

Klachtenjaarverslag 2021

Buurtdiensten heeft een vaste werkwijze voor de afhandeling van klachten. Tijdens de intake worden cliënten geïnformeerd over de klachtenregeling. Deze klachtenregeling is voor cliënten altijd op te vragen en ook te vinden op de website van Buurtdiensten. Als cliënten een klacht hebben over de dienstverlening van Buurtdiensten kunnen zij zich in eerste instantie richten tot de betreffende medewerker of de regiocoördinator van het Buurtdiensten Team. Deze zal de klacht bespreken met de betreffende medewerker om zo tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.

Buurtdiensten stelt jaarlijks een klachtenjaarverslag op en publiceert dit document op de website. In 2021 hebben 11 cliënten een formele klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris.

De belangrijkste onderwerpen van deze klachten waren:

- de communicatie met de medewerker en de kwaliteit van de dienstverlening (7x)
- onvoldoende vervanging (4 x)
- Corona

Het overgrote deel van de klachten is tot tevredenheid van de medewerker opgelost. In een aantal gevallen is de cliënt bemiddeld naar een andere zorgorganisatie. Het overgrote deel van de klachten is ruim binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld conform de klachtenregeling van Buurtdiensten.

Als er een formele klacht binnenkomt krijgt de cliënt eerst een formele ontvangstbevestiging. Daarna volgt telefonisch contact met de cliënt en wordt, al naar gelang de inhoud van het gesprek, de klacht afgehandeld. Als in het telefoongesprek al tot overeenstemming wordt gekomen wordt dit schriftelijk bevestigd aan de klager. In een aantal situaties heeft de klachtenfunctionaris een huisbezoek gebracht bij de cliënt en is geprobeerd tot een oplossing te komen. In alle situaties heeft dit geleid tot een oplossing waarbij in een aantal gevallen de cliënt naar een andere organisatie is bemiddeld. Iedere klacht is uiteindelijk ook schriftelijk beantwoord. Er is geen enkele klacht behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie.

Op basis van de klachten zijn er een aantal verbeterpunten geformuleerd rondom duidelijke communicatie richting cliënten over wat deze van de Buurtdiensten Medewerker kan verwachten. Ook de communicatie over vervang, verlof, wijzigingen in de planning kan soms beter. Hierbij wordt door de regiocoördinatoren tijdens de teamoverleggen stilgestaan.

BUURTDIENSTEN

Overzicht klachten Buurtdiensten 2021				
Klacht		Inhoud klacht	Oplossing	Afgehandeld
Kwaliteit dienstverlening: 7	1	Medewerker bemoeit zich met zaken die haar niet aangaan	Hoor en wederhoor en bemiddeling naar andere aanbieder	ja
	1	Het huis is vervuild, volgens cliënt komt dit door het niet goed schoonmaken door de medewerker	Hoor en wederhoor en een schoonmaakbedrijf ingezet voor de vervuiling van het huis.	ja
	1	De hulp maakt niet goed schoon	De coach heeft deze klacht opgepakt, er heeft overleg met de cliënt plaatsgevonden, medewerker heeft een bijscholing gevolgd	ja
	1	De hulp heeft gevraagd of de inwonende dochter van de cliënt meehelpt	Er is een brief gestuurd met daarin een uitleg over het zorgplan van de gemeente	ja
	1	De planningsafspraken worden niet nagekomen en medewerkers gaan eerder weg. De cliënt wil dat de niet gewerkte uren ingehaald worden	Er is een brief gestuurd met een uitleg over zorgplan / leefbaar huis, bemiddeld naar andere zorgaanbieder	ja
	1	Medewerker is vertrokken na een conflict over de pauzetijden, bejegening en de wijze van schoonmaken	Hoor en wederhoor en bemiddeling naar andere zorgaanbieder	ja
	1	Cliënt geeft aan dat de medewerker niet tegen kritiek kan	Hoor en wederhoor en bemiddeling naar andere zorgaanbieder	ja
Geen / onvoldoende vervanging bij ziekte / vakantie: 4	1	Geen vervang geregeld in de vakantieperiode gedurende 3 weken bij incontinentie vader	In overleg met de regiocoördinator wordt vervanging ingezet	ja
	1	Autische cliënt is het niet eens met 1 x per week hulp tijdens de vakantie	Hoor en wederhoor en uitleg per brief	ja
	1	Cliënt heeft geen vervanging tijdens vakantie medewerker	Hoor en wederhoor en uitleg per brief	ja
	1	Drie weken geen hulp gehad tijdens de vakantie, slechte communicatie	Cliënt is overgedragen naar een ander Buurtdiensten Team ivm verstoorde verhoudingen	ja
Corona: 3	1	Cliënt weigert hulp van van Corona genezen medewerker	Hoor en wederhoor en brief	ja
	1	Cliënt moest in quarantaine omdat medewerker positief was getest en eist schadevergoeding voor gemiste afspraken	De regiocoördinator heeft hierover gesprekken gevoerd met de cliënt. Er zijn brieven verzonden met uitleg	ja
	1	Cliënt eist dat vaccinatiestatus van de medewerker openbaar wordt gemaakt	Brief met uitleg	ja