

# Klachtenjaarverslag WMO 2020

**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](mailto:klachten@actiefzorg.nl)

## Terugblik klachten 2020

Klanten dienden in 2020 50 keer een klacht in via de klachtenfunctionaris of directie. 49 klachten vielen onder de afdeling huishoudelijke verzorging, 1 klacht onder de afdeling begeleiding.

### 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.

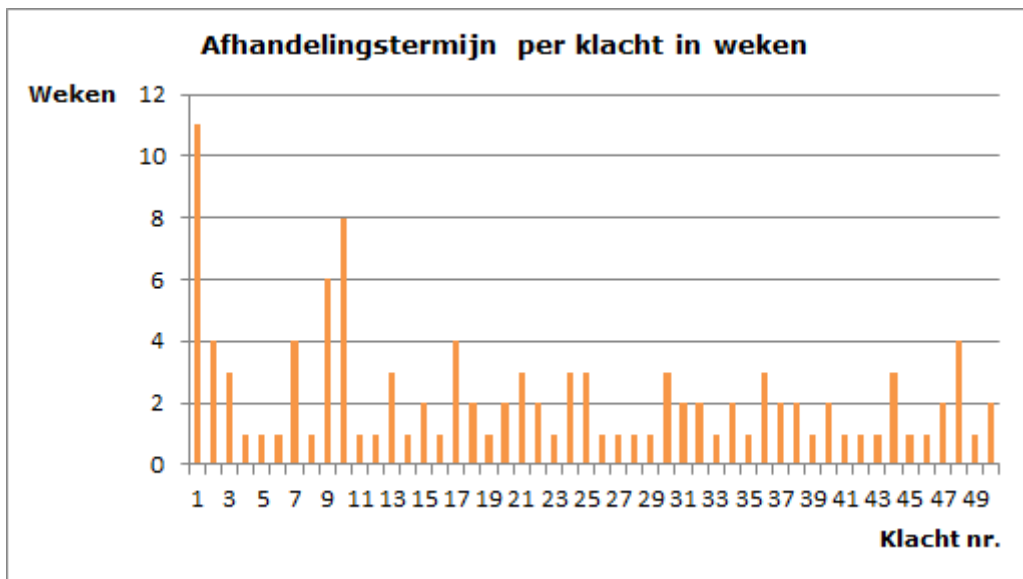
### Belangrijke klachtaspecten

- Organisatie van zorg;
- Kwaliteit van zorg;
- (verdenking van) Diefstal;
- Samenwerking en afstemming;
- Communicatie.

### 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.

Omschrijving klachten	Totaal 2019
01 toegang zorg	0
02 indicatieprocedure	1
03 dossier/verslaglegging	0
04 communicatie/bereikbaarheid	5
05 bejegening: niet serieus genomen worden	2
06 schending vertrouwen: geen vertrouwen meer	0
07 informatie	1
08 kwaliteit van zorg	7
09 organisatie van zorg	15
10 samenwerking en afstemming: afspraken	5
11 (verdenking van) diefstal, vandalisme	6
12 discriminatie	0
13 mishandeling	0
14 bezwaar tegen besluit/handelen	0
15 diversen	6
16 privacy	2



#### 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, van begin af aan;
- 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;
- Heb oprechte aandacht voor klanten om maatwerk te kunnen leveren;
- Besteed in het aanname proces nog meer aandacht aan de verwachtingen wat betreft huishoudelijke competentie van medewerkers.

#### Aanbevelingen ter verbetering in relatie tot klachtenmelding en -registratie

- Bevorder vroegtijdige signalering en bespreek daardoor eventuele ongenoegens zo vroeg mogelijk;
- Aanschaf van een meldingen module om klachten (cq verbeteringen) en complimenten overzichtelijk te registreren, monitoren en borgen.

## Vooruitblik klachten 2021

- In 2021 wordt extra aandacht besteed in de Actief Zorg Academie (inwerkprogramma voor nieuwe coördinatoren en bijscholing voor de huidige coördinatoren) aan het onderwerp communicatie.
- In 2021 is de nieuwe meldingen module actief en geïmplementeerd onder alle medewerkers.

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.