

Klachtenverslag 2023

Aantal (schriftelijke) klachten: 9

Aard klacht	Uitkomst	Termijn afhandeling	Verbeteractie(s)	Wijze van communicatie
1: Vermoeden van diefstal (HH)	Klachtenfunctionaris en directie hebben de procedure om deze melding verder te kunnen behandelen aan de cliënt uitgelegd. Aangifte is geseponeerd.	< 4 weken	Geen, de procedures zijn helder. Persoonlijke uitleg was voldoende	Mondeling en schriftelijk
2: Onvrede over de communicatie bij herindicatie (HH)	Aan cliënt uitgelegd dat het herindicatieproces en communicatie hieromtrent door de gemeente wordt uitgevoerd.	< 1 week	Als de herindicatie 1 week voor de einddatum niet binnen is dan zal de coördinator de cliënt informeren over de (on)mogelijkheden om ongewenste situaties te voorkomen	Schriftelijk
3: Onvrede over inzet medewerker bij andere cliënt (HH)	Uitgelegd dat afspraken tussen cliënten en medewerkers ook gecommuniceerd moeten worden met de planner van Vitaal om te zorgen dat er geen dubbele toezeggingen worden gedaan. Cliënt begrijpt dit maar had graag gezien dat de medewerker toch bij haar werd ingepland. Cliënt heeft de klacht ingetrokken.	< 1 week	Regelmatige communicatie in nieuwsbrieven en andere contacten om cliënten en medewerkers te informeren over het belang om afwijkende afspraken direct aan de coördinatoren door te geven.	Mondeling en schriftelijk met cliënt en medewerker

<p>4: onvrede over vervanging bij ziekte en bejegening aan de telefoon (HH)</p>	<p>Met cliënt besproken dat we de uren naar alle redelijkheid verdelen tussen alle cliënten die zorg nodig hebben. Vitaal heeft geen enkel belang bij het niet vervangen van de hulpverlening. Wederhoor bij de coördinator gepleegd m.b.t. bejegening aan de telefoon. Deze geeft aan dat de cliënt geïnterrumpeerd werd om te kunnen reageren op de vragen/meldingen.</p>	<p>&lt; 1 week</p>	<p>In cliëntencommunicatie toelichten hoe Vitaal omgaat met schaarste. Eerlijke verdeling en goede communicatie hierover is het uitgangspunt.</p>	<p>Mondeling en schriftelijk met cliënt en coördinator</p>
<p>5: Zorg niet volledig geleverd en cliënt denkt dat Vitaal dit wel volledig vergoed krijgt (HH)</p>	<p>Met cliënt besproken dat we de uren naar alle redelijkheid verdelen tussen alle cliënten die zorg nodig hebben. Vitaal heeft geen enkel belang bij het niet vervangen van de hulpverlening. Alleen de geleverde uren worden gedeclareerd en vergoed</p>	<p>&lt; 1 week</p>	<p>In cliëntencommunicatie toelichten hoe Vitaal omgaat met schaarste. Eerlijke verdeling en goede communicatie.</p>	<p>Mondeling en schriftelijk</p>
<p>6: Cliënt vindt dat wij niet voldoende rekening houden met haar beperkingen bij het inplannen van de zorg (V&amp;V)</p>	<p>Overleg gepleegd met persoonlijke begeleider van cliënt om dit in gezamenlijkheid op te lossen</p> <p>Planning V&amp;V heeft afspraken met cliënt gemaakt om het tijdstip van zorg aan te passen naar de wensen van de cliënt. Bij wijzigingen wordt dit vooraf afgestemd.</p>	<p>&lt; 1 week</p>	<p>Met cliënt en begeleider specifieke afspraken gemaakt m.b.t. planning en wijzigingen hiervan.</p>	<p>Mondeling en schriftelijk</p>

7: Onvrede i.v.m. 1x geen vervanging tijdens vakantieperiode	Cliënt was met name ontevreden over de late communicatie m.b.t. het niet kunnen vervangen van de HH. Afsproken dat dhr hier in het vervolg eerder over geïnformeerd zal worden.	< 2 weken	D.m.v. algemene en persoonlijke communicatie zorgen dat cliënten weten wat zij in de vakantieperiode kunnen verwachten. Zo kunnen zij ook tijdig kijken of het eigen netwerk incidenteel kan helpen.	Mondeling en schriftelijk
8: Onterecht uren gedeclareerd	Medewerker heeft onterecht aangegeven uren te hebben gewerkt. In samenwerking met gemeente en administratie is achterhaald dat cliënte gelijk had. Dit is gecorrigeerd en cliënte heeft excuses gekregen.	>6 weken (wegens veel betrokken partijen en wachttijd bij uitzoeken)	De mail waarin de cliënt de eerste melding maakte is gemist. Hierdoor is er pas laat (toen de medewerker al uit dienst was) verder op gereageerd. Afspraken gemaakt over tijdige en volledige afhandeling van mails door de coördinator	Schriftelijk & mondeling
9: Vermoeden van diefstal	Zowel eigen onderzoek als politieonderzoek hebben geen uitsluitsel gegeven. De medewerker wordt gemonitord en de cliënt heeft een andere vaste medewerker gekregen.	<1 week	Geen algemene maatregelen. Wel wordt de medewerker gemonitord en de cliënt ondersteund bij het verwerken van deze vervelende ervaring.	Schriftelijk & mondeling