

Rapportage
klachtenopvang en -verwerking
Huishoudelijke hulp, Wmo-taxivervoer, Leerlingenvervoer en
Jeugdvervoer Zwolle
2^e 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	12
6.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief	13
Colofon	14

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 april tot en met 30 juni 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

Via het Meldpunt zijn in de afgelopen periode van drie maanden geen meldingen/vragen betreffende huishoudelijke hulp binnengekomen.

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 april tot en met 30 juni 2023.

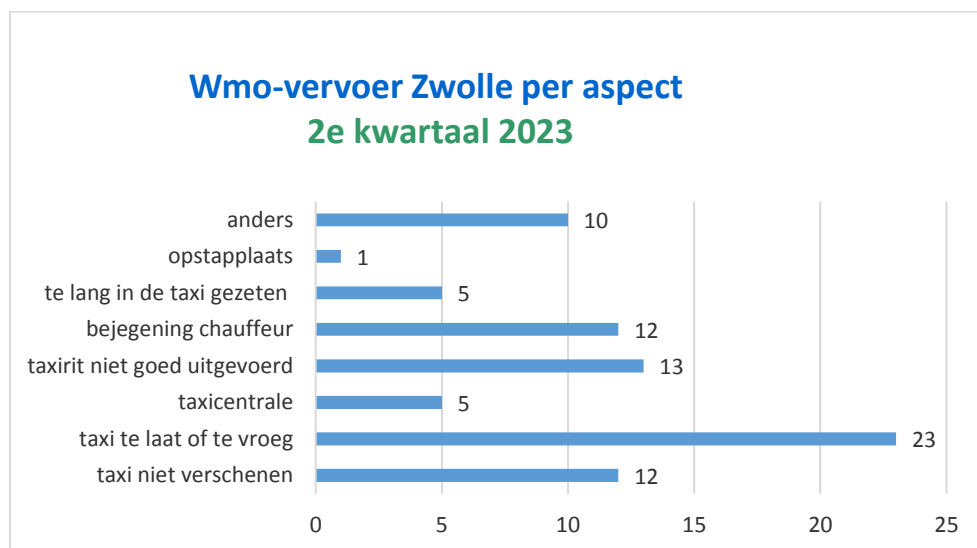
Adviespunt Zorgbelang Overijssel voert in opdracht van de gemeente Zwolle de verwerking van klachten over het Wmo-vervoer. Dit betreft ontvangst, registratie, compleet maken en doorzending van de klachtenformulieren. De klachtenopvang voor klagers (intake, informatievoorziening, advisering en eventueel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

Aantal klachtenformulieren verwerkt door Zorgbelang: 55

Per formulier werd regelmatig over verschillende aspecten geklaagd. Naast de hoofdklachten waren er in totaal 26 secundaire klachten. Het totale aantal klachtonderdelen kwam daarmee op 81.

De verdeling per klachtaspect was als volgt:

- 5 x te lang in de taxi gezeten (omrijden te lang)
- 12 x bejegening (chauffeur of telefooncentrale)
- 13 x taxirit niet goed uitgevoerd
- 5 x telefooncentrale
- 23 x taxi te laat of te vroeg
- 1x opstapplaats
- 12 x taxi niet verschenen
- 10 x anders



4.1 Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

In de afgelopen drie maanden hebben 55 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 aandachtspunten 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 eerste kwartaal van 2023 gedaald van 92 naar 55. Het aantal klachtonderdelen is binnen deze periode van 122 naar 81 gedaald.
- 2) Het aspect waarover dit kwartaal het meest werd geklaagd, te weten 23 keer, is: *'taxi te laat of te vroeg gearriveerd'*. Cliënten missen hierdoor hun afspraken of moeten lang buiten op de taxi wachten. Deze situaties veroorzaken veel verdriet en frustratie bij cliënten.
- 3) Meerdere cliënten uitten hun ontevredenheid over het feit dat de vervoerder niet aan kan geven wanneer de taxi zal komen.
- 4) Vervoersgebruikers klagen tevens over de chauffeur die niet aanbelt als hij er is en vervolgens zonder cliënt wegrijdt.
- 5) Meerdere cliënten hebben geklaagd over een taxi die niet arriveerde.
- 6) 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.
- 7) Onheuse bejegening door chauffeurs was ook een reden om een klacht in te dienen.
- 8) Er zijn ook klachten gekomen over een slechte planning en combinatie van ritten. Hierdoor komen mensen of te vroeg of te laat voor hun afspraken.

Via het Meldpunt zijn in de afgelopen periode van drie maanden 11 meldingen/vragen binnengekomen betreffende:

1x taxi is niet gekomen;

1x taxi is op een ander tijdstip gekomen dan besteld;

1x bestelling van de taxi ging niet goed, waarschijnlijk door een technische fout is de taxi op een verkeerd tijdstip gekomen, om 13.00 uur i.p.v. 13.30 uur;

1x gaat het bestellen van de taxi via de telefoon heel moeilijk, er moet een lang pasnummer ingesproken worden, er is weinig tijd om dit in te spreken. Er wordt aangegeven dat het te lang duurt en de verbinding wordt verbroken. Client is elke keer afhankelijk van derden als zij een taxi wil bestellen;

1x is taxi te laat gekomen;

1x viel de navigatie uit en chauffeur wist niet hoe hij de weg kon vinden, hij kende Zwolle niet;

2x is gemeld dat een tevredenheidslijst door de taxivervoerder digitaal verstuurd werd. Het is echter niet voor iedereen mogelijk om de lijst digitaal in te vullen;

1x is de taxigebruiker niet meegenomen in de taxi, de taxi zat al vol;

1x wilde cliënte laten weten dat ze over het algemeen tevreden was over het vervoer maar af en toe een chauffeur treft die erg hard en onrustig rijdt;

1x beweert de taxivervoerder dat Zorgbelang de klachten rond het vervoer behandelt en beoordeelt, maar dat doet de vervoerder zelf.

Deze cliënten wilden geen formele klachten indienen maar hun melding via het Meldpunt doorgeven. Cliënten hebben diverse redenen om hun klacht niet via de reguliere klachtenprocedure te laten verlopen. De meeste cliënten hebben deze weg gekozen omdat zij geen vertrouwen meer in verbetering van de dienstverlening hebben en/of zij vinden dat zij een afhankelijke positie hebben ten opzichte van de taxivervoerder waardoor zij anoniem willen blijven.

5. Overzicht aantal verwerkte klachten Leerlingenvervoer

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 1 april tot en met 30 juni 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: 36

Per formulier werd regelmatig over verschillende aspecten geklaagd. Naast de hoofdklachten waren er in totaal 24 secundaire klachten. Het totale aantal klachtonderdelen kwam daarmee op 60.

De verdeling per klachtaspect was als volgt:

- 14 x anders
- 4 x taxirit is niet goed uitgevoerd
- 2 x taxi niet verschenen
- 29 x taxi te laat of te vroeg gearriveerd
- 5 x te lang in de taxi gezeten (omrijden te lang)
- 1 x bejegening chauffeur
- 1 x gedrag medepassagiers
- 4 x telefooncentrale



5.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

In de afgelopen drie maanden hebben 36 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 aandachtspunten 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 28 naar 36. Het aantal klachtonderdelen is binnen deze periode van 44 naar 60 gestegen.
- 2) Het aspect waarover dit kwartaal het meest werd geklaagd, te weten 29 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.
- 3) Deze periode is regelmatig geklaagd over de slechte werking van de app. De app zou verkeerde informatie geven en niet betrouwbaar zijn.
- 4) Uit de meldingen blijkt dat de taxivervoerder niet goed communiceert met de ouders als de taxi vertraging heeft.
- 5) Het combineren van ritten gaf ook aanleiding om een klacht in te dienen.

Via het Meldpunt Sociaal Domein zijn in de afgelopen periode de volgende meldingen binnengekomen betreffende het Leerlingenvervoer.

1x is gemeld dat er veel problemen met leerlingenvervoer werden ervaren;

1x haalt de taxi regelmatig de dochter niet op, moeder wordt door school gebeld met de mededeling dat de dochter niet opgehaald is;

1x rijdt een leerling regelmatig een lange omweg. Dit is voor het kind zeer vermoeiend;

1x geeft de app verkeerde informatie weer.

Deze cliënt wilde geen formele klachten indienen maar zijn melding via het Meldpunt doorgeven.

Cliënten hebben diverse redenen om hun klacht niet via de reguliere klachtenprocedure te laten verlopen. De meeste cliënten hebben deze weg gekozen omdat zij geen vertrouwen meer in verbetering van de dienstverlening hebben en/of zij vinden dat zij een afhankelijke positie hebben ten opzichte van de taxivervoerder waardoor zij anoniem willen blijven.

6. Overzicht aantal verwerkte klachten Jeugdvervoer

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 1 april tot en met 30 juni 2023.

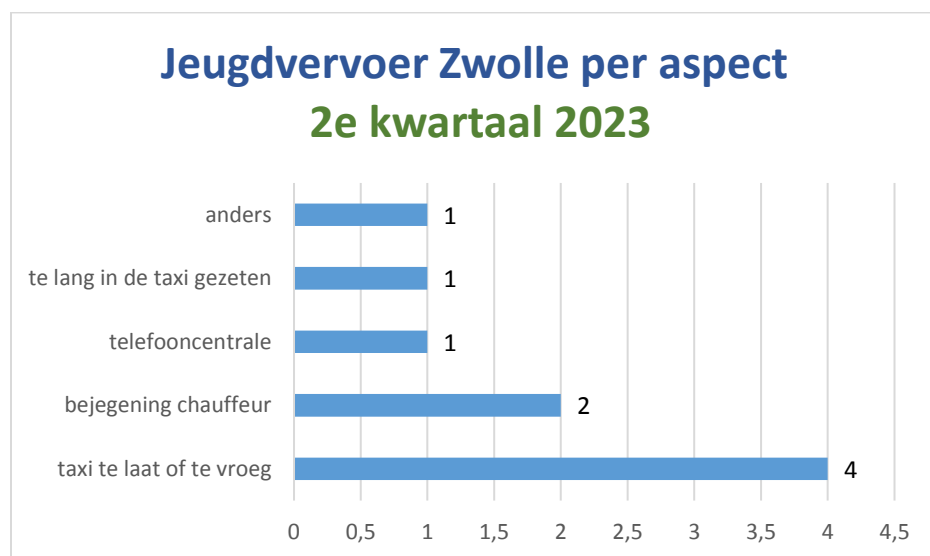
Sinds september 2018 voert Zorgbelang Overijssel ook de verwerking van klachten over het Jeugdvervoer uit. Dit betreft ontvangst, registratie, compleet maken en doorzending van de klachtenformulieren. De klachtenopvang voor klagers (intake, informatievoorziening, advisering en eventueel doorverwijzing)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

Aantal klachtenformulieren verwerkt door Zorgbelang binnen deze periode: 5

Per formulier werd regelmatig over verschillende aspecten geklaagd. Naast de hoofdklachten waren er in totaal 3 secundaire klachten. Het totale aantal klachtonderdelen kwam daarmee op 9.

De verdeling per klachtaspect was als volgt:

- 1 x te lang in de taxi gezeten
- 1 x anders
- 4 x taxi te laat of te vroeg gearriveerd
- 1 x telefooncentrale
- 2 x bejegening chauffeur



6.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

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

- 1) Het aantal ingestuurde klachtenformulieren is in vergelijking met het voorgaande kwartaal gestegen van 4 naar 5. Het aantal klachtonderdelen is binnen deze periode van 7 naar 9 gestegen.
- 2) Het aspect waarover dit kwartaal het meest werd geklaagd, te weten 4 keer, is: *'Taxi is te laat of te vroeg gearriveerd'*.
- 3) Onvoldoende betrokkenheid bij begeleiding van kinderen door chauffeurs was ook een reden om een klacht in te dienen.
- 4) 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.

Via het Meldpunt Sociaal Domein zijn in de afgelopen periode geen meldingen binnengekomen betreffende het Jeugdvervoer.

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, juli 2023

Opdrachtgever

Gemeente Zwolle