

## Klachtenjaarverslag 2019

**De klachtenbehandelaars verzorgen de klachtenopvang/ klachtbemiddeling voor alle locaties van Acteon Thuiszorg en nemen met iedereen contact op die een klacht kenbaar maakt. De klachtenbehandelaar is onpartijdig, heeft een bemiddelende rol en doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht.**



Jaarlijks stelt Acteon Thuiszorg het klachtenjaarverslag op en publiceert dit document op de eigen website. In 2019 dienden 22 personen klachten in bij een klachtenbehandelaar of bij de directie. Vergelijking van het aantal klachten in 2017 en 2018 laat zien dat zowel het totaal aantal klachten van cliënten en familie, als van medewerkers met ruim 75% is gestegen. Het aantal cliënten is in 2018 gestegen en hier kan een directe link met het faillissement van Verian worden getrokken. Cliënten en medewerkers van Verian hebben gedurende een langere periode onzekerheid gehad over de voortgang van de zorg. Dit heeft tot een (tijdelijke) piek geleid tijdens de overgang.

### Toelichting op de cijfers

*Acteon Thuiszorg is in vergelijking met 2018 aanzienlijk gegroeid door het faillissement van Verian Care & Clean B.V. Hierdoor zijn het aantal klachten in verhouding tot voorgaande jaren hoger. Daarnaast moet rekening gehouden worden met een aantal telefonische meldingen die direct opgelost worden maar niet direct worden genoteerd als klacht.*

### Aantallen en thema's

Cliënten en familie<sup>1</sup> dienden in 2019 21 formele klachten in.

Belangrijke thema's en aspecten waren:

- Afstemming en communicatie tussen client en kantoormedewerker;
- Afstemming en communicatie tussen client en zorgmedewerker;
- Kwaliteit en/of organisatie van planning;
- Te kort schietende informatie/communicatie.

In 20 van de 21 gevallen is de oorzaak van de klacht uiteindelijk opgelost. In 1 geval is er door de cliënt gekozen om over te stappen naar een andere zorgverlener. Een volledige beschrijving per klacht is te lezen in tabel 1.

Medewerkers vroegen in 2019 1 maal advies bij de aanpak van problemen of dienden een klacht in. Belangrijke thema en aspect hierbij was: Arbeidssituatie, werksfeer, te kort schietende communicatie en ervaren hoge werkdruk.

### Afhandelingstermijn

90 % van de klachten zijn ruim binnen de daarvoor gegeven termijn van twee weken afgehandeld. (conform klachtenprocedure Acteon Thuiszorg) Klachten die niet binnen de termijn afgehandeld zijn, zijn klachten waar een huisbezoek gepland diende te worden met andere belanghebbende. Hierdoor was het niet mogelijk om dit binnen twee weken te plannen.

<sup>1</sup>) Als we spreken over 'cliënten en familie' dan bedoelen we hiermee ook hun (schoon)dochter en (schoon)zonen / wettelijk vertegenwoordigers.

## Afhandeling klachten

Klachten worden in 55 % van de gevallen eerst telefonisch afgehandeld en vervolgens wordt de afhandeling en de eventuele nieuwe afspraken schriftelijk bevestigd. In 45 % van de gevallen wordt de klacht schriftelijk afgehandeld. In 5 % van de gevallen is een huisbezoek gepland. Ook de aangeklaagde wordt over de uitkomsten van de klachtafhandeling geïnformeerd. (zie ook tabel 2) Een afhandeling via onze onafhankelijke klachtencommissie is niet noodzakelijk geweest.

## Verbetermaatregelen

Aanbevelingen ter verbetering in relatie tot klachten van cliënten en familie zijn:

- Blijf alert op open transparante en tijdige communicatie en informatie richting cliënten
- Wees helder in wat je wel en niet kunt en communiceer dit duidelijk
- Verwerk direct wijzigingen in het planningssysteem
- Kom je afspraken na en informeer cliënt tijdig als iets langer duurt of anders loopt dan verwacht.
- Leef je in de situatie van cliënt in en benader de cliënt zoals je zelf benaderd zou willen worden

Tijdens het unitoverleg en vestigingsvergaderingen is en wordt standaard ingegaan op verbetermogelijkheden welke in het proces kunnen worden doorgevoerd.

## Bijlagen

niet tijdig communiceren, verhoging tarief poetsbon	1
ziekte medewerker, doorvragen zorgcoördinator, schuldgevoel, privacy	1
vervanging verwachten na feestdag, inlichting verwachten over vervangende hulp (geslacht, huidskleur en taal)	1
medewerkster werkt niet naar wens, bij feedback geven door klant, reactie medewerker onprofessioneel	1
huisbezoek verwachten van zorgcoördinator om ervaringen en wensen mbt medewerkers te bespreken	1
medewerkster neemt taken op zich die niet in lijn zijn met de professionele functie	1
niet tevreden over vervanging in vakantieperiode, frequentie en kwaliteit	1
wisselingen in medewerkers, tijden en frequentie. Kort voor aanvang zorg, nog onduidelijkheid	1
taalgebruik, respectloos t.o.v. client	1
vaste medewerker uit dienst, vervanging is niet gekomen, wisselingen niet goed voor client	1
gebeld met kantoor welke medewerker zal komen, na onbevredigend antwoord ontstond een woordenwisseling	1
medewerker niet geweest	1
klant heeft wijziging planning doorgegeven, daarna geen zorg gekregen.	1
na operatie geen hulp gekregen, veel wisselingen in vervanging en communicatie. Stofzuiger kapot gegaan	1
klant thuis na opname, klant heeft dit tijdig gecommuniceerd, tot twee keer toe geen hulp gekregen	1
Medewerker luncht en neemt pauze in werktijd, werkt niet de afgesproken uren. Wast en strijkt niet naar wens.	1
continuïteit mist, graag medewerker die stevig in zijn/haar schoenen staat. Langer geen zorg geweest.	1
schade aan woning. Medewerkster heeft verzuimd dit te melden. Verwacht vergoeding.	1
continuïteit mist, wisselende terugkoppelingen, verwarrende communicatie	1
na opname geen hulp, terugkomst doorgegeven. Wisselende kantoor medewerkers gesproken, geen oplossing geboden	1
vervanging nodig in vakantieperiode, onduidelijke communicatie, wisselende tijden	1
emotionele woordenwisseling met medewerker over uren, werkwijze en communicatie	1
<b>totaal</b>	<b>22</b>

Tabel 1 : Beschrijving van de klachten 2019

client is uit zorg, overgenomen door andere organisatie	1
dank geuit voor bericht, afgehandeld met medewerker	1
erkenning, situatie uitgelegd, opnieuw hulp ingepland	2
erkenning, vaste medewerker ingezet	1
erkenning, wettelijke informatie gegeven	1
excuses, andere medewerker ingezet	2
excuses, erkenning, uitleg procedure	1
excuses, oplossing aangedragen	4
excuses, planning doorgenomen, uren ingehaald	1
excuses, situatie uitgelegd, opnieuw hulp ingepland	2
excuses, vaste medewerker langer ingepland	1
excuses, werkwijze uitgelegd, oplossing aangedragen	1
geluisterd, afstemming met betrokken medewerker	1
geluisterd, geen vervolg aan klacht door wisselende beschuldigingen	1
excuses, overgang planningsysteem hierdoor fout in de planning	1
begrip getoond, brief is bij de client niet gezien of aangekomen	1
<b>totaal</b>	<b>22</b>

Tabel 2 : Wijze van de afhandeling klachten 2019