



Jaarverslag klachtenfunctionaris Zilverzorg 2019

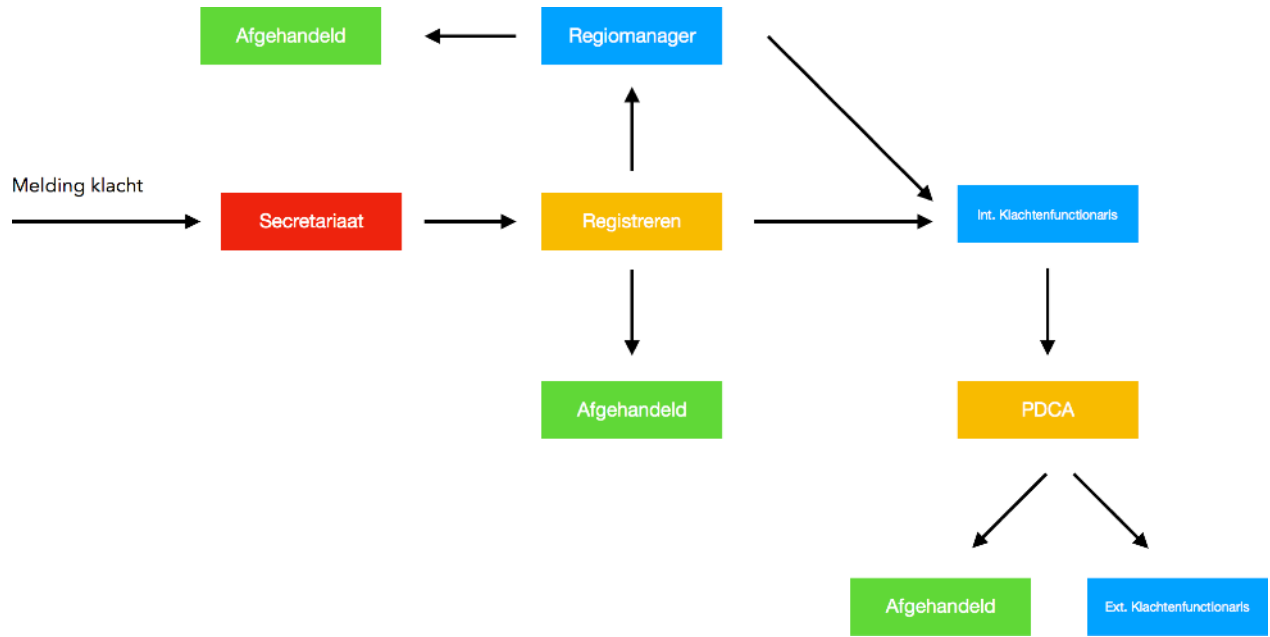
Zorg met een hart van goud

1. Uitleg

Klachten worden geregistreerd en afgehandeld middels een PDCA cyclus. Per klacht wordt bekeken of deze doorgezet wordt naar de klachtenfunctionaris of dat deze direct afgehandeld kan worden. Als de klacht niet direct afgehandeld kan worden worden klachten te alle tijden doorgezet naar de interne klachtenfunctionaris. Wanneer het een schadegeval betreft wordt deze direct doorgezet naar de interne klachtenfunctionaris. Op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht niet naar tevredenheid van de melder kan afronden of als de melder hierom vraagt wordt de klacht doorgezet naar de externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris kan de klacht onafhankelijk beoordelen en afhandelen.

2. Verantwoordelijkheid

Verantwoordelijke;	Functie	Telefoonnummer:
Mevrouw L. Bouman	Regiomanager Arnhem, Overbetuwe	0645108177
Mevrouw C. Rosendaal	Regiomanager Rheden, Doesburg, Renkum, Duiven, Mook en Middelaar	0644682111
Mevrouw E. de Boer	Regiomanager Nijmegen, Heumen, Beuningen	0649955511
Mevrouw I. Bierens	Regiomanager Arnhem	0633307762
Mevrouw M. Peters	Regiomanager Lingewaard, Liemers	0617906906
Mevrouw R. Boxem	Registratie klachten in EDC	0854890589
De heer M.F. Zilver	Interne klachtenfunctionaris	0854890589
Klachtenportaal Zorg	Externe klachtenfunctionaris	0228322205



Figuur 1: Stroommodel klachtenverwerking

3. PDCA stappenplan

Zilverzorg is in 2019 gestart met het toepassen van de PDCA-cyclus op klachten. Het beleid daarin is om alle uitingen van onvrede te registreren als klacht. Op deze wijze krijgen wij als organisatie een compleet beeld van bestaande en mogelijke knelpunten om het beleid te verbeteren. Het streven daarbij is om het percentage klachten die binnen een week opgelost zijn te optimaliseren. Dit dient gerealiseerd te worden door extra inzet op monitoring van de klachten door een interne en externe klachtenfunctionaris. Het klachtenprotocol is gepubliceerd op onze website en is te vinden in de cliëntenmap.

3.1 Plan

- Korte beschrijving probleem + situatieschets

3.2 Do

- Oplossingen

3.3 Check

- Evalueren en bijstellen wekelijks uitgevoerd tot afhandeling na tevredenheid.

3.4 Act

- Resultaten 2-wekelijks gerapporteerd

4. Registratie

Alle klachten worden geregistreerd via een gemeenschappelijke klachtenregistratie. Dit zijn klachten vanuit de cliënten maar ook klachten vanuit de medewerkers. De klachten worden maandelijks geanalyseerd door de klachtenfunctionaris en besproken in het 2 wekelijks overleg. Via een klachtenanalyse kan gestuurd worden op veel voorkomende klachten. Zilverzorg definieert een klacht als een uiting van onvrede, alle klachten die dit omvatten worden geregistreerd. In 2019 zijn er 36 klachten geregistreerd. 3 zijn er behandeld door de interne klachtenfunctionaris omdat deze niet direct (eerstelijns) zijn opgelost.

0 klachten zijn gemeld bij de externe klachtencommissie.

0 klachten zijn gemeld bij de vertrouwenspersoon.

4.1 Uitwerking alle meldingen

Categorie	Korte beschrijving	Hoe afgehandeld?	Wijze van communicatie	Aantal dagen van afhandelen klacht
Hulp niet geweest	Hulp is niet geweest en hij wil graag oud hulp terug	Andere hulp ingezet	Gebeld	1
Klacht over communicatie	Meneer heeft nooit iets gehoord over zijn schademelding	Nogmaals e-mail met formulier gestuurd	Gebeld	0
Klacht over communicatie	Mevrouw vindt dat ze niet gehoord wordt, wordt nooit teruggebeld en weet nooit wanneer er iemand komt	Gebeld en excuses	Gebeld	1
Klacht over communicatie	Mevrouw zou gebeld worden over planning van dinsdag	Gebeld en excuses	Gebeld	0
Klacht over communicatie	Mw. is niet tevreden omdat ze niet teruggebeld wordt door regiomanager.	Gebeld en excuses	Gebeld	1
Klacht over communicatie	Mw. vond het raar dat ze niet is gebeld wie er als vervanger kwam	Gebeld en excuses	Gebeld	0
Klacht over communicatie	Verwacht hulp vandag, niemand in planning	Andere hulp ingezet	Gebeld	0
Klacht over communicatie	Hulp niet geweest op afgesproken dag.	Andere hulp ingezet	Gebeld	5
Klacht over communicatie	Zou van de week gebeld worden. Is niet gebeld.	Gebeld en excuses	Gebeld	3
Klacht over factuur	Klacht over de factuur. Er is maar 1x in hulp geweest i.p.v. 4x. Hij heeft doorgegeven dat ze 3 weken met vakantie gaan.	factuur aangepast	Gebeld	0
Ontevreden over hulp	Dhr. is niet tevreden over de hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	0
Ontevreden over hulp	Dhr. belde, is niet tevreden over hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	7
Ontevreden over hulp	Dhr. is niet tevreden over de hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	4
Ontevreden over hulp	Dochter belde dat ze niet tevreden is over de invalhulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	1
Ontevreden over hulp	Klacht over hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	14
Ontevreden over hulp	Klacht over dat hulp niet zou zijn geweest, hulp zegt dat ze wel is geweest. Misschien ontevreden over manier van schoonmaken	Hulp aangesproken en klant gebeld en excuses aangeboden	Gebeld	0
Ontevreden over hulp	Klacht over de hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	1
Ontevreden over hulp	Klacht over de hulp	Vervanging geregeld	Gebeld	4
Ontevreden over hulp	Klacht over de hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	13
Ontevreden over hulp	Klacht over de hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	3
Ontevreden over hulp	Klacht over hulp, haar vertrouwen is beschaad	Andere hulp ingezet	Gebeld	13
Ontevreden over hulp	Klacht over hulp, dat ze zelf de planning regelt, maar dat het dan nooit klopt bij de client	Andere hulp ingezet	Gebeld	14
Ontevreden over hulp	Klacht over vervanging tijdens vakantie	Vervanging geregeld	Gebeld	2
Ontevreden over hulp	Meneer is niet tevreden over hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	0
Ontevreden over hulp	Mw. geeft aan dat de hulp maar 2 uur is gebleven i.p.v. 2,5 uur.	Regiomanager heeft directie gesproken en cliënt. Cliënt geadviseerd om goed uit te leggen wat ze gedaan wil hebben.	Gebeld	2
Ontevreden over hulp	Mw. heeft een aanvaring gehad met hulp.	Andere hulp ingezet	Gebeld	8
Ontevreden over hulp	Mw. heeft een klacht over hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	2
Ontevreden over hulp	Mw. is boos en wil direct vervanging	Vervanging geregeld	Gebeld	2
Ontevreden over hulp	Mw. is boos omdat ze maar 1 x in die maand hulp heeft gehad.	Andere hulp ingezet	Gebeld	0
Ontevreden over hulp	Mw. is niet tevreden met de afkomst van de hulp en ook niet met de schoonmaak	Gebeld en afkomst blijkt geen issue	Gebeld	11
Ontevreden over hulp	Mw. is niet tevreden over de hulp	Andere hulp ingezet	Gebeld	5
Ontevreden over hulp	Mw. is niet tevreden over de hulp	Heeft goedkopere particuliere hulp gevonden	Gebeld	3
Ontevreden over hulp	Mw. is niet tevreden over de nieuwe hulp.	Andere hulp ingezet	Gebeld	4
Ontevreden over hulp	Niet tevreden over hulp	Vervanging geregeld	Gebeld	1
Overige klachten	Niet tevreden over hoogte uitering schademelding	Tot compromis gekomen qua uitering schade	Gebeld	6
Overige klachten	Dhr. belt en heeft een klacht. Wil dit bespreken met regiomanager	Huisbezoek en excuses	Huisbezoek	7

5 Uitwerking officiële klachten 2019 gemeld via klachtenfunctionaris

5.1 Klacht 1

Oorsprong klacht: Telefonisch binnengekomen

Aard van de klacht: Hulp was een dag vrij en cliënt is hier niet over geïnformeerd. Hulp bleek namelijk eigen planning met cliënt te hebben afgesproken waar Zilverzorg niet van op de hoogte was. Klager vond dit een slechte zaak en eist dat dit verbeterd wordt in de toekomst.

Oplossing: Zilverzorg heeft excuses gemaakt en de klacht intern op de vergadering besproken.

Verbeterpunten Algemeen: Zilverzorg dient het inwerkprogramma van de medewerkers te verbeteren en de medewerkers duidelijker te instrueren dat de planning te allen tijde via het kantoor dient te verlopen.

Toegepaste verbetering: Zilverzorg heeft haar inwerkprogramma en medewerkershandboek aangepast.

5.2 Klacht 2

Oorsprong klacht: Telefonisch binnengekomen

Aard van de klacht: Klager was niet tevreden met de hoogte van de uitkering van de schademelding. Omdat klager niet wist dat er een eigen risico aan schademeldingen verbonden zit.

Oplossing: Zilverzorg heeft als uitzondering het hele schadebedrag uitgekeerd aan de klager.

Verbeterpunten Algemeen: Goede informatievoorziening vooraf bij intakegesprek cliënt. Het wijzen op de algemene voorwaarden en hier ook vragen over laten stellen door cliënt.

Toegepaste verbetering: Zilverzorg heeft haar regiomanagers geïnstrueerd de algemene voorwaarden beter bespreekbaar te maken tijdens de intake.

5.3 Klacht 3

Oorsprong klacht: Via de mail binnengekomen

Aard van de klacht: Klager was niet tevreden over het feit dat de vervanging niet op de gewenste dag kon komen. De klager had vooraf aangegeven wanneer de vervanging mocht komen. Zilverzorg kon deze wens niet invullen en alleen hulp regelen op andere dagen in de week. Klager was hier niet over te spreken.

Oplossing: Zilverzorg heeft een deel van de geïndiceerde uren kunnen ondervangen en daar alsnog een hulp voorgeregeld.

Verbeterpunten Algemeen: Verbeterde afstemming vooraf met cliënt. Wensen cliënt beter in kaart brengen en registreren.

Toegepaste verbetering: Zilverzorg heeft haar regiomanagers geïnstrueerd de wensen van de cliënten beter in kaart te brengen en hier ook de faciliteiten voor geboden door een verbeterd registratiesysteem.

6 Conclusie en verbetermaatregelen

De klachtenfunctionaris heeft in 2019 gesproken met diverse managers. De werkwijze van de klachtenfunctionaris is hierin besproken en aangegeven dat de intentie is om laagdrempelig en goed bereikbaar te zijn. Hierbij is het streven om klachten direct eerstelijns af te handelen. Het opmerken van onvrede in een vroeg stadium en het adequaat omgaan met deze onvrede kan een positieve bijdrage leveren aan klanttevredenheid en kwaliteitsverbetering. Daarnaast is per klacht bekeken hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. Om dit te realiseren zijn de klachten gebundeld in thema's. Zilverzorg heeft op basis van de thema's de volgende maatregelen getroffen. 'Klacht over communicatie', dit is ondervangen door de inrichting van gezamenlijke mailboxen en lijsten, hierdoor zijn acties door meerdere mensen waarneembaar waardoor deze optimaler worden opgepakt. 'Klacht over hulp', dit thema is ondervangen door tijdens de intake een bredere uitvraag te doen over de hulp. Hierdoor kan een optimalere match worden gemaakt tussen hulp en cliënt. Daarnaast is het evaluatie moment geïntensiveerd om tijdig op signalen in te kunnen spelen. De overige klachten worden beschouwd als incidenteel en zijn bij de betrokkenen neergelegd als leermomenten. Deze processen worden gemonitord door de klachtenfunctionaris.