

Klachtenjaarverslag 2024

Deze analyse heeft als doel om te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de klachten van 2024.

Formele klachten

A&S Groep B.V. volgt een vaste procedure voor het afhandelen van klachten. Cliënten worden hierover geïnformeerd tijdens het intakegesprek, via de website en via een document in het zorgdossier.

A&S Groep B.V. ziet elke klacht als een kans voor verbetering. Ondanks onze permanente inspanningen om onze cliënten naar wens en behoefte van uitstekende zorg te voorzien, kan het namelijk voorkomen dat zij niet tevreden zijn over de zorg, dienstverlening of over de begeleiding. Wij bieden cliënten de mogelijkheid om klachten aan ons kenbaar te maken. Om dit proces zo effectief en efficiënt te laten verlopen, maken wij gebruik van een klachtenregeling en een klachtenfunctionaris.

Informatie over de procedure is te vinden op onze website www.asgroep.nl.

Klachten kunnen zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk worden ingediend. Wanneer een cliënt een klacht heeft of ergens niet tevreden over is, dan is de eerste stap dat hij/zij dit bespreekt met de medewerker die de hulp of dienst heeft verleend. Als dit geen uitkomst biedt of als de cliënt het gesprek liever niet aangaat, dan kan de cliënt de klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij het betrokken team of de directie. Ook kan de cliënt de klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van A&S Groep B.V. Alle door de klachtenfunctionaris ontvangen klachten worden geregistreerd en afgehandeld door de verantwoordelijk manager dan wel teamleider.

Informele klachten

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. De cliënt maakt deze klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Wij vinden het belangrijk deze klachten te registreren, omdat wij hiervan kunnen leren.

Klachten 2024

De registratie van de klachten (en andere meldingen) vindt plaats in Q-base, een onderdeel van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem dat het bedrijf ondersteunt bij de bedrijfsvoering. Vanuit dit systeem wordt de opvolging van de klachten en de eventueel gekozen oplossing gemonitord. Elk kwartaal worden de klachten geanalyseerd en op basis van deze analyse worden verbetermaatregelen genomen.

Formele klachten

In 2024 zijn er geen klachten bij A&S Groep B.V. gemeld, die door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van A&S Groep zijn behandeld

Informele klachten

In 2024 zijn er 3 informele klachten gemeld. In de bijlage staat een overzicht van deze klachten. De meldingen zijn telefonisch gedaan en door de leidinggevenden afgehandeld, door hierover met de cliënt en de desbetreffende medewerkers in gesprek te gaan en gezamenlijk naar een oplossing te zoeken. De klachten zijn gemiddeld binnen een termijn van 9 werkdagen opgelost. De klachten worden ook in het werkoverleg van de afdelingen besproken, met als doel hiervan te leren en (aanvullende) maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties	Type registratie	
Locatie	Klacht cliënt	Totaal
Verzorging & Verpleging (V&V)	2	2
Huishoudelijke Ondersteuning (HO)	1	1
Totaal	3	3

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties	Status registratie	
Type registratie	afgesloten	Totaal
Klacht cliënt	3	3
Totaal	3	3

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties	Status registratie	
Afhandeling	afgesloten	Totaal
afhandelingsplan	3	3
Totaal	3	3

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties	Status registratie	
Hoe is klacht gemeld?	afgesloten	Totaal
Telefonisch	3	3
Totaal	3	3

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties	Status registratie	
Locatie	afgesloten	Totaal
Verzorging & Verpleging (V&V)	2	2
Huishoudelijke Ondersteuning (HO)	1	1
Totaal	3	3

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties	Status registratie	
	afgesloten	Totaal
Overig	1	1
Accommodatie en voorzieningen	0	0
Administratie	0	0
Bejegening	0	0
Bereikbaarheid	0	0
Communicatie	0	0
Kwaliteit van zorg	1	1
Privacy	0	0
Uitvoering planning	1	1
Voeding	0	0
Voorlichting	0	0
Totaal	3	3

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties	Status registratie	
	afgesloten	Totaal
afhandelingsplan	3	3
Totaal	3	3

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties	Status registratie	
	afgesloten	Totaal
Wijze van afhandelen		
Intern naar tevredenheid afgehandeld	3	3
Totaal	3	3

Q Base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Klacht cliënt

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

Aantal registraties Geconstateerd per maand	Type registratie	
	Klacht cliënt	Totaal
januari 2024	0	0
februari 2024	0	0
maart 2024	0	0
april 2024	1	1
mei 2024	0	0
juni 2024	0	0
juli 2024	0	0
augustus 2024	0	0
september 2024	1	1
oktober 2024	1	1
november 2024	0	0
december 2024	0	0
Totaal	3	3

Informele Klachtenoverzicht 2024

In dit informele klachtenoverzicht is beschreven:

- Hoeveel klachten zijn ingediend.
- Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht).
- De afhandelingstermijn (per klacht).
- De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht).
- De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht).
- Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 01 januari 2024 tot en met 31 december 2024

Type registratie: Klacht cliënt

Aantal klachten: 3

Nr.	Indicatie-soort/ discipline	Categorie	Datum geconstateerd	Omschrijving klacht	Afhandelingstermijn	Hoe is klacht gemeld?	Wijze van afhandeling	Wijze van communicatie en opvolging	Verbetermaatregel
1.	Huishoudelijke Ondersteuning (HO)	Overig	03-04-2024	De cliënt wil alleen een Turks sprekende hulpverlener voor huishouding. Niet-Turks sprekende hulpverleners willen zij niet.	Afhandelingsplan 4 werkdagen	Telefonisch	Intern naar tevredenheid afgehandeld	De eerst verantwoordelijke medewerker heeft contact opgenomen met de dochter van de cliënt en haar uitgenodigd voor een gesprek op kantoor. De dochter is op 5 april op kantoor geweest. Tijdens het gesprek is haar duidelijk gemaakt dat, door personeelstekort, er momenteel helaas geen Turkssprekende medewerker ingezet kan worden en dat er geen andere optie is. De dochter is uiteindelijk akkoord gegaan met de inzet van niet-Turkssprekende medewerker. Zodra er een Turkssprekende medewerker beschikbaar is, wordt deze ingepland bij de client.	Turkssprekende huishoudelijke medewerkers werven door vacatures uit te zetten via social-media en Indeed.
2.	Verzorging & Verpleging (V&V)	Uitvoering planning	20-09-2024	De Verzorgende IG was ingepland voor de ochtend zorg. De dochter van de cliënt heeft om 09:40 uur kantoor gebeld om te vragen of de medewerkster nog zou komen om haar moeder te helpen. Ze moesten namelijk naar de begrafenis van haar vader gaan en dat de mevrouw anders te laat zou komen. Mevrouw was hierdoor helemaal in paniek.	Afhandelingsplan 14 werkdagen	Telefonisch	Intern naar tevredenheid afgehandeld	De planner heeft direct een andere Verzorgende IG naar mevrouw gestuurd, zodat ze alsnog op tijd bij de begrafenis aanwezig kon zijn. De leidinggevende heeft met de medewerkster gesproken en haar gewaarschuwd dat ze de volgende keer moet doorgeven als ze ergens uitloopt en te laat komt bij de cliënten.	Om herhaling van deze situatie te voorkomen, dient de medewerkster proactief te communiceren bij vertragingen of veranderingen in het rooster, zodat er tijdig alternatieve oplossingen kunnen worden ingezet. Daarnaast zal de planner voortaan altijd een back-up hebben voor onvoorziene situaties, zodat cliënten niet in de problemen komen. De leidinggevende zal dit tijdens het teamoverleg met alle medewerkers bespreken, zodat het

Nr.	Indicatie-soort/ discipline	Categorie	Datum geconstateerd	Omschrijving klacht	Afhandelings-termijn	Hoe is klacht ge-meld?	Wijze van afhandeling	Wijze van communi-catie en opvolging	Verbetermaatregel
3.	Verzorging & Verpleging (V&V)	Kwaliteit van zorg	08-10-2024	De zoon van de cliënt geeft aan dat de Verzorgende IG te kort bij mevrouw blijft. Hij verwacht dat de volledige ingeplande tijd wordt gebruikt voor haar zorg.	Afhandelingsplan 8 werkdagen	Telefonisch	Intern naar tevredenheid afgehandeld	De leidinggevende heeft met de Verzorgende IG gesproken. Zij geeft aan dat ze extra tijd besteedt, maar dat dit door de gezondheidssituatie van mevrouw anders ervaren kan worden. De leidinggevende heeft aangegeven dat de Verzorgende IG de tijd moet nemen en niet haastig te werk moet gaan, vooral bij mevrouw.	Om ervoor te zorgen dat de cliënt altijd de zorg krijgt die ze nodig heeft, zal de Verzorgende IG duidelijker communiceren over de tijd die zij aan de zorg besteedt, zodat er geen misverstanden ontstaan over de zorgduur. De leidinggevende zal regelmatig de zorgkwaliteit controleren, met extra aandacht voor kwetsbare cliënten, om te zorgen dat de zorg op het juiste tempo wordt geleverd. Ook zal er meer aandacht komen voor geduldige en zorgvuldige benaderingen in het werkoverleg, vooral voor cliënten die extra zorg nodig hebben.

