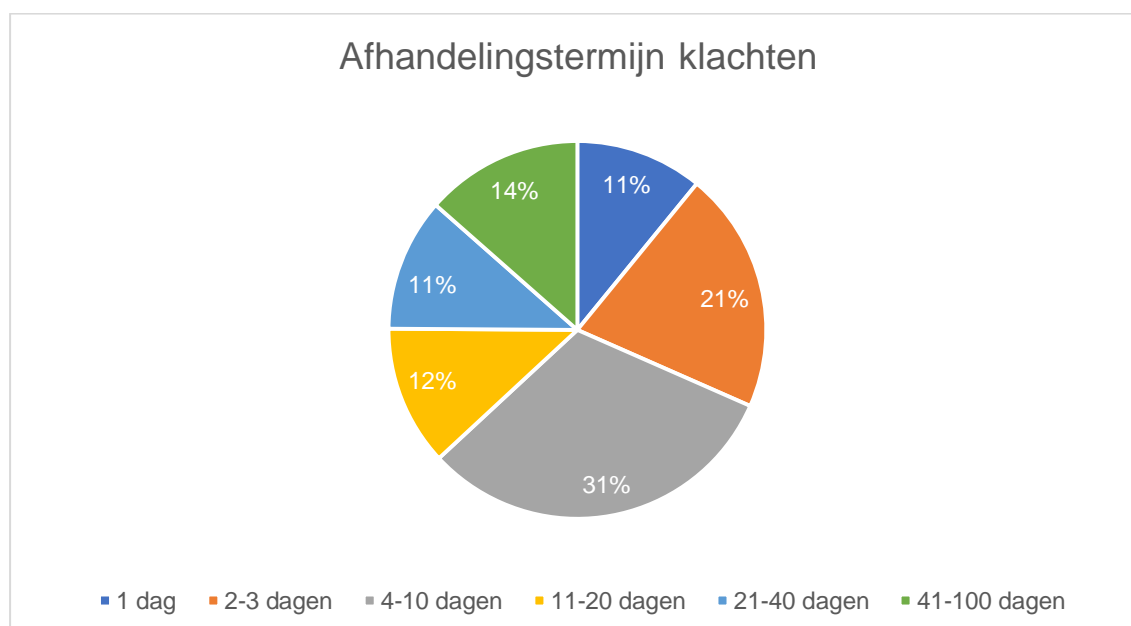
Klachtenjaarverslag 2019 Tzorg:

In 2019 heeft Tzorg 281 klachten ontvangen. In onderstaande grafiek zie je de aantallen per categorie klacht die we hebben ontvangen:



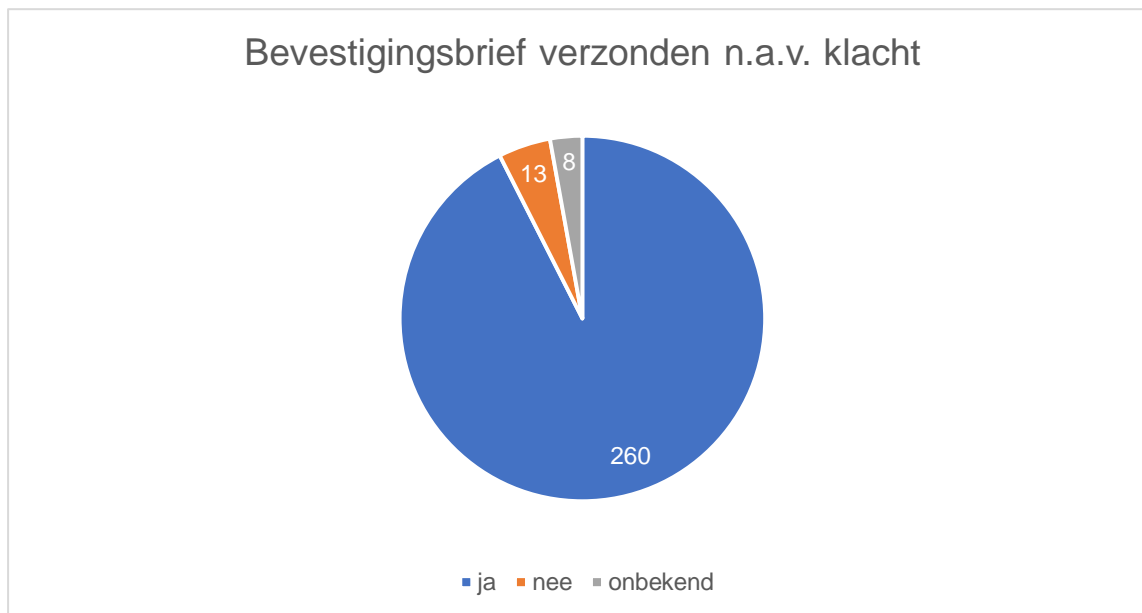
Afhandelingstermijnen:

In onderstaande tabel is terug te lezen wat de afhandelingstermijnen van de klachten is:



Communicatie n.a.v. een klacht:

In onderstaande grafiek is af te lezen of er n.a.v. een klacht een bevestigingsbrief is verzonden.



Verbeteringen dienstverlening:

Om onze dienstverlening te verbeteren hebben wij een analyse gedaan op de ontvangen klachten bij Tzorg en vanuit hier verbeterplannen opgesteld:

- In 2019 is er gestart met het project Tzorg next. Binnen dit project is besloten dat de zorgcoördinatoren meer vanuit de wijk gaan werken i.p.v. op de kantoren. Hierin is de afstand tussen cliënten en zorgcoördinator en medewerkers en zorgcoördinator en stuk kleiner. Waardoor we verwachten minder klachten over communicatie, kwaliteit personeel, en het niet eens zijn over de planning te ontvangen.
- In 2019 is er gestart met het project telefonie. Dit project is opgestart omdat voor het uitrollen van een nieuwe telefooncentrale. Deze centrale gaat het eerste kwartaal van 2020 live binnen Tzorg. We hopen hiermee onze bereikbaarheid te vergroten en daardoor minder klachten over bereikbaarheid te ontvangen in 2020.