

# Klachtenjaarverslag 2024

## 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 klachtenfunctionaris 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:

- <https://www.actiefzorg.nl/klachtenregeling>
- Document managementsysteem: Dolly (voor medewerkers)

#### Klachtenfunctionaris Huishoudelijke hulp, Begeleiding en Verzorging & Verpleging

Alain Koolen

Biesbosweg 4

5145 PZ Waalwijk



088 750 8255



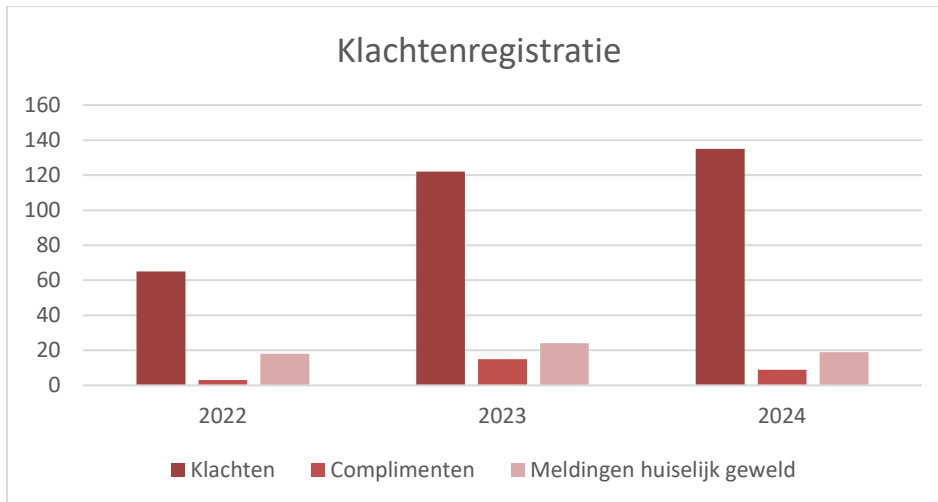
klachten@actiefzorg.nl

# Terugblik klachten, complimenten en meldingen 2024

Kijkend naar onze klachtenregistratie over het jaar 2024 zien we:

- 135 klachten/ongenoegens
- 9 complimenten
- 19 meldingen huiselijk geweld

Zie grafiek 1 voor de statistieken van 2022 en 2023.

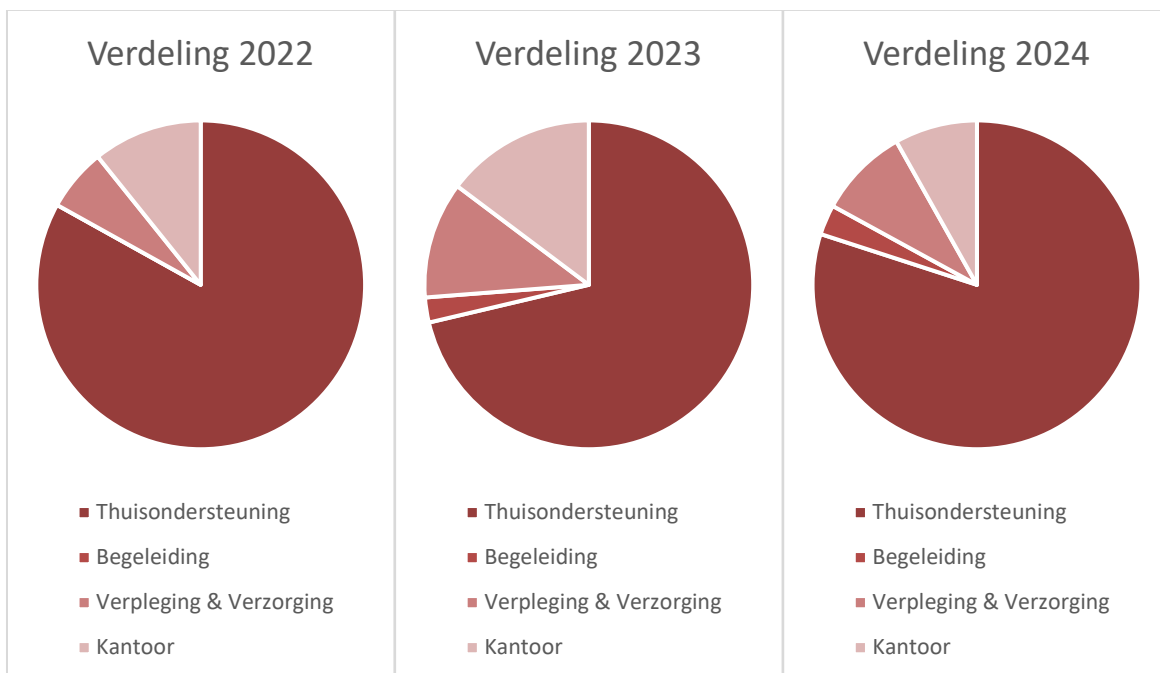


Grafiek 1. Klachtenregistratie

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

- 108 klachten voor de Thuisondersteuning
- 4 klachten voor de Begeleiding
- 12 klachten voor de Verpleging en Verzorging
- 11 klachten aan het adres van kantoor

Zie grafiek 2 voor de verdeling van de klachten in de jaren 2022, 2023 en 2024.



Grafiek 2. Klachtenverdeling

Met 135 klachten/ongenoegens zien wij een stijging met 11% ten opzichte van de 122 van 2023. Omdat we in dat jaar haast een verdubbeling kregen ten opzichte van 2022 kunnen we spreken van een breuk in de stijgende lijn.

## 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 beeld van de situatie te krijgen;
- Meestal gaat een klacht over een gewone situatie waarin iets mis is gegaan of niet aan de verwachtingen voldeed. 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? Dan 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 ingeschakeld worden. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris geeft telefonisch of persoonlijk uitleg en informatie over de klachtenprocedure bij Actief Zorg;

### In het oog springende klachtaspecten

- Bejegening heeft stijgende lijn
- Kwaliteit van zorg in positieve zin
- Organisatie van zorg blijft stijgen
- Samenwerking & afstemming stijgt sterk
- Bezwaar tegen besluit/handelen zeer opvallende hoge score (!)

### Ander aspect

- Huiselijk geweld/ grensoverschrijdend gedrag

Omschrijving klachten	Totaal 2021	Totaal 2022	Totaal 2023	Totaal 2024
01. Toegang zorg	0	1	0	0
02. Indicatieprocedure	0	0	1	0
03. Dossier/verslaglegging	1	0	0	1
04. Communicatie/bereikbaarheid	13	7	18	15
05. Bejegening: niet serieus genomen worden	8	6	13	14
06. Schending vertrouwen: geen vertrouwen meer	2	1	1	2
07. Informatie	1	0	0	0
08. Kwaliteit van zorg	13	11	21	11
09. Organisatie van zorg	24	21	22	28
10. Samenwerking en afstemming: afspraken	11	5	23	32
11. Zaken m.b.t. eigendom	6	2	5	6
12. Discriminatie	0	1	1	0
13. Mishandeling/huiselijk geweld	7	18	25	19

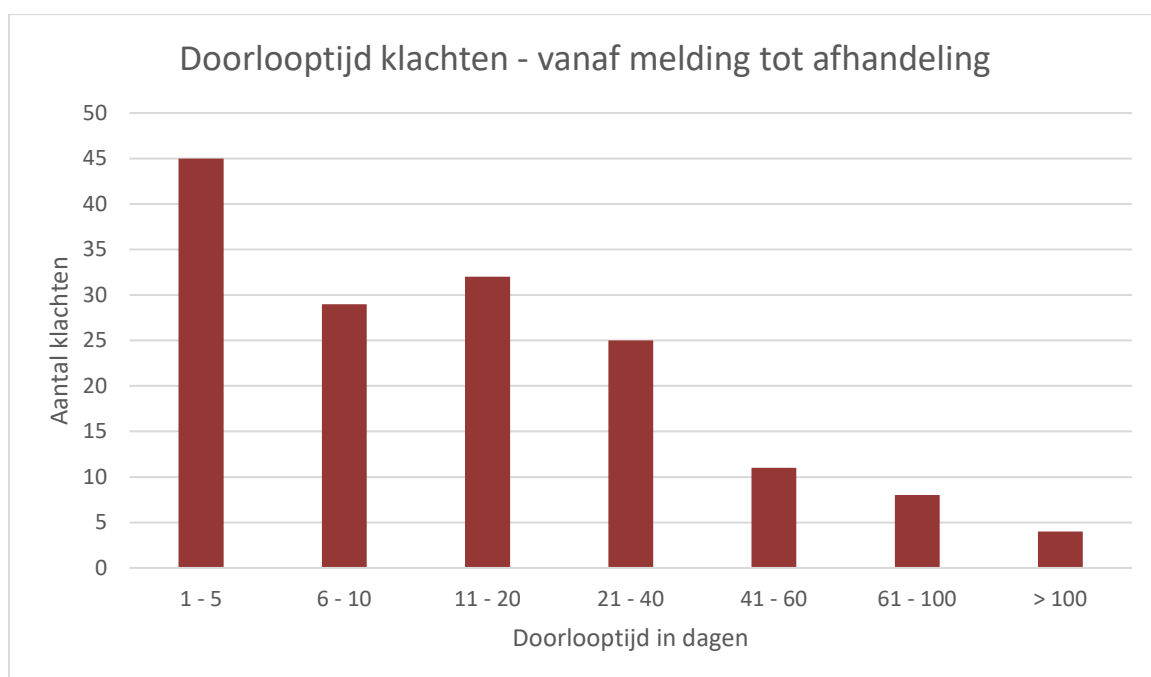
14. Bezwaar tegen besluit/handelen	0	5	7	23
15. Diversen	10	3	2	0
16. Privacy	0	0	0	1
17. Grensoverschrijdend gedrag	3	0	7	2
18. Overig				

### Termijn van afhandeling

We streven ernaar om 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 zijn 117 van de 135 klachten/ongenoegens afgehandeld binnen de vereiste 6 weken. 11 van de klachten konden binnen de extra gegeven 4 weken afgehandeld worden. Dit betekent dat de afhandeling van 11 van de 135 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 en soms vergeet de klachtenfunctionaris domweg de casus af te sluiten.



### 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 2024

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

- **Bejegening/serieus genomen worden (14 meldingen)**

Meldingen zijn divers en hebben hoofdzakelijk betrekking op Thuisondersteuning. Wat we zien is:

- Niet vriendelijk/professioneel telefonisch te woord gestaan door coördinator (3 meldingen)
- Hulp is onbeschoft of bijdehand naar klant (3 meldingen)
- Communicatieproblemen tussen klant en thuisondersteuner/coördinator (4 meldingen)

Als je iets dieper kijkt naar deze problemen zie je vaak dat bejegeningsvraagstukken vaak twee partijen kent. Veeleisende klanten vragen soms om een wat steviger insteek wat niet altijd geaccepteerd wordt. Door beperkingen aan vraag- en aanbodzijde kan escalatie niet altijd worden voorkomen. Gelukkig kon een gesprek in twee gevallen wel soelaas bieden.

- **Kwaliteit van de zorg (11 meldingen)**

Een opvallende daling in het aantal meldingen. De verschuiving naar categorie ‘Samenwerking en afstemming’ kan een verklaring zijn.

- **Organisatie van de zorg (28 meldingen)**

Verzuimcijfers blijven hoog, evenals het verloop. Dit leidt tot een aanhoudend hoge score bij deze categorie. De klanten hebben daar niet altijd begrip voor. We zien:

- Klachten over langdurig uitblijven van zorg. Soms minder dan een kwart van de indicatie. (14 meldingen);
- Regelmatig geen hulp en geen inval (6 meldingen);
- Afspraken/indicaties die niet nagekomen worden (5 meldingen)

Daarbij geven een deel van de klagers aan slecht op de hoogte gehouden te worden over hun situatie.

- **Samenwerking en afstemming**

Deze categorie was al hoog, maar steeg afgelopen jaar sterk van 23 naar 32 meldingen. De hoge score kan ook door categoriekeuze komen. Er zit vaak ook een stuk communicatie bij. We zien:

- Gebrekkige continuïteit (4 meldingen);
- Afspraken die niet nagekomen worden (8 meldingen);
- Niet weten waar zij aan toe zijn (8 meldingen);
- Slechte afstemming op mogelijkheden (4 meldingen).

Wat bij hier bovengenoemde zaken komt ook steeds de, als gebrekkig ervaren, communicatie terug (16 meldingen). Het lijkt erop dat helderheid en verwachtingsmanagement cruciaal zijn.

- **Bezwaar tegen besluit/handelen kent een opvallende hoge score.** Deze laat zich voor het belangrijkste deel verklaren door de situatie in de gemeente Loon op Zand. Onder druk van de financiële situatie zag Actief Zorg zich gedwongen de gemiddelde inzet van uren aan thuisondersteuning terug te brengen naar 1,5 uur in de week. Hierop hebben een 14-tal klanten gereageerd met een klacht. De rest van de meldingen is nogal uiteenlopend.

- Mishandeling/ huiselijk geweld (19 meldingen)
- Grensoverschrijdend gedrag (2 meldingen)

# Voornemens en maatregelen n.a.v. klachten/meldingen in 2024

## **Betreffende meldingen in het algemeen**

Een aantal managers geeft aangegeven eerder betrokken te willen raken bij meldingen van ingrijpende casussen. Dit heeft erin geresulteerd dat de betreffende manager voortaan standaard wordt meegenomen als “te informeren gebruiker” bij klachtenmeldingen en meldingen van huiselijk geweld.

## **Betreffende meldingen huiselijk geweld en ouderenmishandeling**

Thuiszorgorganisaties hebben een belangrijke rol bij het signaleren van veranderingen bij hun klanten. We weten dat het aantal misstanden zoals huiselijk geweld vele malen groter is dan je uit het aantal meldingen op zou maken. Vroegtijdig melden is cruciaal om escalatie bij grensoverschrijdend gedrag en huiselijk geweld te voorkomen. Om onze medewerkers daarin te ondersteunen hebben we een toegankelijker document gemaakt met visuele toevoegingen over hoe de meldcode in de praktijk het best toegepast kan worden. De meldcode zou hierdoor voor iedereen die bij klanten thuis komt beter te hanteren moeten zijn. De implementatie zal plaats vinden met de uitrol van het nieuwe meldpunt.

## **Verbetering van de communicatie**

Afgesproken is dat de signalen en trends in de klachtenmeldingen en de meldingen huiselijk geweld niet alleen gemeld worden in de commissie Meldpunt maar ook in een management breed overleg. Dit was in het verleden ook zo maar werd losgelaten bij de introductie van de commissie Meldpunt. Om een Plan Do Check Act-cyclus te kunnen waarborgen wordt de kwartaalmelding bij het management in ere hersteld.