

Klachtenjaarsverslag 2022

Inleiding

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.

Hoofdstuk 1: 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

Meer informatie over omgaan met klachten is te vinden op:

- www.actiefzorg.nl/klachtenregeling
- Document managementsysteem: Dolly (voor medewerkers)
- In de persoonlijke klantenmap: het Leefplan


Klachtenfunctionaris

Huishoudelijke hulp, Begeleiding en V&V

Alain Koolen

Biesbosweg 4

5145 PZ Waalwijk

 088 750 8200

 klachten@actiefzorg.nl

Hoofdstuk 2: Terugblik klachten 2022

Kijkend naar onze klachtenregistratie over het jaar 2022 zien we:

- 65 klachten/ongenoegens
- 18 meldingen huiselijk geweld
- 3 complimenten

Bij analyse van deze klachten kunnen we de volgende opsplitsing maken:

- 54 klachten aan het adres van Thuisondersteuning
- 4 klachten aan het adres van Verpleging en Verzorging
- 7 klachten aan het adres van kantoor

Met 65 klachten zien we een kleine daling ten opzichte van 2021 toen we 70 klachten telden.

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 mis gegaan 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 geeft telefonisch of persoonlijk uitleg en informatie over de klachtenprocedure bij Actief Zorg.

Belangrijke klachtaspecten

- Organisatie van zorg;
- Kwaliteit van zorg;
- Communicatie.

Ander aspect

- Huiselijk geweld

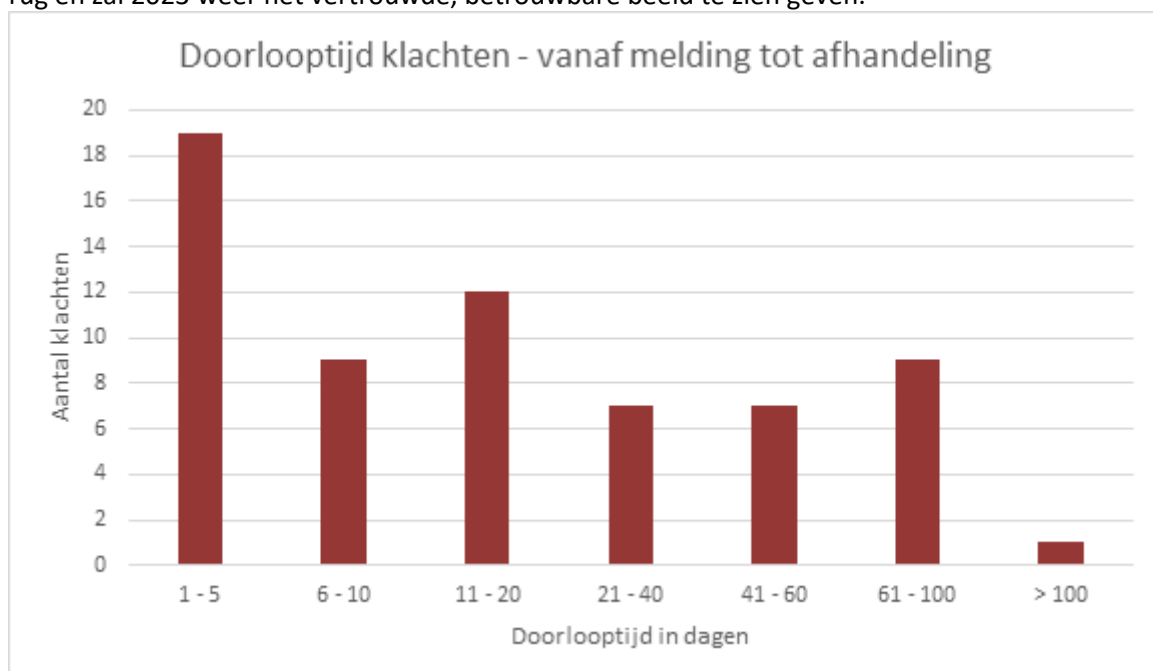
Omschrijving klachten	Totaal 2021	Totaal 2022
01 Toegang zorg	0	1
02 Indicatieprocedure	0	0
03 Dossier/verslaglegging	1	0
04 Communicatie/bereikbaarheid	13	7
05 Bejegening: niet serieus genomen worden	8	6
06 Schending vertrouwen: geen vertrouwen meer	2	1
07 Informatie	1	0
08 Kwaliteit van zorg	13	11
09 Organisatie van zorg	24	21
10 Samenwerking en afstemming: afspraken	11	5
11 Zaken m.b.t. eigendom	6	2
12 Discriminatie	0	1
13 Mishandeling / huiselijk geweld	7	18
14 Bezwaar tegen besluit/handelen	0	5
15 Diversen	10	3
16 Privacy	0	0
17 Grensoverschrijdend gedrag	3	0

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. 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.

De doorlooptijd van een flink aantal klachten lijkt veel langer te zijn geweest dan gebruikelijk. Dit is echter geen reële weergave van de werkelijkheid. 2022 is het jaar van de invoering van het nieuwe meldpunt. Daar heeft een flinke overgangsfase in gezeten. Inmiddels zijn de kinderziektes achter de rug en zal 2023 weer het vertrouwde, betrouwbare beeld te zien geven.



Insteek bij onze aanpak van klachten

Bij Actief Zorg geven wij de voorkeur aan pro-actief 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 2022

We constateren lichte daling in het aantal meldingen in vergelijking met het voorgaande jaar. Kijken we naar de “hoogst” scorende categorieën dan valt het volgende op:

1. Organisatie van de zorg (21 meldingen)
Nog altijd de meeste meldingen komen op rekening van de organisatie van de zorg. Het veelvuldige uitvallen van de vaste hulp die niet altijd vervangen wordt is een veelgehoorde klacht. Schaarste leidt verder tot verschraling van het aanbod. In sommige gemeenten wordt de zorg van wekelijks tot tweewekelijks teruggebracht. Begin 2022 kondigde de overheid versoepeling van de coronamaatregelen aan. Desondanks blijven de verzuimcijfers hoger dan voorheen. We zien overal tekorten ontstaan op het gebied van personeelsaanbod. Dit laat zich ook zien in een blijvende schaarste. Helaas blijven desondanks de verzuimcijfers een stuk hoger dan voorheen. Ook hee aan geschikte thuisondersteuners. Onze klanten hebben daar niet allemaal begrip voor.
2. Communicatie / bereikbaarheid (7 meldingen)
Het aantal klachten m.b.t. de bereikbaarheid zijn flink afgenomen. Eerdere technische problemen zijn opgelost. Klachten over communicatie hebben meestal te maken met onduidelijkheid of onvolkomenheden in het contact.
3. Kwaliteit van de zorg (11 meldingen)
Blijvende schaarste leidt ertoe dat het aanbod verschaalt en nog steeds ja gezegd moet worden tegen twijfelgevallen. Klanten klagen ook over de sterk wisselende invallers. Afspraken met jongere starters lijken niet altijd even serieus opgepakt te worden. Zij stoppen soms al voordat er gestart is. Meer aandacht voor begeleiding in het begin is geen overbodige luxe.
4. Samenwerking en afstemming (5 meldingen) Zeer divers van aard.
5. Bejegening / serieus genomen worden (6 meldingen)
6. Mishandeling / huiselijk geweld (18 meldingen)
In 2022 is meer aandacht geschonken aan het probleem van huiselijk geweld en ouderenmishandeling. Mogelijk dat dit tot een grotere bewustwording heeft geleid. Actief Zorg zet het beleid voort waarbij medewerker bewuster worden gemaakt van hun signalerende taak bij onze klanten
7. Bezwaar tegen besluit handelen (5 meldingen) Deze zijn zeer uiteenlopend. Valt geen eenduidig oordeel over te vellen.

Hoofdstuk 3: Genomen maatregelen in 2022

Wij willen antwoord geven op de vraag wat Actief Zorg gedaan heeft met de actiepunten uit de vorige jaarrapportage. In het klachtenjaarverslag 2021 stond dit lijstje actiepunten:

- Actief Zorg gaat met haar klantbezoekers jaarlijks elke klant bezoeken om de situatie in beeld te brengen en eventuele verbeterpunten te signaleren;
 - Evaluaties door klantbezoekers vinden plaats en hierop wordt ook gestuurd;
- Het scherper monitoren van de klantreis en medewerkersreis zodat de mooie doelstellingen worden gezekerd met eigenaarschap;
 - Zowel de seniors als de co's verbetering hebben aandachtsgebieden waarvoor zij verantwoordelijk zijn om de kwaliteit te borgen
- Coördinator verantwoordelijk maken voor klantreis;
- Duidelijkheid over verantwoordelijkheid m.b.t de medewerkersreis;
 - Er is een periodiek overleg met alle partijen die betrokken zijn bij de medewerkersreis(lijn, P&O, L&O, W&S) Hierdoor blijven deze lijntjes kort en wordt de samenwerking goed afgestemd.
- Ondernemingsruimte van coördinator vergroten door aanbrengen flexibele schil. Verduidelijken verantwoordelijkheden van de zorgcoördinator;
 - Flexibele schil is per kantoor aanwezig. FTO/Visual is gedeeld
- We gaan tevredenheid van de klant meten na bezoek van de medewerker. Hieruit willen we trends halen en daarop inspelen;
- Wij zien mogelijkheden in 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 hun 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.
 - Hiervan heeft er een plaatsgevonden. Er staan nieuwe bijeenkomsten op de planning.