

Klachtenverslag juli t/m december 2019

Aantal klachten

Vanaf juli zijn via de mail telefonisch 13 klachten binnengekomen.

In alle gevallen is de klager teruggebeld en is het volgens de reguliere klachtenprocedure van de organisatie opgepakt.

Dit is als zeer prettig ervaren door de klagers. De beklagden kregen op deze manier de gelegenheid opnieuw hun klacht te verwoorden.

De klachtenfunctionaris van SOD heeft per klacht bekeken hoe deze het beste afgehandeld kan worden.

Aard van de klachten

De aard van de klachten betrof de volgende onderwerpen:

- Vervuilde leefomgeving: 3x
- Geluidsoverlast/ gevoel van onveiligheid: 9x
- Gebrek aan communicatie: 1x

Acties

Ten opzichte van de eerste helft van 2019 is het aantal binnengekomen klachten meer dan gehalveerd (januari tot en met juni 28 externe klachten).

De opsomming van onderstaande acties zijn tot stand gekomen in nauwe samenwerking met Onder1Dakbeheer, Gemeenten, Wijkagenten, Buurtbewoners en de klanten van Stichting Onderdak.

- De betrokken partijen ; Oner1dakbeheer, Coördinator Zorg kijken bij het plaatsen van een klant of er sprake is van overlast problematiek en zo ja, in welke woning, kamer hij/zij het beste geplaatst kan worden. Dit gaat in samenspraak met Onder1Dakbeheer en Coördinator Zorg.
- Hoe om te gaan met de woon- leefomgeving is een van de aandachtsgebieden van het plan van aanpak van de klant. dit wordt gekoppeld aan de RIE (risico inventarisatie). Onderdeel hiervan is hoe buurtbewoners deel uit kunnen maken van het dagelijks leven in de wijk
- Ambulant begeleiders hebben korte lijnen met wijkagenten en overlast- coördinatoren als er sprake is van overlast problematiek.
- Vanaf juli is er 1x in de 2 maanden een overleg met Onder1Dakbeheer. Het afhandelen van klachten is een vast agendapunt in dit overleg.
- Incidenten, calamiteiten, klachten is een vast agendapunt van het team- en stafoverleg. Het wordt opgepakt volgens de PDCA- cyclus.
- Wat betreft de clusterwoningen zijn medewerkers SOD aangewezen als vaste aanspreekpunten voor de wijk en omwonenden. Contactgegevens zijn uitgewisseld zodat in geval van overlast rechtstreeks contact kan worden opgenomen.
- Er komen meer ongeplande contactmomenten met klanten in de clusterwoningen.
- De ambulant begeleiders zijn overdag meer op locaties aanwezig waardoor overlast problemen sneller gesignaleerd en opgepakt kunnen worden.
- Vanaf oktober 2019 zijn er nachtwakers in dienst van Stichting Onderdak. Zij draaien diensten tussen 18.00 – 8.30 uur voor een aantal clusterwoningen. Dagelijks vindt een overdracht plaats vanuit de ambulant begeleiders naar de toezichthouders.

De toezichthouder kan naar eigen oordeel ten allen tijde in overleg met de bereikbaarheidsdienst van Stichting Onderdak.

- De Zorgpartijen Pactum (Jonahuis), Zorgtrium en Stichting Onderdak werken nauw samen om efficiënt te reageren op overlast. Er is een centrale meldingsmogelijkheid (088- 1157699) voor bewoners aangaande overlast in de openbare ruimte. De zorgpartijen hebben roulerend dit 088 nummer in beheer.