

Rapportage
klachtenopvang en -verwerking
Huishoudelijke hulp, Wmo-taxivervoer, Leerlingenvervoer en
Jeugdvervoer Zwolle
3^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	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 juli tot en met 30 september 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 juli tot en met 30 september 2023.

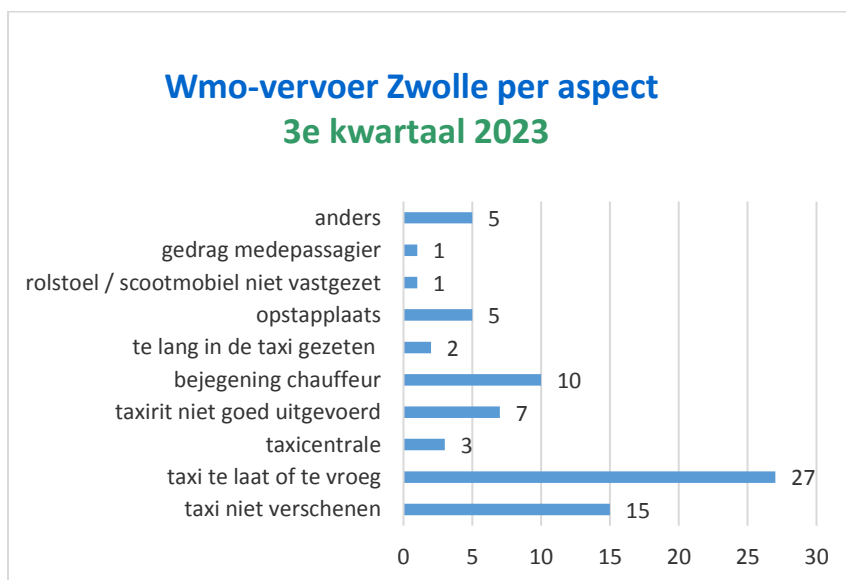
Adviespunt Zorgbelang Overijssel voert in opdracht van de gemeente Zwolle de verwerking van klachten over het Wmo-vervoer. Dit betreft ontvangst, registratie, compleet maken en doorzending van de klachtenformulieren. De klachtenopvang voor klagers (intake, informatievoorziening, advisering en eventueel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

Aantal klachtenformulieren verwerkt door Zorgbelang: 58

Per formulier werd regelmatig over verschillende aspecten geklaagd. Naast de hoofdklachten waren er in totaal 18 secundaire klachten. Het totale aantal klachtonderdelen kwam daarmee op 76.

De verdeling per klachtaspect was als volgt:

- 2 x te lang in de taxi gezeten (omrijden te lang)
- 10 x bejegening (chauffeur of telefooncentrale)
- 7 x taxirit niet goed uitgevoerd
- 3 x telefooncentrale
- 27 x taxi te laat of te vroeg
- 5 x opstapplaats
- 15 x taxi niet verschenen
- 1 x rolstoel / scootmobiel niet vastgezet
- 1 x gedrag medepassagier
- 5 x anders



4.1 Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

In de afgelopen drie maanden hebben 58 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 tweede kwartaal van 2023 gestegen van 55 naar 58. Het aantal klachtonderdelen is binnen deze periode van 81 naar 76 gedaald.
- 2) Het aspect waarover dit kwartaal het meest werd geklaagd, te weten 27 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) Uit de meldingen blijkt dat een aanpassing in de vaste ritten niet altijd goed doorgevoerd wordt in het systeem. Een van de cliënten gaf bijvoorbeeld aan dat hij een wijziging meerdere keren heeft doorgegeven. Toch komt elke dag een taxi die niet nodig is.
- 4) Binnen deze periode werd geklaagd over onveilig rijgedrag. Andere cliënten klagen over de chauffeur die privé belt tijdens het rijden. Taxigebruikers voelen zich niet veilig en uiten hun bezorgdheid over deze gebeurtenissen.
- 5) Onheuse bejegening door chauffeurs was ook een reden om een klacht in te dienen. Cliënten klagen tevens over chauffeurs die niet behulpzaam zijn, een van de cliënten moest bijvoorbeeld zijn rollator zelf in de achterbak tillen omdat de chauffeur dit te zwaar vond.
- 6) Taxigebruikers zijn verbaasd dat zij niet gebeld worden als de taxi niet komt.
- 7) Meerdere klachten zijn gekomen omdat de chauffeur naar het verkeerde ziekenhuis reed.

Via het Meldpunt zijn in de afgelopen periode van drie maanden 5 meldingen/vragen binnengekomen betreffende:

1x belde gedragkundige, die aan een zorgaanbieder is verbonden, omdat zij een appwisseling tussen haar cliënt en de chauffeur van RM Taxi zag. De chauffeur vroeg haar cliënt om 200 euro en dat heeft cliënt gegeven. Daarna vroeg de chauffeur om 500 euro en toen heeft cliënt het gemeld bij begeleiders;

1x komt steeds een bus i.p.v. een auto. Volgens de ene medewerker van de taxivervoerder heeft mevrouw een indicatie voor individueel vervoer en de andere medewerker zegt dat er geen indicatie voor is;

1x werd gemeld dat chauffeur onveilig reed;

1x kwam de taxi een half uur te vroeg;

1x klaagde cliënt over de chauffeur die voor een stok die vast aan de rollator zat extra kosten wilde berekenen. De chauffeur zei dat mevrouw alleen een rollator mee in de taxi mag nemen, voor de stok zou zij moeten betalen.

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 juli tot en met 30 september 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.

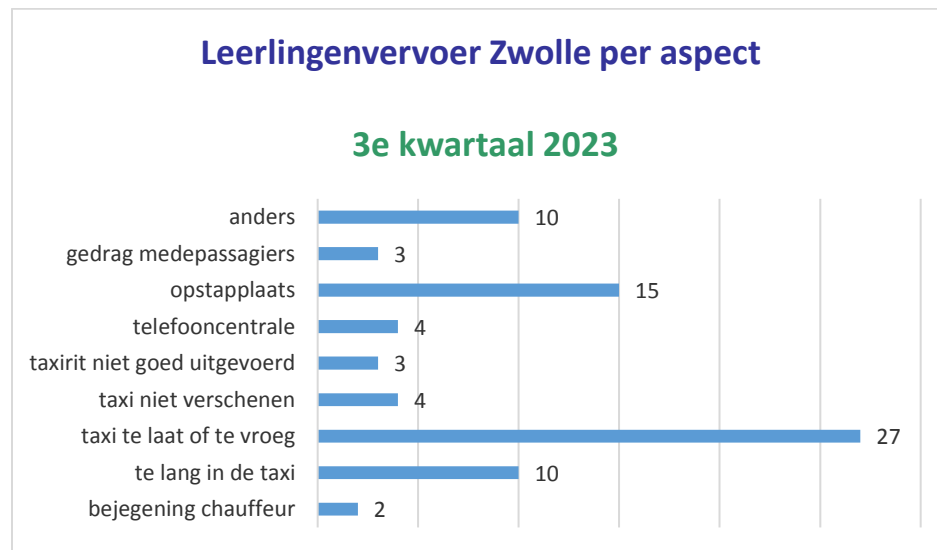
De klachtenopvang voor klagers (intake, informatievoorziening, advisering en eventueel doorverwijzing) is tevens opgedragen aan medewerkers van Adviespunt.

Aantal klachtenformulieren verwerkt door Zorgbelang: 43

Per formulier werd regelmatig over verschillende aspecten geklaagd. Naast de hoofdklachten waren er in totaal 35 secundaire klachten. Het totale aantal klachtonderdelen kwam daarmee op 78.

De verdeling per klachtaspect was als volgt:

- 10 x anders
- 3 x taxirit is niet goed uitgevoerd
- 4 x taxi niet verschenen
- 27 x taxi te laat of te vroeg gearriveerd
- 10 x te lang in de taxi gezeten (omrijden te lang)
- 3 x bejegening chauffeur
- 2 x gedrag medepassagiers
- 15 x opstapplaats
- 4 x telefooncentrale



5.1. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

In de afgelopen drie maanden hebben 43 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 36 naar 43. Het aantal klachtonderdelen is binnen deze periode van 60 naar 78 gestegen.
- 2) Het aspect waarover dit kwartaal het meest werd geklaagd, te weten 27 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) Onrust en onveilige situaties in de taxi waren binnen deze periode ook een reden om een klacht in te dienen.
- 4) Uit de inhoud van de klachten blijkt dat de chauffeurs niet weten hoe zij met de doelgroep die zij vervoeren om moeten gaan en tonen geen begrip.
- 5) Onheuse bejegening door chauffeurs was binnen deze rapportageperiode regelmatig genoemd in de klachten. Er werd aangegeven dat de kinderen huilend naar huis komen. De ouders klagen dat zij niet netje te woord worden gestaan door chauffeur.
- 6) Over het aspect *'Te lang in de taxi gezeten'* is binnen deze rapportageperiode regelmatig geklaagd. Een van de leerlingen moet elke dag op de terugweg 2 uur in de taxi zitten.
- 7) 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.
- 8) 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.

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

6. Overzicht aantal verwerkte klachten Jeugdvervoer

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 1 juli tot en met 30 september 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: 1

Het aspect waarover werd geklaagd was: *Taxi is niet verschenen*

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

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, oktober 2023

Opdrachtgever

Gemeente Zwolle