Rapportage

klachtenopvang en -verwerking

Huishoudelijke hulp, Wmo-taxivervoer, Leerlingenvervoer en Jeugdvervoer Zwolle

4e kwartaal 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. Werkwijze klachtenopvang 4

3. Overzicht aantal verwerkte klachten huishoudelijke hulp 5
   3.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief 5

4. Overzicht aantal verwerkte klachten Wmo-taxivervoer 6
   4.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief 7

5. Overzicht aantal verwerkte klachten Leerlingenvervoer 9
   5.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief 10

6. Overzicht aantal verwerkte klachten Jeugdvervoer 11
   6.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief 11

Colofon *12*

1. Inleiding

De gemeente Zwolle draagt zorg voor adequate maatschappelijke ondersteuning van haar burgers. Dit doet de gemeente samen met de uitvoerders van maatschappelijke ondersteuning.

Bij een aantal taken is het wenselijk dat niet de gemeente en/of de zorgaanbieders deze uitvoeren maar dat hiervoor een onafhankelijke organisatie wordt ingezet. Het betreft de volgende taken:

- onafhankelijke cliëntondersteuning;
- signalering, kwaliteitstoetsing en raadpleging burgers;
- versterking van de onafhankelijke Adviesraad Sociaal Domein;
- klachtenopvang.

Zorgbelang Overijssel voert een aantal van deze taken uit voor de gemeente Zwolle.

Tussen Zorgbelang Overijssel en de gemeente Zwolle is afgesproken om vanaf het jaar 2010 de verwerking van klachten over de Wmo-huishoudelijke hulp en het Taxivervoer uit te laten voeren door Adviespunt Zorgbelang Overijssel, vanaf 2012 de verwerking van klachten over het Leerlingenvervoer en vanaf september 2018 over het Jeugdvervoer.

Deze rapportage behelst gegevens betreffende de taak klachtenopvang inzake de verwerking van klachten over de Wmo-huishoudelijke hulp en het taxi-, leerlingen- en jeugdvervoer.

Vanaf 2018 voert Zorgbelang deze taken uit op basis van de gemeentelijke subsidie.

2. Werkwijze klachtenopvang

Zorgbelang verzorgt de opvang, afhandeling en registratie van de klachten en meldingen over het Wmo-vervoer, leerlingenvervoer, jeugdvervoer en huishoudelijke hulp.

Alle klachtenformulieren en telefonische klachten komen rechtstreeks binnen bij Adviespunt van Zorgbelang Overijssel. De medewerkers houden een aparte registratie bij over deze klachten en zorgen voor een intake en vraagverheldering van de cliënt.

Dit betekent dat, indien gewenst, er contact wordt opgenomen met de cliënt om de inhoud van de klacht te bespreken en zo nodig samen met de cliënt het klachtenformulier in te vullen.

Het ingevulde klachtenformulier wordt binnen vijf werkdagen doorgezonden aan de desbetreffende uitvoerder van het vervoer of de huishoudelijke hulp. Deze reageert schriftelijk binnen veertien werkdagen naar de cliënt en naar Adviespunt.

Adviespunt stuurt het complete dossier betreffende het taxivervoer naar de klachtencommissie en/of de gemeente. De klachtencommissie en/of de gemeente beoordeelt eenmaal per kwartaal de klachten en de afhandeling daarvan door de uitvoerder. Indien nodig past de commissie en/of de gemeente hoor en wederhoor toe. De uitvoerder van het Wmo-taxivervoer, leerlingenvervoer en jeugdvervoer wordt door de klachtencommissie op de hoogte gesteld van de beoordeling. De commissie doet hierbij aanbevelingen voor verbetering.

Klachten betreffende huishoudelijke hulp worden niet door de klachtencommissie en/of de gemeente behandeld. Betrokkene kan zich te allen tijde tot de klachtenvoorziening van de zorgaanbieder wenden.

De gemeente wordt middels een kwartaalrapportage op de hoogte gebracht van de aantallen en inhoud van de binnengekomen klachten.

3. Overzicht aantal verwerkte klachten huishoudelijke hulp

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 1 oktober tot en met 31 december 2023.

Tussen Zorgbelang Overijssel en de gemeente Zwolle is afgesproken om vanaf het jaar 2010 de verwerking van klachten over de Wmo-huishoudelijke hulp uit te laten voeren door Adviespunt Zorgbelang Overijssel. Dit betreft ontvangst, registratie, compleet maken en doorzending van de klachtenformulieren. De klachtenopvang voor klagers (intake, informatievoorziening, advisering en eventueel doorverwijzing) is tevens opgedragen aan medewerkers van Adviespunt.

Aantal klachtenformulieren ontvangen door Zorgbelang: 0

3.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

Algemene bevindingen en aandachtspunten: *Wat viel op binnen deze periode?*

1. De bekendheid van de klachtenopvang van Zorgbelang betreffende huishoudelijke hulp is onvoldoende. Zorgbelang verzoekt de gemeente om de cliënten, die gebruik maken van huishoudelijke hulp, (opnieuw) te informeren over de mogelijkheid om Zorgbelang te benaderen als er knelpunten worden ervaren.

4. Overzicht aantal verwerkte klachten Wmo-taxivervoer

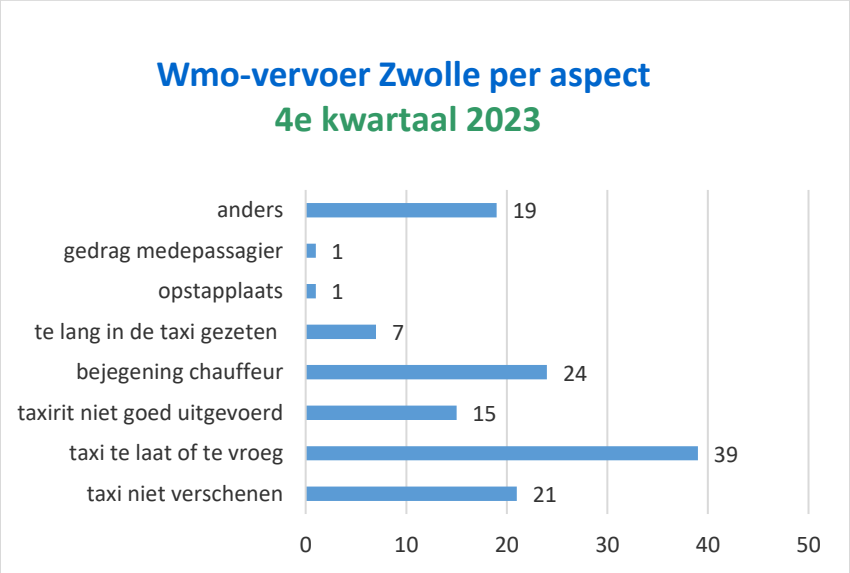
Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 1 oktober tot en met 31 december 2023.

Adviespunt Zorgbelang Overijssel voert in opdracht van de gemeente Zwolle de verwerking van klachten over het Wmo-vervoer. Dit betreft ontvangst, registratie, compleet maken en doorzending van de klachtenformulieren. De klachtenopvang voor klagers (intake, informatievoorziening, advisering en eventueel doorverwijzing) is tevens opgedragen aan medewerkers van Adviespunt.

Aantal klachtenformulieren verwerkt door Zorgbelang: 91
Per formulier werd regelmatig over verschillende aspecten geklaagd. Naast de hoofdklachten waren er in totaal 36 secundaire klachten. Het totale aantal klachtonderdelen kwam daarmee op 127.

De verdeling per klachtaspect was als volgt:

7 x te lang in de taxi gezeten (omrijden te lang)
24 x bejegening (chauffeur of telefooncentrale)
15 x taxirit niet goed uitgevoerd
39 x taxi te laat of te vroeg
1 x opstapplaats
21 x taxi niet verschenen
1 x gedrag medepassagier
19 x anders



4.1 Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

In de afgelopen drie maanden hebben 91 Zwolse burgers via Zorgbelang een klacht ingediend over het Wmo-taxivervoer. Op basis van de inhoud van de klachten en de ervaren knelpunten is onderstaand een overzicht gemaakt van zaken die binnen deze periode de aandacht trokken. De aandachtpunten zijn gebaseerd op en samengesteld op basis van de ervaringen van de vervoergebruikers en medewerkers van Zorgbelang.

Algemene bevindingen en aandachtspunten: *Wat viel op binnen deze periode?*

1) Het aantal ingestuurde klachtenformulieren is in vergelijking met het derde kwartaal van 2023 gestegen van 58 naar 91. Het aantal klachtonderdelen is binnen deze periode van 76 naar 127 gestegen.

2) Het aspect waarover dit kwartaal het meest werd geklaagd, te weten 39 keer, is: '*taxi te laat of te vroeg gearriveerd*'. Cliënten missen hierdoor hun afspraken of moeten lang buiten op de taxi wachten. Over dit aspect wordt elk kwartaal het meest geklaagd.

3) Met enige regelmaat gebeurt het dat er een verkeerd vervoersmiddel wordt ingezet, een gewone taxi i.p.v. individueel vervoer of een taxi met een hoge instap terwijl de indicatie voor een lage instap afgegeven is.

4) Omdat de taxi niet beschikbaar was konden de taxigebruikers de taxi niet reserveren. Cliënten gaven aan dat de taxirit wel in rekening werd gebracht.

5) Een van de cliënten gaf aan dat de chauffeur geen wisselgeld had, hierdoor heeft cliënt teveel betaald.

6) Ook binnen deze periode werd geklaagd over onveilig rijgedrag.

7) Meerdere cliënten hebben geklaagd over een taxi die niet arriveerde. Cliënten hebben tevens geklaagd dat zij geen meldingen kregen als de taxi niet komt, er staat hierover tevens geen informatie in het systeem.

8) Onheuse bejegening door chauffeurs was ook een reden om een klacht in te dienen. Cliënten klagen tevens over chauffeurs die niet behulpzaam zijn.

9) Cliënten gaven ook aan dat het gebeurt dat een geannuleerde rit in rekening wordt gebracht.

10) Uit de inhoud van de klachten blijkt dat de communicatie tussen Munckhof en RM niet optimaal werkt.

5. Overzicht aantal verwerkte klachten Leerlingenvervoer

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 1 oktober tot en met 31 december 2023.

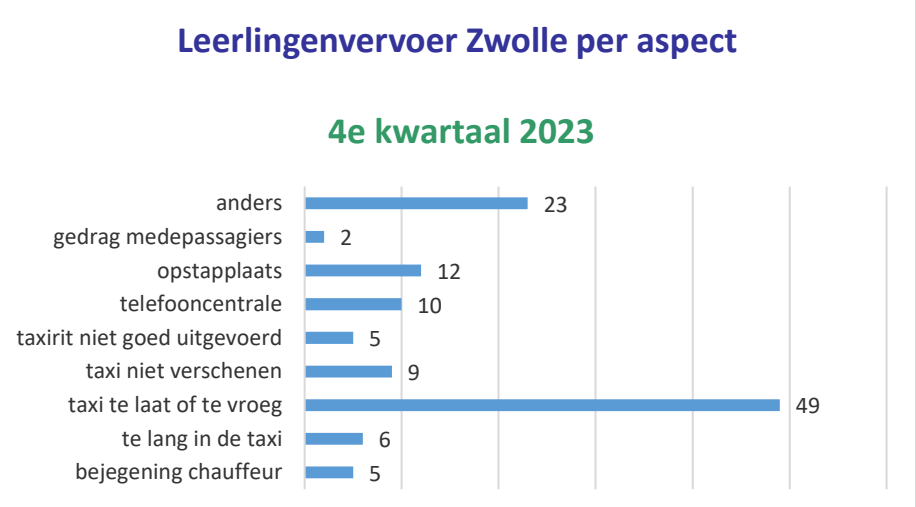
Adviespunt Zorgbelang Overijssel voert sinds september 2012 in opdracht van de gemeente Zwolle de verwerking van klachten over het Leerlingenvervoer uit.
Dit betreft ontvangst, registratie, compleet maken en doorzending van de klachtenformulieren.
De klachtenopvang voor klagers (intake, informatievoorziening, advisering en eventueel doorverwijzing) is tevens opgedragen aan medewerkers van Adviespunt.

Aantal klachtenformulieren verwerkt door Zorgbelang: 71

Per formulier werd regelmatig over verschillende aspecten geklaagd. Naast de hoofdklachten waren er in totaal 50 secundaire klachten. Het totale aantal klachtonderdelen kwam daarmee op 121.

De verdeling per klachtaspect was als volgt:

23 x anders
5 x taxirit is niet goed uitgevoerd
9 x taxi niet verschenen
49 x taxi te laat of te vroeg gearriveerd
6 x te lang in de taxi gezeten (omrijden te lang)
5 x bejegening chauffeur
2 x gedrag medepassagiers
12 x opstapplaats
10 x telefooncentrale



5.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

In de afgelopen drie maanden hebben 71 Zwolse burgers via Zorgbelang een klacht ingediend over het Leerlingenvervoer. Op basis van de inhoud van de klachten en de ervaren knelpunten is onderstaand een overzicht gemaakt van zaken die binnen deze periode de aandacht trokken. De aandachtpunten zijn gebaseerd op en samengesteld op basis van de ervaringen van de vervoergebruikers en medewerkers van Zorgbelang.

Algemene bevindingen en aandachtspunten: *Wat viel op binnen deze periode?*

1) Het aantal ingestuurde klachtenformulieren is in vergelijking met het voorgaande kwartaal gestegen van 43 naar 71. Het aantal klachtonderdelen is binnen deze periode van 78 naar 121 gestegen.

2) Het aspect waarover dit kwartaal het meest werd geklaagd, te weten 49 keer, is: '*Taxi is te laat of te vroeg gearriveerd'*. De belanghebbenden hebben aangegeven, zoals in de voorafgaande periode, dat dit een structureel probleem is en dat er geen verbetering zichtbaar is. Leerlingen moeten regelmatig lang op de taxi wachten, er werden in de klachten vertragingen van tot 60 min. genoemd.

3) Een van de ouders gaf in de klachten aan dat door vertragingen en omrijden de leerling bijna iedere dag een dag van 8,5 uur maakt. Dit is voor het kind zeer belastend.

4) Binnen deze periode is regelmatig geklaagd over de slechte werking van de app. De app zou verkeerde informatie geven en niet betrouwbaar zijn. De ouders klagen tevens over slechte communicatie vanuit de taxicentrale, de informatie zou niet juist zijn. Tevens blijkt uit de meldingen dat de taxivervoerder niet goed communiceert met de ouders als de taxi vertraging heeft. Dit zijn klachten die onder het aspect *anders* vallen.

5) Er zijn diverse klachten gekomen die verband houden met de nieuwe opstapplaatsen. Sommige ouders konden de opstapplaatsen niet vinden, wellicht is de communicatie hieromtrent niet op de juiste manier verlopen.

6. Overzicht aantal verwerkte klachten Jeugdvervoer

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 1 oktober tot en met 31 december 2023.

Sinds september 2018 voert Zorgbelang Overijssel ook de verwerking van klachten over het Jeugdvervoer uit. Dit betreft ontvangst, registratie, compleet maken en doorzending van de klachtenformulieren. De klachtenopvang voor klagers (intake, informatievoorziening, advisering en eventueel doorverwijzing) is tevens opgedragen aan medewerkers van Adviespunt.

Aantal klachtenformulieren verwerkt door Zorgbelang binnen deze periode: 0

6.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

Algemene bevindingen en aandachtspunten: *Wat viel op binnen deze periode?*

1 De bekendheid van de klachtenopvang van Zorgbelang betreffende Jeugdvervoer is onvoldoende. Zorgbelang verzoekt de gemeente om de cliënten, die gebruik maken van jeugdvervoer, (opnieuw) te informeren over de mogelijkheid om Zorgbelang te benaderen als er knelpunten worden ervaren.

Colofon
Dit is een uitgave van Zorgbelang Overijssel

Opgesteld door
I.M. (Paula) Woudsma

Contactgegevens
Lupinestraat 9
7552 HJ Hengelo
Tel: 074 - 250 01 55
E-mail: p.woudsma@zorgbelang-overijssel.nl
Website: www.zorgbelang-overijssel.nl
© Hengelo, januari 2024

Opdrachtgever
Gemeente Zwolle