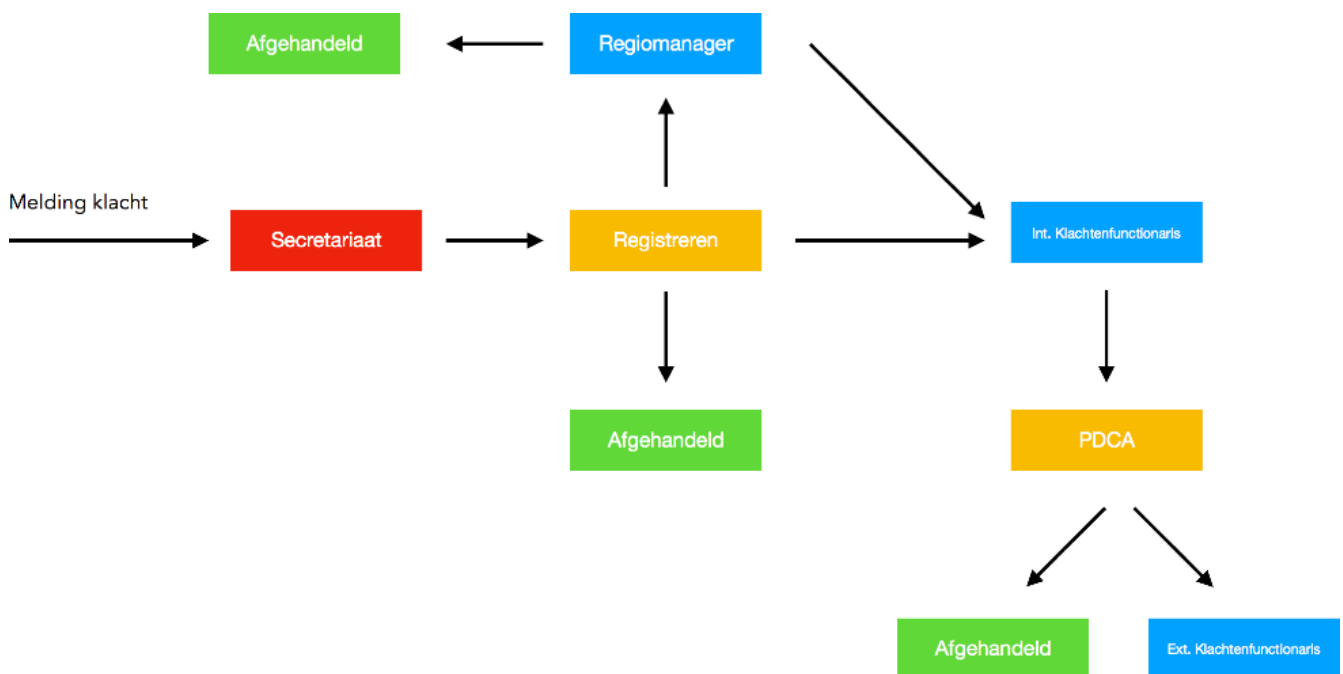


# Jaarverslag klachtenfunctionaris Zilverzorg 2020

*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, zal de klacht te allen tijde 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.



Figuur 1: Stromenmodel klachtenverwerking

## 2. 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.

### 2.1 Plan

- Korte beschrijving probleem + situatieschets

### 2.2 Do

- Oplossingen

### 2.3 Check

- Evalueren en bijstellen wekelijks uitgevoerd tot afhandeling na tevredenheid.

### 2.4 Act

- Resultaten 2-wekelijks gerapporteerd

## 3. 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 2020 zijn er 50 meldingen geregistreerd. 0 zijn er behandeld door de interne klachtenfunctionaris, omdat alle klachten direct zijn opgelost.

0 klachten zijn gemeld bij de interne klachtenfunctionaris.

0 klachten zijn gemeld bij de externe klachtencommissie.

0 klachten zijn gemeld bij de vertrouwenspersoon

#### 4. Analyse alle meldingen

Tertiaal	categorie	Aantal klachten	Klacht binnen 1 week opgelost?	% binnen 1 week opgelost
1	Ontevreden over communicatie	7	5	71%
1	Ontevreden over frequentie hulp	1	1	100%
1	Ontevreden over geen vervanging	2	2	100%
1	Ontevreden over hulp	10	9	90%
1	Ontevreden over indicatie	1	1	100%
1	Ontevreden over meerdere dingen	1	1	100%
1	Ontevreden over wisselingen	2	2	100%
<b>Totaal 1</b>		<b>24</b>	<b>21</b>	<b>88%</b>
2	Ontevreden over frequentie hulp	2	2	100%
2	Ontevreden over geen vervanging	2	2	100%
2	Ontevreden over hulp	13	13	100%
2	Vragen/klachten over factuur	2	2	100%
<b>Totaal 2</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>
3	Ontevreden over communicatie	1	1	100%
3	Ontevreden over frequentie hulp	1	1	100%
3	Ontevreden over geen vervanging	1	1	100%
3	Ontevreden over hulp	1	1	100%
3	Ontevreden over meerdere dingen	1	1	100%
3	Ontevreden over wisselingen	2	2	100%
<b>Totaal 3</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
<b>Eindtotaal</b>		<b>50</b>	<b>47</b>	<b>94%</b>

## **5 Uitwerking officiële klachten 2020 gemeld via de interne klachtenfunctionaris.**

Er zijn dit jaar geen klachten gemeld via de interne klachtenfunctionaris.

## **6 Conclusie en verbetermaatregelen**

De klachtenfunctionaris heeft in 2020 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. Onvrede over hulp en onvrede over communicatie kwamen relatief het vaakste voor onder de meldingen. Om dit te ondervangen zijn deze thema's besproken in vergaderingen. Om het thema onvrede over hulp in de toekomst te verbeteren zullen regiomanagers extra aandacht besteden aan het proces van matching tussen hulp en client. Daarnaast wordt er bij de werving en selectie meer aandacht besteed aan medewerkers met een achtergrond in de thuiszorg. Dit laatste omdat geconcludeerd is dat medewerkers met een achtergrond in de thuiszorg zich makkelijker inpassen in verschillende clientprofielen. Omtrent het thema communicatie zijn ook diverse verbetermaatregelen ingezet. Medewerkers worden door een vernieuwd inwerkprogramma beter geïnformeerd waardoor ze een deel van de vragen voor cliënten kunnen ondervangen. Daarnaast wordt duidelijk gemaakt wat de tweedeling is tussen het domein van de medewerker en het domein van de organisatie. Client weet op deze manier voor welke vragen hij of zij waar terecht kan. Tot slot is er een extra logboek voor medewerkers aangelegd in het ECD waardoor notities en meldingen beter geregistreerd en gevolgd kunnen worden. De overige klachten worden beschouwd als incidenteel en zijn bij de betrokkenen neergelegd als leermomenten. Deze processen worden gemonitord door de klachtenfunctionaris.

