

Klachtenverslag 2021

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de door Derman Zorg geleverde dienst of over één van onze medewerkers(sters).



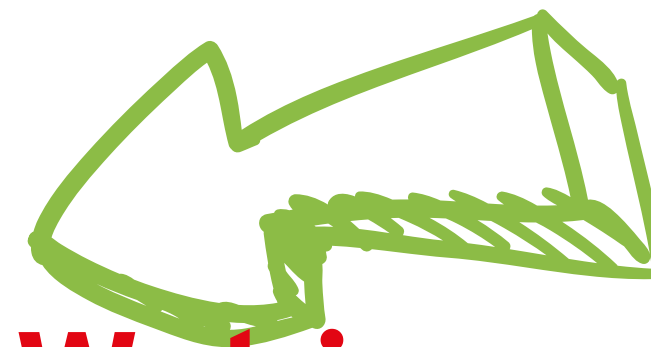
De zorg of het contact met zorgverleners loopt soms anders dan u verwacht. U kunt verschillende redenen hebben om een klacht in te dienen. U wilt bijvoorbeeld horen of u gelijk heeft of u vindt het belangrijk dat zoiets niet nog eens gebeurt. Misschien wilt u alleen uw verhaal kwijt. Het is van belang dat we samen proberen een oplossing te vinden voor de klacht. Hoe dan ook als u ontevreden bent, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Derman Zorg zal uw klacht dan ook zeer serieus nemen en behandelen. Met uw klacht of opmerking kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

In dit verslag vindt u het overzicht van klachten die in 2021 zijn ingediend en behandeld.





**Een klacht is een
uiting van
ontevredenheid over
de door Derman Zorg
geleverde dienst of
over één van onze
medewerkers(sters).**



Wat is een klacht?

Derman Zorg werkt voortdurend aan het optimaliseren van de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Maar het kan wel eens anders lopen dan u verwacht. In dat geval horen we dat graag.

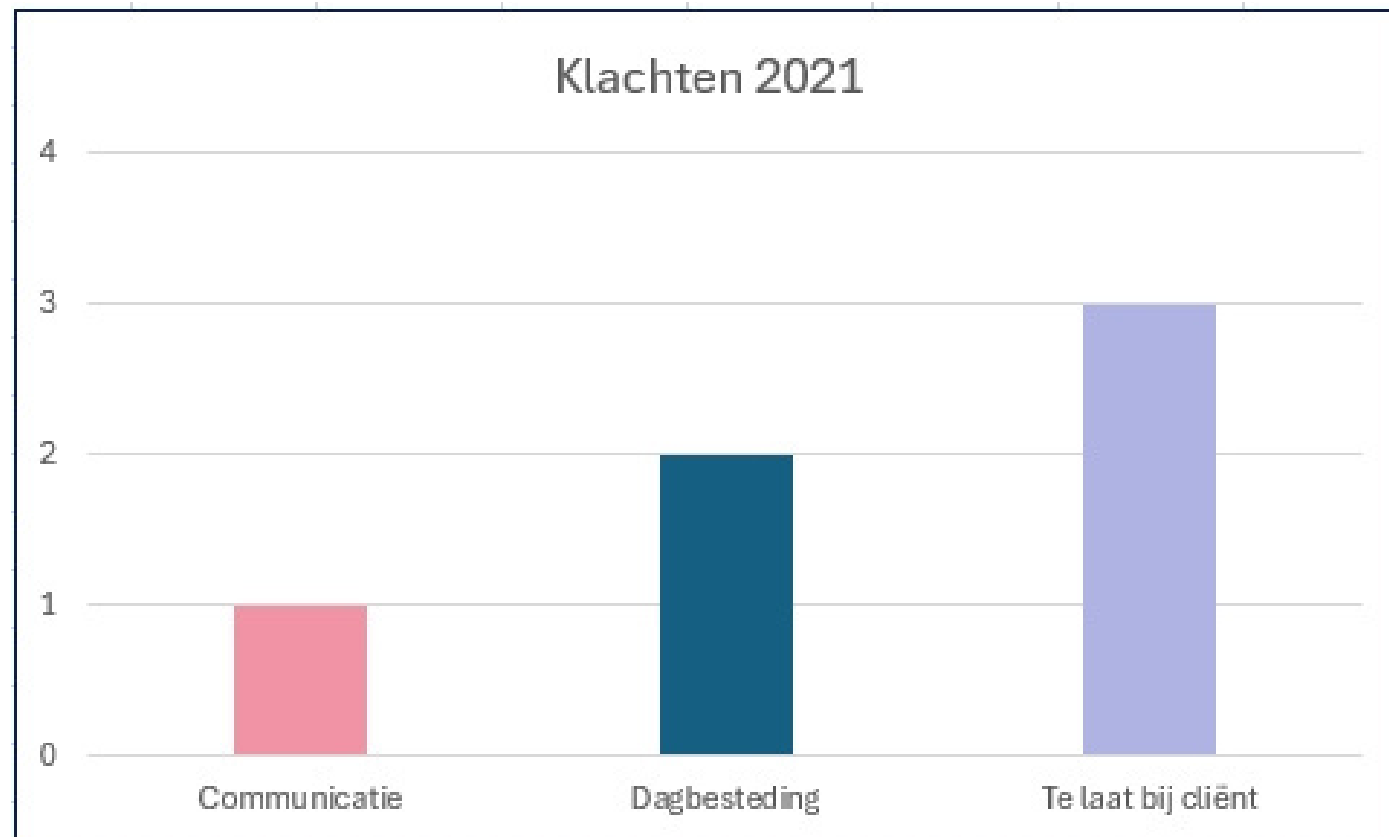
Bent u niet tevreden of heeft u een klacht? Laat het ons dan weten zodat we tot een passende oplossing kunnen komen. Bovendien kunnen we met uw klacht of suggestie onze dienstverlening verbeteren.

Klachten 2021

In 2021 hebben wij 6 klachten ontvangen van cliënten en in behandeling genomen. Deze klachten zijn door ons met de cliënten besproken en afgehandeld.

3 klachten hadden betrekking op het niet op tijd komen van de medewerker(st)er bij cliënt. Bij 1 klacht handelde om gebrekkige informatie en communicatie tussen Derman Zorg en de cliënt. 2 Klachten hadden betrekking op invulling van de dagbesteding

De gemiddelde afhandeltijd van de klachten bedroeg 5 dagen.



Klacht 1

Klacht ingediend op 2-2-2021.
Afgehandeld op 5-2-2021.

Inhoud klacht

Ivm afspraak huisarts om half 10 zou begeleidster om 9 uur mij op komen halen. Werd pas om kwart over 9 opgehaald. Waren gelukkig nog op tijd voor de afspraak bij de huisarts maar leverde mij wel extra stress op.

Oorzaak

Begeleidster is te laat vertrokken naar cliënt en heeft daarnaast te maken gehad met extra drukte in het verkeer.

Afhandeling

Op 5-2-2021 is deze klacht telefonisch besproken met de cliënt. Excuses zijn aangeboden en aanvaard.

Aktie nav. klacht

Er wordt strakker gestuurd op de gemaakte planning van afspraken. Hierbij houden we rekening met eventuele verkeersdrukke. Indien het later gaat worden, wordt er contact opgenomen met de cliënt om de cliënt hierover te informeren.



Klacht 2

Klacht ingediend op 4-3-2021.
Afgehandeld op 9-3-2021.

Inhoud klacht

Op donderdag heb ik tijdens de dagbesteding zitten kleuren. Tijdens de dagbesteding op de volgende dinsdag heb ik weer zitten kleuren. Zou fijn zijn als er meer afwisseling is in activiteiten.

Oorzaak

Er is een lijst met activiteiten die afwisselend worden georganiseerd tijdens de dagbesteding. In dit geval is er op verzoek van meerdere cliënten een dag extra aan kleuren besteed, omdat zij hun kleurwerk niet af hadden.

Afhandeling

Klacht is op 9-3-2021 tijdens de dagbesteding met cliënt besproken. Aangegeven dat er op verzoek van meerdere cliënten activiteit kleuren is georganiseerd. Cliënt had graag gezien dat hij iets anders had kunnen doen. Als cliënt dit gemeld had, hadden we voor cliënt in overleg een andere activiteit voor hem kunnen organiseren. Cliënt zal dat in het vervolg aangeven.

Aktie nav. klacht

Geen actie noodzakelijk.

Klacht 3

Klacht ingediend op 13-5-2021.

Afgehandeld op 18-5-2021.

Inhoud klacht

Op dinsdag en donderdag wordt ik altijd opgehaald door Derman voor de dagbesteding. Op donderdag zat ik te wachten op de chauffeur, maar was er niet op de vaste tijd. Gebeld naar kantoor van Derman maar telefoon werd niet opgenomen. Uiteindelijk mijn begeleider gebeld. Die vertelde mij dat ivm Hemelvaartsdag Er geen dagbesteding was. Dit wist ik niet.

Oorzaak

Ivm Hemelvaartsdag was er geen dagbesteding en de locatie was gesloten. Middels posters op de locatie is dit gepubliceerd. Daarnaast is dit ook mondeling meegedeeld tijdens de dagbesteding aan de cliënten. Wellicht heeft de cliënt dit niet meegekregen.

Afhandeling

Begeleidster heeft dit met cliënt besproken tijdens de dagbesteding op dinsdag 18 mei. Tijdens het gesprek bleek dat cliënt de week voor hemelvaart ziek is geweest en niet op de hoogte was van de sluiting op 13 mei. Excuses aangeboden door begeleidster, aanvaard door cliënt.

Aktie nav. klacht

Wanneer er geen dagbesteding is ivm sluiting van de locatie, zal dat niet alleen op locatie kenbaar worden gemaakt maar worden alle cliënten die gebruik maken van dagbesteding hierover geïnformeerd door de beleiders.

Klacht 4

Klacht ingediend op 22-6-2021.
Afgehandeld op 28-6-2021.

Inhoud klacht

Schoonmaakster komt altijd om 2 uur. Was er vandaag pas om 5 voor half 3. Is wel langer gebleven dan normaal maar had graag gehoord dat ze later zou komen.

Oorzaak

Medewerkster is bij eerdere cliënte langer gebleven vanwege uitloop schoonmaak werkzaamheden. Dit is echter niet gecommuniceerd met planning. Hierdoor wist planning van iets en kon dus cliënte niet informeren dat huishoudelijke hulp verlaat zou zijn.

Afhandeling

Zorgcoördinator en medewerkster hebben klacht besproken met cliënte op 28-6-2021. Hebben excuses aangeboden en bos bloemen overhandigd. Cliënte gaf aan dat ze gewoon het gebeurde kenbaar wilde maken.

Aktie nav. klacht

Dit is een soort klacht die ook in 2020 is geuit. De actie die in 2020 is opgestart wordt aangescherpt. Tijdens het maandelijkse overleg met alle medewerkers wordt aandacht besteed aan communicatie met de planning betreffende overschrijding van de afgesproken tijden, zodat de planning cliënten hierover kan informeren.

Klacht 5

Klacht ingediend op 06-8-2021.
Afgehandeld op 13-8-2021.

Inhoud klacht

Begeleidster zou vandaag mij helpen met post. Ze zou om kwart voor 10 bij mij zijn. Ik heb gewacht tot 10 uur. Toen was ze er nog steeds niet. Heb gebeld naar Derman. Daar werd gezegd dat de begeleidster om kwart voor 11 zou komen.

Oorzaak

De afspraak stond gepland om 10.45 uur. Cliënte heeft zich vergist in de tijd.

Afhandeling

Begeleidster heeft persoonlijk gesproken met de cliënte. Er was sprake van een misverstand. In dit geval heeft cliënte excuses aangeboden (wat natuurlijk niet hoeft). Cliënte gaf aan juis erg teverden te zijn met begeleidster.

Aktie nav. klacht

Geen verdere actie noodzakelijk.



Klacht 6

Klacht ingediend op 8-9-2021.

Afgehandeld op 14-9-2021.

Inhoud klacht

Tijdens de dagbesteding heb ik zitten schaken. Er werd echter zoveel lawaai gemaakt dat ik me niet goed kon concentreren. Kan het lawaai niet wat minder.

Oorzaak

De dagbestedingsruimte is een open ruimte waar ca. 12 cliënten activiteiten uitvoeren. Cliënten maken plezier, praten en lachen. Logischerwijs is dit voor iedereen duidelijk te horen.

Afhandeling

Met cliënt tijdens de dagbesteding op 14-9-2021 door activiteiten begeleider besproken met cliënt. Gezien de indeling van de ruimte zal er altijd gepraat en gelach hoorbaar zijn. Cliënt begrijpt dit en zal proberen tijdens een potje schaken een rustiger plekje op te zoeken, waar hij minder afgeleid wordt door omgevingsgeluiden.

Aktie nav. klacht

Geen verdere actie noodzakelijk



Zijn klachten leuk? Nee.

Hebben we er wat aan? Ja

Vinden we het leuk om klachten te krijgen? Nee, natuurlijk niet. We doen iedere dag ons uiterste best voor onze cliënten om hen zo goed mogelijk te ondersteunen, begeleiden en verzorgen. Het kan echter weleens gebeuren dat niet alles volgens wens gaat. Dan is het belangrijk om te weten dat u dit aan ons kenbaar kunt maken. Doe dit vooral, want wij nemen uw klacht zeer serieus. Met uw inbreng kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren.

Hebben we dus wat aan klachten? JA