

Klachtenjaarsverslag WMO 2021

Bij Actief Zorg willen wij een klacht als signaal zien. Een signaal die aandacht verdient. Zoals bij al onze werkzaamheden streven wij er ook hier naar de kernwaarden van Actief Zorg te dienen. Een klant geeft in een klacht veelal aan wat zijn of haar verwachtingen zijn (autonomie) en gaat daartoe met ons in dialoog (verbinding).

Daarbij zullen wij er naar streven samen met de klant de situatie helder in beeld te krijgen. Zo kunnen we de kern van het probleem vinden. Vaak komt de aanpak daar logischerwijs uit voort (competentie). Het werk van een klachtbemiddelaar is in wezen een gemakkelijke. Klant en organisatie hebben immers in de kern dezelfde doelstellingen. Hoe dit ingevuld wordt kan verschillend naar gekeken worden. De ervaring heeft ons geleerd dat met aandacht en dialoog het meeste klachten naar tevredenheid worden opgelost.

Wat te doen bij een klacht?

1. Een probleem kun je vaak het best oplossen op de plek waar hij ontstaat. Daarvoor is het in de eerste plaats nodig dat de zorgverlener weet dat er een probleem is. Een goed gesprek kan daarbij veel duidelijkheid geven. Hierdoor kunnen de hulp en de klant veelal samen tot een oplossing komen. Daar zijn zij meestal beiden bij gebaat.
2. Lukt dit niet, dan kan de klant contact opnemen met de direct leidinggevende van de medewerker. Vaak is dit de zorgcoördinator.
3. Komt de klager er samen met de coördinator niet uit kan de klacht rechtstreeks worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Dit kan persoonlijk,

telefonisch, schriftelijk, via de website of via email. De klachtenfunctionaris kan ook geraadpleegd worden voor advies en ondersteuning.

4. Wanneer de klager het niet eens is met de uitkomst van de afwikkeling van de klacht door de klachtenfunctionaris kan hij sinds 2019 terecht bij de Geschillencommissie Sociaal Domein

Informatie

Informatie over omgaan met klachten is te vinden op:

- [Actiefzorg.nl/klachtenregeling](https://actiefzorg.nl/klachtenregeling)
- Document managementsysteem: Dolly (voor medewerkers)
- In uw persoonlijke map: het Leefplan

Klachtenfunctionaris
Huishoudelijke hulp en Begeleiding

Alain Koolen
Biesbosweg 4
5145 PZ Waalwijk

☎ 088 750 8200

✉ klachten@actiefzorg.nl

Terugblik klachten 2021

Kijkend naar onze klachtenregistratie over het jaar 2021 zien we 81 meldingen aan het adres van de klachtenfunctionaris, de servicedesk, de zorgcoördinator of directie. Bij analyse van deze klachten kunnen we de volgende opsplitsing maken:

- 1 klacht aan het adres van een klantbezoeker
- 4 klachten aan het adres van Begeleiding
- 63 klachten aan het adres van Huishoudelijke Ondersteuning
- 2 gevallen van grensoverschrijdend gedrag van de hulp (4 van de klant)
- 6 situaties van Huiselijk Geweld
- 3 situatie van (vermoedens van) diefstal
- 3 gevallen van schade

We kunnen dus zeggen dat we 70 echte klachten hebben binnengekregen. Over het jaar 2020 telden we er 50. Dit betekent een stijging met 40%.

Onze aanpak van klachten

- Wij bevestigen binnen twee werkdagen de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging geven wij kort weer wat de bedoeling is in situaties zoals in de klacht beschreven. Ook geven wij aan tot wederhoor over te gaan bij betrokken zorgprofessional. Dit om een zo compleet beeld van de situatie te verkrijgen;
- Veelal hebben wij bij een ingediende klacht te maken met een betrekkelijk reguliere situatie waarin iets is misgegaan of waar niet aan de verwachtingen werd voldaan. Dit soort situaties zijn het best op te pakken door de verantwoordelijke zorgcoördinator of manager. Deze aanpak heeft dan ook onze voorkeur. Daarbij geeft de klachtenfunctionaris aan beschikbaar te zijn mocht de zorgcoördinator er met de klant niet uit komen;
- De zorgcoördinator luistert naar het verhaal van de klant en denkt mee over een oplossing. Wordt deze bereikt dan wordt de casus afgesloten;
- Wordt de klacht niet naar tevredenheid van de klant opgepakt neemt de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk telefonisch contact op met de klant en plant hij, indien gewenst, een huisbezoek in. Hierbij kunnen de betrokken zorgprofessionals betrokken worden. De klachtfunctionaris bemiddelt tussen de klager en de aangeklaagde.
- Mocht de bemiddeling niet succesvol zijn dan verwijzen wij naar de Geschillencommissie Sociaal Domein. Zij kunnen een finaal oordeel vellen;
- De klachtfunctionaris registreert de klacht anoniem;
- De klachtfunctionaris geeft telefonisch of persoonlijk uitleg en informatie over de klachtenprocedure bij Actief Zorg.

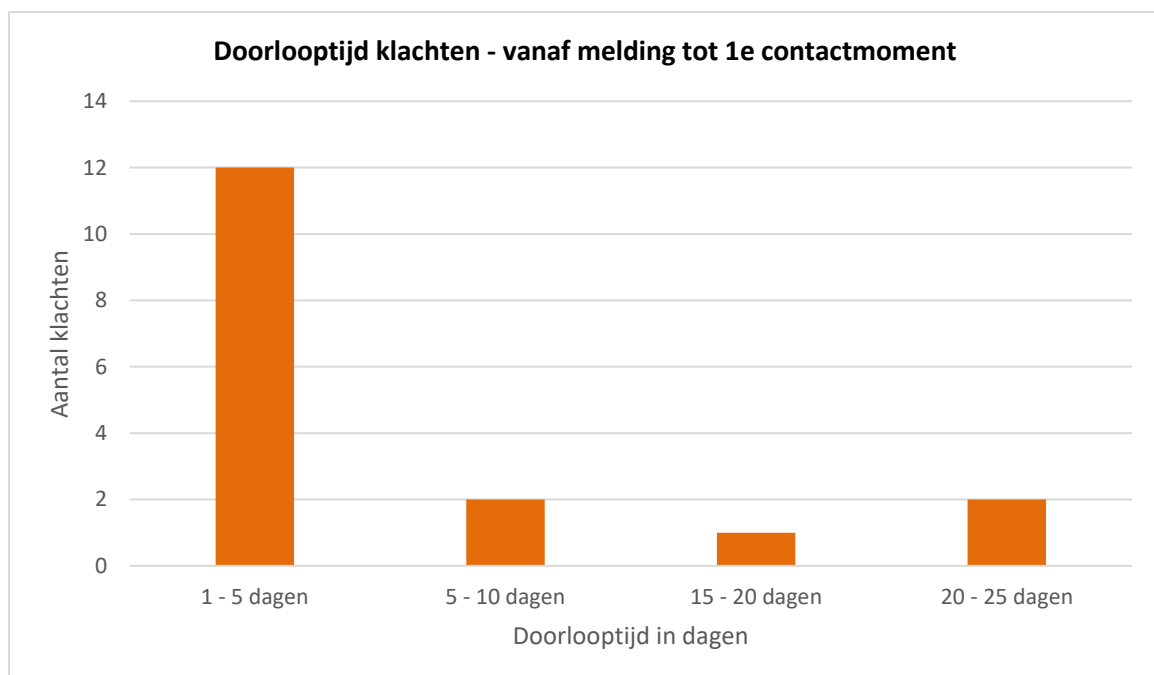
Belangrijke klachtaspecten

- Organisatie van zorg
- Kwaliteit van zorg
- (Verdenking van) diefstal
- Samenwerking en afstemming
- Communicatie

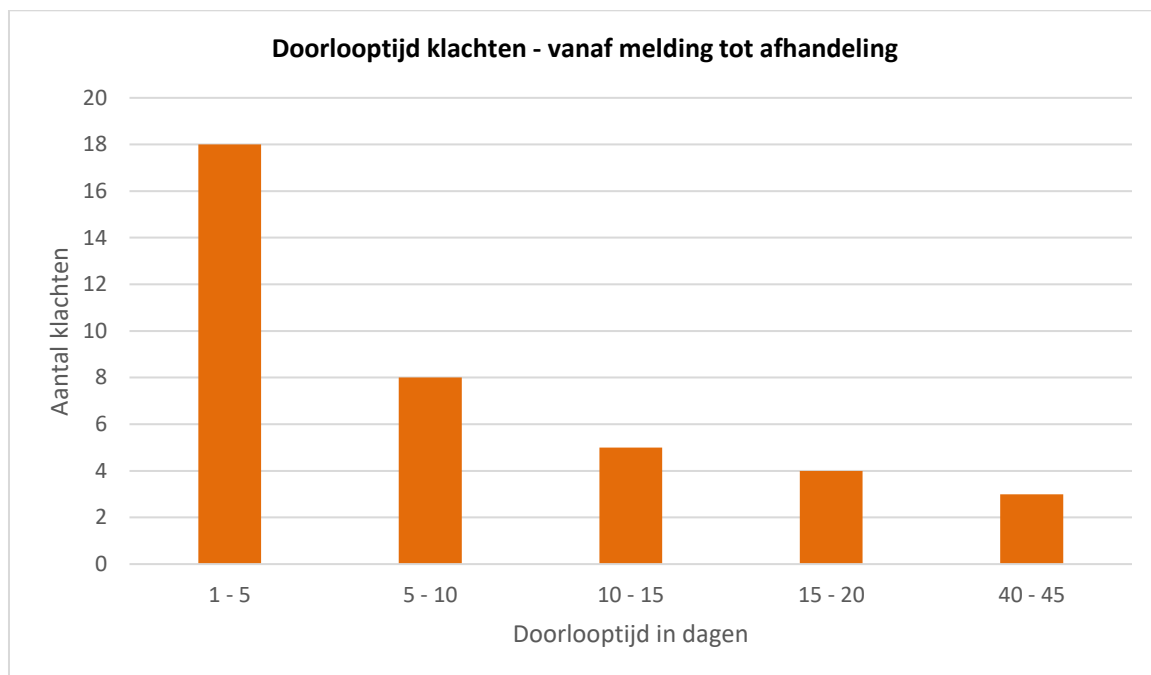
Omschrijving klachten	Totaal 2021
01 toegang zorg	0
02 indicatieprocedure	0
03 dossier/verslaglegging	1
04 communicatie/bereikbaarheid	13
05 bejegening: niet serieus genomen worden	8
06 schending vertrouwen: geen vertrouwen meer	2
07 informatie	1
08 kwaliteit van zorg	13
09 organisatie van zorg	24
10 samenwerking en afstemming: afspraken	11
11 (verdenking van) diefstal, vandalisme	3
12 discriminatie	0
13 mishandeling	7
14 bezwaar tegen besluit/handelen	0
15 diversen	10
16 privacy	0
17 grensoverschrijdend gedrag	3
18 schade	3

Termijn van afhandeling

Onze inzet is elke klacht zo snel mogelijk op te pakken en in handen te leggen bij degene die de verantwoordelijkheid draagt en de vaardigheden heeft de klacht aan te pakken.



Klachten dienen uiterlijk binnen zes weken na indiening afgehandeld te zijn. Als het nodig is om zorgvuldig onderzoek te doen naar een klacht, kunnen wij genoodzaakt zijn om deze termijn met nog eens 4 weken te verlengen.



Insteek bij onze aanpak van klachten

- Bij Actief Zorg geven wij de voorkeur aan proactief handelen boven reactief handelen. Dit geldt ook voor onze klachtenafdeling. Daarom proberen wij, zodra het eerste signaal van een klacht binnen komt, het initiatief nemen en te houden.
- Ook wanneer de klacht is teruggelegd in de lijn blijft de klachtfunctionaris eindverantwoordelijk voor de goede afhandeling van een klacht.
- We kiezen ervoor duidelijk en eerlijk te zijn over wat wel en niet binnen onze mogelijkheden ligt. Wij noemen dit verwachtingsmanagement. Beter een keer een tegenvaller incasseren dan weken in onzekerheid verkeren, vinden wij.
- Wezenlijk voor het werk van klachtbemiddelaar is gerichte aandacht voor de klant en haar situatie. Door de situatie helder in beeld te krijgen kunnen wij maatwerk leveren.
- Bij het aannemen van medewerkers blijven de huishoudelijke competenties een punt van aandacht.

Opvallende waarnemingen en trends in de meldingen in 2021

We constateren een significant groter aantal meldingen in vergelijking met het voorgaande jaar. Kijken we naar de “hoogst” scorende categorieën dan vallen de volgende 6 op:

1 Organisatie van de zorg (24 meldingen).

De meeste meldingen konden wij verklaren vanuit schaarste in geschikte

thuisondersteuners. Daarbij lijken de zorgcoördinatoren vooral veel tijd kwijt te zijn met regelgeving en administratieve taken. Hierdoor

schieten ze veelal tekort in proactief handelen richting klant en medewerker. Slechte bereikbaarheid vergroot daarbij de frustratie en onbegrip bij de klant.

2 Communicatie/bereikbaarheid (13 meldingen)

Een groot deel hiervan is te verklaren door problemen die Actief Zorg heeft ervaren met het in gebruik nemen van TEAMS als telefooncentrale. Deze bleek daar niet zo geschikt voor te zijn. Inmiddels zijn de gevolgen daarvan opgevangen

3 Kwaliteit van de zorg (13 meldingen)

Waar het gaat over de kwaliteit van de thuisondersteuners staat het leeuwendeel op conto van de aannames van nieuw personeel. Door schaarste heeft Actief Zorg niet altijd

de juiste kwaliteitseisen gehandhaafd. Dit werd nog een moeilijker doordat in coronatijd fysieke afspraken niet altijd mogelijk waren.

4 Samenwerking en afstemming (11 meldingen)

5 Bejegening/serieus genomen worden (8 meldingen)

6 Mishandeling/huiselijk geweld (7 meldingen)

In vergelijking met het vermoedelijke aantal gevallen van huiselijk geweld valt het aantal meldingen laag uit. Actief Zorg verwacht een sterke groei wanneer onze thuisondersteuners beter geïnformeerd en ondersteund zouden worden bij het signaleren en rapporteren

Maatregelen ter verbetering van onze dienstverlening n.a.v. klachten

- Actief Zorg gaat met haar klantbezoekers jaarlijks elke klant bezoeken om de situatie in beeld te brengen en eventuele verbeterpunten te signaleren.
 - Het scherper monitoren van de klantreis en medewerkersreis zodat de mooie doelstellingen worden gezekerd met eigenaarschap.
 - Coördinator verantwoordelijk maken voor klantreis.
 - Duidelijkheid over verantwoordelijkheid m.b.t de medewerkersreis.
 - Ondernemingsruimte van coördinator vergroten door aanbrengen flexibele schil. Verduidelijken verantwoordelijkheden van de zorgcoördinator.
 - We gaan tevredenheid van de klant meten na bezoek van de medewerker.
- Hieruit willen we trends halen en daarop inspelen.
- Wij zien mogelijkheden voor het gebruik maken van de competenties van (sommige van onze) klanten. Klanten kunnen in hun leven veel relevante ervaring op hebben gedaan. Het kan bijdragen aan hen geluksgevoel als daar een beroep op gedaan wordt. Tegelijkertijd bevorderen wij daarmee de kunde van onze (vaak jonge) medewerkers. Dit samenspel bevordert weer de verbinding met de klant en met Actief Zorg.
 - Het organiseren van spiegelbijeenkomsten voor klanten en thuisondersteuners. Daaruit zullen wij lering trekken die verbetering mogelijk maken.

Vooruitblik klachten 2022

- In 2022 wordt de klant- en medewerkersreis actiever gemonitord.
- In 2022 is de nieuwe meldingen module actief en geïmplementeerd voor de klanten.