

Klachtenjaarsverslag WMO 2019

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor klanten en voor ons. Een klacht zien wij bij Actief Zorg dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Wat te doen bij een klacht?

1. Probeer samen met de direct betrokken medewerker het probleem op te lossen. Als uw zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven, waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.
2. Lukt dit niet, neem dan contact op met de direct leidinggevende van de medewerker. Vaak is dit de coördinator.
3. Vraag indien nodig advies en ondersteuning aan de klachtenfunctionaris van Actief Zorg. De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. Dit kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, via de website of via email.
4. Wanneer u het niet eens bent met de uitkomst van de afwikkeling van de klacht door de klachtenfunctionaris: dan kunt u terecht bij de gemeente. Informeer bij uw gemeente hoe u dit kunt doen. Gemeenten hebben verschillende manieren van klachtenbehandeling.

Informatie

Informatie over omgaan met klachten is te vinden op:

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

Klachtenfunctionaris

Huishoudelijke hulp en Begeleiding

Alain Koolen

Industrieweg 48

5145 PW Waalwijk



088 750 8200



klachten@actiefzorg.nl

Terugblik klachten 2019

Klanten dienden in 2019 29 keer een klacht in via de klachtenfunctionaris of directie.

Bij het afhandelen van de klachten

- Luisteren wij naar het verhaal van de klant en denken wij mee over een oplossing. Bij een ingediende klacht nemen wij zo snel mogelijk telefonisch contact op met de klant en plannen wij indien gewenst een huisbezoek in;
- Geven wij telefonisch of persoonlijk uitleg en informatie over de klachtenprocedure bij Actief Zorg;
- Registreren wij de klacht - eventueel anoniem -;
- Bemiddelen wij tussen de klager en de aangeklaagde.

Belangrijke klachtaspecten

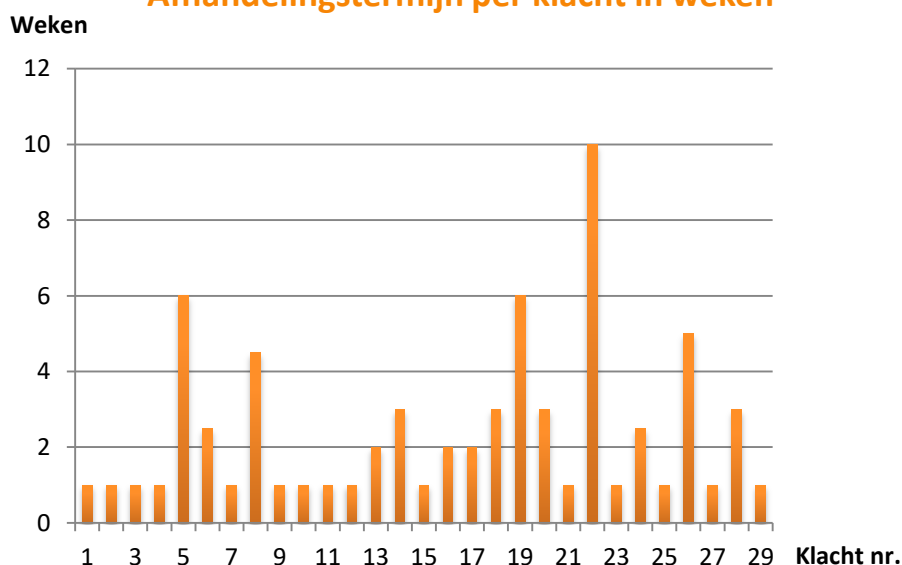
- Samenwerking en afstemming: niet nakomen van afspraken;
- Bezwaar tegen besluit/handelen: indicatie of stop zetten zorg;
- Te kort schietende communicatie of bereikbaarheid;
- Organisatie van zorg: feestdagen/planning;
- (verdenking van) Diefstal;
- Toegang tot zorg: wachttijden.
- Kwaliteit van zorg;

| Omschrijving klachten | Totaal 2019 |
|---|-------------|
| 01 toegang zorg | 2 |
| 02 indicatieprocedure | 1 |
| 03 dossier/verslaglegging | 0 |
| 04 communicatie/bereikbaarheid | 3 |
| 05 bejegening: niet serieus genomen worden | 1 |
| 06 schending vertrouwen: geen vertrouwen meer | 2 |
| 07 informatie | 0 |
| 08 kwaliteit van zorg | 2 |
| 09 organisatie van zorg | 3 |
| 10 samenwerking en afstemming: afspraken | 4 |
| 11 (verdenking van) diefstal, vandalisme | 3 |
| 12 discriminatie | 0 |
| 13 mishandeling | 0 |
| 14 bezwaar tegen besluit/handelen | 4 |
| 15 diversen | 3 |
| 16 privacy | 1 |

Termijn van afhandeling

Klachten worden uiterlijk binnen zes weken na indiening afgehandeld. Indien 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.

Afhandelingstermijn per klacht in weken



Aanbevelingen ter verbetering in relatie tot klachten

- Blijf alert op open, transparante en tijdige communicatie en informatie richting klanten;
- Wees duidelijk in wat wel en niet kan;
- Kom je afspraken na en informeer de klant op tijd als iets langer duurt of anders loopt dan verwacht;
- Leef je in de situatie van de klant in;
- Benader klanten zoals je zelf ook benaderd wil worden;
- Betrek indien nodig de gemeente bij een klacht over de indicatie/herindicatie;
- Informeer een gemeente tijdig wanneer er sprake is van eventuele wachttijden.

Aanbevelingen ter verbetering in relatie tot klachtenmelding en -registratie

- Aanschaf van een meldingen module om klachten (cq verbeteringen) en complimenten overzichtelijk te registreren, monitoren en borgen.

Vooruitblik klachten 2020

- In 2020 wordt extra aandacht besteed in de Actief Zorg Academie (inwerkprogramma voor nieuwe coördinatoren en bijscholing voor de huidige coördinatoren) aan het onderwerp communicatie.
- In 2020 wordt een verbetertraject ingezet voor de bereikbaarheid van Actief Zorg.
- In 2020 wordt er een meldingen module aangeschaft, waardoor meldingen, klachten (cq verbeteringen) en complimenten overzichtelijk geregistreerd, gemonitord en geborgd worden.
- De meldingen module maakt het mogelijk om de workflow rondom meldingen en klachten nog efficiënter en inzichtelijker in te richten. Daarnaast maakt het gebruik van management dashboards de klachten en meldingen meer overzichtelijk en transparant. Er is in één oogopslag te zien waar verbeterpunten liggen. Aan de hand van de dashboards wordt per kwartaal een verbeterplan geschreven.