

Klachtenjaarsverslag 2023

Inleiding

Je kunt een klacht als een vervelende onderbreking van je proces zien. Een negatieve kijk op het werk waar zoveel van onze medewerkers zich dag in dag uit voor inzetten. Liever zien wij bij Actief Zorg een klacht als signaal. Een signaal welke 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 8255

 klachten@actiefzorg.nl

Hoofdstuk 2: Terugblik klachten 2023

Kijkend naar onze klachtenregistratie over het jaar 2023 zien we:

- 122 klachten/ongenoegens (65 in 2022)
- 24 meldingen huiselijk geweld (18 in 2022)
- 15 complimenten (3 in 2022)

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

- 87 klachten aan het adres van Thuisondersteuning (54 in 2022)
- 3 klachten aan het adres van BG (0 in 2022)
- 14 klachten aan het adres van Verpleging en Verzorging (4 in 2022)
- 18 klachten aan het adres van kantoor (7 in 2022)

Met 122 klachten/ongenoegens zien we haast een verdubbeling ten opzichte van 2022 toen we 65 klachten telden en 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 de betrokken zorgprofessional. Dit om een zo compleet mogelijk 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 (bij WMO) of geschilleninstantie Quasir (bij WLZ). Zij kunnen een finaal oordeel vellen.

De klachtfunctionaris geeft telefonisch of persoonlijk uitleg en informatie over de klachtenprocedure bij Actief Zorg.

Belangrijke klachtaspecten

- Communicatie;
- Bejegening;
- Kwaliteit van zorg;
- Organisatie van zorg;
- Samenwerking & afstemming.

Ander aspect

- Huiselijk geweld/grensoverschrijdend gedrag

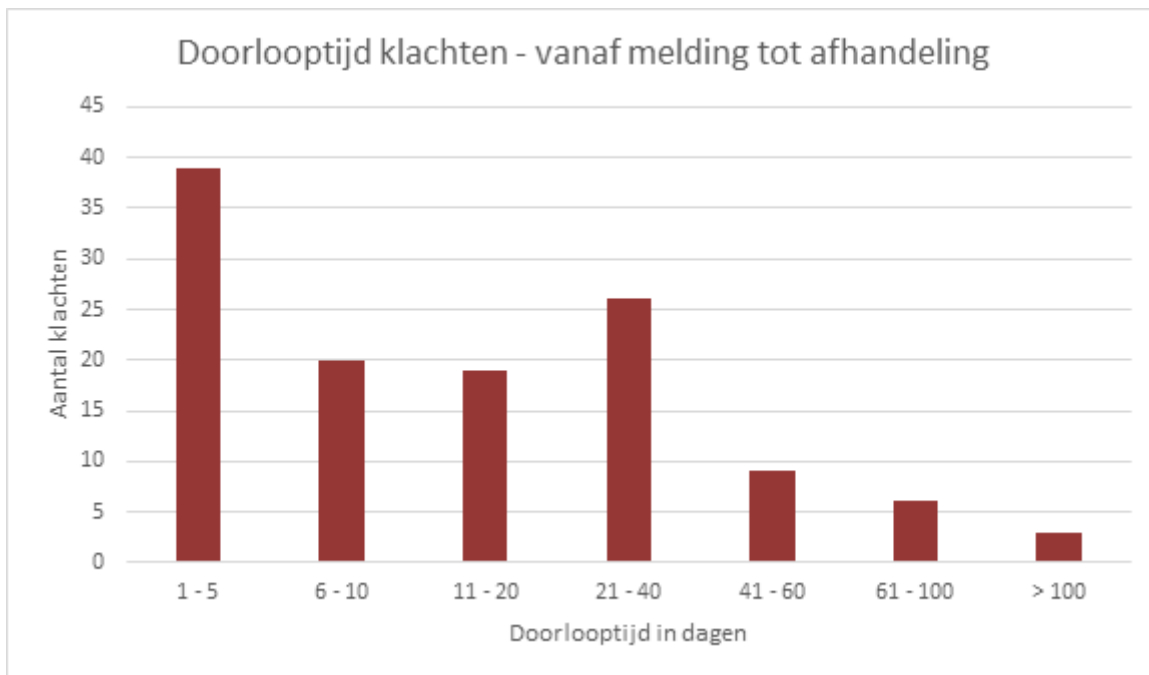
Omschrijving klachten	Totaal 2021	Totaal 2022	
01 Toegang zorg	0	1	0
02 Indicatieprocedure	0	0	1
03 Dossier/verslaglegging	1	0	0
04 Communicatie/bereikbaarheid	13	7	18
05 Bejegening: niet serieus genomen worden	8	6	13
06 Schending vertrouwen: geen vertrouwen meer	2	1	1
07 Informatie	1	0	0
08 Kwaliteit van zorg	13	11	21
09 Organisatie van zorg	24	21	22
10 Samenwerking en afstemming: afspraken	11	5	23
11 Zaken m.b.t. eigendom	6	2	5
12 Discriminatie	0	1	1
13 Mishandeling / huiselijk geweld	7	18	25
14 Bezwaar tegen besluit/handelen	0	5	7
15 Diversen	10	3	2
16 Privacy	0	0	0
17 Grensoverschrijdend gedrag	3	0	7

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.

Volgens de gegevens die weergegeven zijn in het staafdiagram zijn 104 van de 122 klachten/ongenoegens afgehandeld binnen de vereiste 6 weken. Uit de gegevens is opgemaakt dat 10 van de klachten binnen de extra gegeven 4 weken afgehandeld konden worden. Dit betekent dat de afhandeling van 8 van de 122 klachten langer op zich heeft laten wachten. De oorzaken van deze overschrijdingen zijn verschillend. Soms van organisatorische aard (veel wisselingen binnen het team), soms verloopt de communicatie traag, soms vergeet de klachtenfunctionaris domweg de casus af te sluiten.



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 zijn 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 2023

We constateren flinke stijging in het aantal meldingen in vergelijking met de voorgaande jaren. Kijken we naar de "hoogst" scorende categorieën dan valt het volgende op:

- **Communicatie/bereikbaarheid (18 meldingen)**
De stijging in deze categorie komt vooral voor rekening van de communicatie (14 stuks). Aard van deze klachten is nogal uiteenlopend. Meerdere meldingen komen voor rekening van:
 - Niet proactief/professioneel: problemen met inzetbaarheid worden regelmatig als smoes gezien waarachter Actief Zorg zich verschuilt (3)
 - Afspraken worden niet nagekomen (terugbellen 3)
 - Onduidelijkheid (komt de hulp nou wel of niet? 3)
- **Bejegening/serieus genomen worden (13 meldingen)**
Deze meldingen zijn divers en hebben betrekking op verschillende groepen. De meldingen gaan over:
 - Niet vriendelijk/ professioneel telefonisch te woord gestaan worden (4 maal)

- Hulp schreeuwt, is onbeschoft of bijdehand naar klant (3 maal)
- Medewerker voelt zich in de steek gelaten of onheus bejegend door leidinggevende (3 maal)
- Kwaliteit van de zorg (21 meldingen)
 - Klanten klagen ook over de sterk wisselende invallers die regelmatig de geïndiceerde uren niet maken (6)
 - Kwaliteit van de thuisondersteuners krijgen dit jaar veel meer klachten dan voorheen (14 stuks)
 - Meer aandacht voor begeleiding in het begin is nog altijd geboden
- Organisatie van de zorg (22 meldingen)

Verzuimcijfers blijven hoog en het aanbod aan goede, betrouwbare medewerkers blijft achter. Dit leidt tot een aanhoudend hoge score bij deze categorie. De klanten hebben daar niet altijd begrip voor. We zien:

 - Klachten over te weinig ingezette zorg. Soms minder dan de helft van de indicatie. (12 meldingen);
 - Klanten worden opnieuw op de wachtlijst gezet (6 meldingen; drie bij S&A)
 - Veel wisselingen/veel uitval (4)
- Samenwerking en afstemming (23 (!) meldingen). Divers van aard. Hoge score kan ook door categoriekeuze komen. Er zit vaak ook een stuk communicatie bij.
 - Planning niet goed. Te vroeg of te laat. Vaak zonder bericht (4x)
 - Samenwerking laat te wensen over. Wegblijven zonder bericht (6x)
 - Minder zorg zonder bericht (3x)
- Mishandeling/huiselijk geweld (25 meldingen)
 - Fysieke mishandeling man/vrouw (3 maal)
 - Ruzie/psychische mishandeling (3 maal)
 - Verbale agressie vanuit zoon/dochter o.i.v. drugs/drank (4 maal)
- Grensoverschrijdend gedrag
 - Woede/verbale agressie jegens medewerker (4 maal)
 - Intimidatie door zoon (2 maal)
 - Intiem grensoverschrijdend gedrag (1x fysiek en 1x verbaal)
- Bezwaar tegen besluit handelen (7 meldingen) Deze zijn zeer uiteenlopend. Valt geen eenduidig oordeel over te vellen.