

Klachtenjaarverslag 2023

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 2023 hebben 18 cliënten een formele klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris.

De belangrijkste onderwerpen van deze klachten waren:

- kwaliteit dienstverlening: 12
- geen / onvoldoende vervanging bij ziekte / vakantie: 3
- bejegening door medewerker en communicatie: 3

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 spoedig 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.

Overzicht klachten Buurtdiensten 2023					
Klacht		Inhoud klacht	Oplossing	Afgehandeld	
Kwaliteit dienstverlening	1	Medewerkers maken de geïndiceerde tijd niet vol, bellen niet af bij ziekte, er wordt geen rekening gehouden met de cliënt	Overgegaan naar andere zorgaanbieder	ja	
	3	Inzet van de hulp is niet goed gegaan	Hoor- en wederhoor, klacht is opgelost	ja	
	3	Inzet van de hulp is niet goed gegaan	Overgegaan naar andere zorgaanbieder	ja	
	1	Geen hulp terwijl indicatie al lang was afgegeven	Reactie per mail, cliënt gaat over naar andere zorgaanbieder	ja	
	1	Slechte kwaliteit schoonmaak en schending privacy	Hoor en wederhoor, bezoek van regiocoördinator, overstap naar andere zorgaanbieder	ja	
	1	Problemen met inzet hulp	Hoor en wederhoor, reactie per brief gestuurd	ja	
	1	Cliënt kan alleen in de middag hulp ontvangen en niet op de ochtenden	Hoor en wederhoor, nieuwe medewerker ingezet op de middag bij deze cliënt	ja	
	1	Ontevreden over kwaliteit en het feit dat de zorg is gestopt	Hoor en wederhoor, hulp is inmiddels ingezet	ja	
	Geen / onvoldoende vervanging bij ziekte / vakantie	1	6 medewerkers in een jaar gehad en er werd geen vervang geregeld	Overgegaan naar een andere zorgaanbieder	ja
		1	Ontevreden over vervang en communicatie	Hoor- en wederhoor, brief gestuurd	ja
1		Begeleiding is plotseling gestopt, klachten over communicatie	Hoor- en wederhoor, cliënt is overgegaan naar andere aanbieder	ja	
Bejegening door medewerker Buurtdiensten / Communicatie	1	De communicatie rondom de inzet van vervanging is niet goed gegaan	Regiocoördinator heeft via de mail de klacht beantwoord	ja	
	1	Bejegening moeder	Gesprek met regiocoördinator	ja	
	1	Bejegening door medewerker en stopzetten hulp	Hoor- en wederhoor, brief verzonden	ja	