

## Klachtenjaarverslag 2022

---

Buurtdiensten hanteert een vaste werkwijze voor de afhandeling van klachten. Tijdens de intake worden cliënten geïnformeerd over de klachtenregeling. Deze klachtenregeling is voor cliënten 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 Buurtdienstenteam. 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 2022 hebben 27 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 : 4 x
- onvoldoende vervanging: 8 x
- bejegening / communicatie: 9 x
- zelfsturing: 1 x
- overig: 5 x

Het merendeel van de klachten is tot tevredenheid van de cliënt 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.

Op het moment dat er een formele klacht wordt ingediend krijgt de cliënt een formele ontvangstbevestiging. Daarna volgt telefonisch contact met de cliënt en wordt de klacht zo mogelijk afgehandeld. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan de klager. Soms brengt de klachtenfunctionaris een huisbezoek bij de cliënt om tot een oplossing te komen. In alle situaties waarin een huisbezoek is gebracht 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 Buurtdienstenmedewerker kan verwachten. Ook de communicatie over vervang, verlof, wijzigingen in de planning kan in een aantal situaties beter. Hierbij wordt door de regiocoördinatoren tijdens de teamoverleggen stilgestaan.

# BUURTDIENSTEN

Overzicht klachten Buurtdiensten 2022				
Klacht		Inhoud klacht	Oplossing	Afgehandeld
<b>Kwaliteit dienstverlening: 4</b>	1	Cliënt heeft een takenlijst aangelegd en wil dat alle taken worden uitgevoerd	Uitleg over 'schoon en leefbaar' huis	ja
	1	Cliënt heeft zich misdragen en om die reden is de zorg gestopt	Hoor en wederhoor en bemiddeling, er is een andere medewerkster ingezet	ja
	1	Psychiatrische cliënt vindt dat de medewerkster niet goed schoonmaakt	Hoor en wederhoor. Cliënt heeft nu een pgb en koopt de zorg zelf in	ja
	1	Cliënt is ontevreden over de schoonmaak	Hoor en wederhoor, er is een andere medewerkster ingezet	ja
<b>Geen / onvoldoende vervanging bij ziekte / vakantie: 8</b>	1	Geen vervanging beschikbaar ivm vakantieperiode	De cliënt is overgegaan naar een andere aanbieder	ja
	1	Cliënt is ontevreden over de dag / tijdstip waarop de hulp komt	Hoor en wederhoor en uitleg per brief	ja
	1	Cliënt krijgt niet de toegewezen uren die door de verzekeringsmaatschappij zijn toegekend	Hoor en wederhoor en hulp wordt conform toewijziging ingezet	ja
	1	Dementerende cliënt krijgt al twee maanden geen hulp	Na bemiddeling van Regiocoördinator opgelost en hulp ingezet	ja
	1	Cliënt heeft slechts 1 x hulp gehad in 6 weken tijd, ipv iedere week	Na bemiddeling van Regiocoördinator opgelost en hulp ingezet	ja
	1	Vaste hulp langdurig ziek en slechte communicatie hierover met de regiocoördinator	Na bemiddeling van Regiocoördinator opgelost en hulp ingezet	ja
	1	In coronatijd telefonisch een te hoge indicatie gehad, is door team teruggedraaid. Daarnaast personeelstekort	Brief met uitleg over WMO en 'schoon en leefbaar huis'.	ja
	1	Cliënt heeft zes medewerkers in een jaar gehad, dwingende mevrouw	Overgegaan naar andere aanbieder	ja
<b>Bejegening door medewerker Buurtdiensten / Communicatie: 9</b>	1	Aspirant cliënt vindt dat ze aan de telefoon onheus is bejegend	Hoor en wederhoor en excuusbrief verzonden	ja
	1	Cliënt is onheus bejegend door medewerkster en regiocoördinator	Hoor en wederhoor en excuusbrief verzonden	ja
	1	Klacht over bejegening van medewerkers, gesprekken zijn door	Brief met uitleg was niet correct, daarna hoor en wederhoor en overgegaan naar	ja

# BUURTDIENSTEN

		cliënt opgenomen	andere aanbieder	
	1	Slechte communicatie binnen het team waar cliënt de dupe van is geworden	Hoor en wederhoor en uitleg, nieuwe medewerkster ingezet	ja
	1	Geruzie met een vaste medewerkster en psychiatrische cliënten, medewerkster kwam te dichtbij	Andere aanbieder wegens personeelstekort	ja
	1	Klachten over bejegening door een van de teamleden	Hoor en wederhoor en uitleg, opgelost door tussenkomst regiocoördinator	ja
	1	Zorg werd 20 minuten voor aanvang zorg stopgezet ivm WLZ	Hoor en wederhoor, excuus en bloemen	ja
	1	Zorg zonder overleg stopgezet ivm andere financiering	Hoor en wederhoor, bemiddeling en overgaan naar PGB	ja
	1	Klacht over bejegening medewerker, er werd slecht schoongemaakt	Hoor en wederhoor, bemiddeling overgegaan naar andere aanbieder	ja
<b>Zelfsturing: 1</b>		Cliënt wil contact met regiocoördinator omdat zij het vreemd vindt dat het team zelf collega's aannemen en ontslaan	Uitleg zelfsturing per brief	ja
<b>Overig: 5</b>	1	Herindicatiegesprek bij vader was niet aangekondigd, dochter is het niet eens met de nieuwe indicatie	Hoor en wederhoor, brief met uitleg en verwijzing naar WMO afdeling gemeente	ja
	1	Wel eigen bijdrage betaald maar geen hulp gehad ivm personeelstekort	Hoor en wederhoor en het verschil gecompenseerd	ja
	1	Eisende cliënt met oude, veel te hoge indicatie	Verwezen naar afdeling WMO gemeente	ja
	1	Zorg afgeschaald omdat cliënt steeds afzegt	Bemiddeld en brief	ja
	1	Cliënt blijft negatieve posts op facebook plaatsen nadat de klacht al was afgehandeld	Brief (dit heeft geholpen)	ja