

Evaluatie Externe klachten: Januari tm juni 2020.

Aantal klachten

Vanaf januari tm juni 2020 zijn er via de mail of telefonisch 7 klachten binnen gekomen.

In alle gevallen is de klager terug gebeld en is de klacht volgens de klachtenprocedure van de organisatie opgepakt.

De klachtenfunctionaris van Stichting Onderdak heeft per klacht bekeken hoe deze beste afgehandeld kon worden.

Aard van de klachten

Vervuilde leefomgeving: 1x

Geluidsoverlast/ gevoel van onveiligheid: 5x

Acties

Ten opzichte van de vorige evaluatie juni 2019 tm december 2019 (13 klachten) is het aantal klachten wederom afgenomen.

De acties die in nauwe samenwerking met Onder1Dakbeheer, gemeenten, wijkagenten, buurtbewoners, medewerkers en de klanten van Stichting Onderdak zijn ingezet werpen nog steeds hun vruchten af.

- Bij plaatsen van de klant wordt er gekeken welke woning/ kamer het meest passend is en er wordt een inschatting gemaakt of er een match is met de andere bewoners.
- In de RIE (risico inventarisatie) is overlast problematiek 1 van de onderdelen. Mocht hier sprake van zijn dan wordt het meegenomen in het plan van aanpak.
- Ambulant begeleiders hebben korte lijnen met de buurtbewoners, wijkagenten, overlast-coördinatoren.
- Incidenten, calamiteiten, klachten is een vast agendapunt van het team- en stafoverleg. Het wordt opgepakt volgens de PDCA-cyclus.
- Wat betreft de clusterwoningen: 1 vaste medewerker als aanspreekpunt per woning.
- De ambulant begeleiders meer aanwezig op locatie (clusterwoningen) waardoor overlast sneller gesignaleerd en opgepakt kan worden.
- Nachtwakers bezoeken in de avond en nacht de clusterwoningen. Signalerende functie t.a.v. overlast. Zij werken nauw samen met de ambulant begeleiders die de 24 uren bereikbaarheidsdienst draaien.