

Memo Klachtenregistratie huishoudelijke ondersteuning

Aan: Deelnemers FOT HO

Inleiding:

Ingevolge de deelvok ho, dienen aanbieders alle geuite klachten (schriftelijk en mondeling) te registreren en per kwartaal inzichtelijk te maken (incl. afhandeling) aan de gemeente (art. 6.5). Tijdens laatste FOT is gesproken over deze klachtenregistratie door aanbieders. Aangegeven is dat dit voor aanbieders administratief een zware last is. Systeemtechnisch is het lastig om alle klachten te registreren. Bovendien vraagt het veel van aanbieders om alle klachten te verwerken in een kwartaalrapportage. Daarbij speelt bovendien het vermoeden dat niet alle aanbieders op dezelfde wijze omgaan met registratie (worden werkelijk alle klachten geregistreerd?) waardoor een vertekend beeld kan optreden. Afgesproken werd om in een kleiner gremium het onderwerp nader te bespreken: Mieke van der Donk namens de gemeente, Juliette van Schijndel namens Wmo-raden, Frans Vliegenberg en Caroline Engels namens aanbieders. Op 2 april jl. heeft dat overleg plaatsgevonden. Op basis van dat overleg het volgende voorstel aan de FOT.

Voorstel aan FOT m.b.t. klachten

- 1) De definitie van klacht blijft in de deellovereenkomst ongewijzigd. Iedere uiting van onvrede in welke vorm / welke mate dan ook dient door de aanbieder afdoende afgehandeld te worden naar de klant met inachtneming van de klachtenprocedure waarover de aanbieder beschikt en het bepaalde in artikel 6 van de deellovereenkomst.
- 2) Het voorstel is om tot een wijziging te komen van artikel 6.5 van de deellovereenkomst:
 - niet alle klachten (en de afhandeling daarvan) behoeven door de aanbieders middels de kwartaalrapportage inzichtelijk gemaakt te worden aan de gemeente;
 - de volgende klachten (en de afhandeling daarvan) dienen door de aanbieders per kwartaal inzichtelijk gemaakt te worden aan de gemeente:
 - a. alle schriftelijke klachten (via brief of email).
 - b. alle klachten (ongeacht de wijze van indiening) die naar inhoud / aard betiteld kunnen worden als "zwaarwegend". Het gaat dan in ieder geval om klachten waarbij de veiligheid van de klant vermeend in het geding is (fysieke veiligheid waaronder begrepen (seksuele) intimidatie, veiligheid van eigendommen).

Voor alle duidelijkheid:

Voor wat betreft de registratie / verplichting tot opname in de kwartaalrapportage is de klacht het uitgangspunt en niet de afhandeling. Een schriftelijke en/of zwaarwegende klacht dient altijd gemeld te worden ongeacht de afhandeling.

- 3) Bestuurlijke gevoelige klachten:

In gevolge artikel 6.5 wordt de gemeente direct geïnformeerd indien sprake is van een exces. De term exces wordt verder niet gedefinieerd in het contract. Hoewel klachten die "bestuurlijk gevoelig" (kunnen) liggen niet gelijk staan aan een exces, melden de aanbieders dergelijke klachten direct aan de gemeente.
- 4) Er kunnen zich situaties voordoen waarbij de veiligheid van de werknemer van de aanbieder in het geding is. In die situaties wordt de gemeente graag direct op de hoogte gesteld. De vraag is daarvoor een bepaling dient te worden opgenomen in de overeenkomst. Kan gesteld worden dat artikel 4.1. daarvoor voldoende basis biedt (neerleggen opdracht / dienstverlener niet in staat tot zorgverlening)?

08 april,
Mieke van der Donk