



Hulpin**Gelderland**



Jaarverslag

Klachten vanuit de cliënt of vertegenwoordiger van de client

Er zijn over 2019 slechts een vijftal klachten binnengekomen vanuit cliënt of vertegenwoordigers van cliënten. Daarbij is het noodzakelijk te weten welke meldingen wij onder een klacht scharen. Een klacht is voor onze organisatie een verwijtbare fout waarvan de oorzaak is toe te kennen aan de organisatie. Daarbij registreren wij klachten die formeel zijn gemeld. Daarmee worden meldingen van cliënten die “liever een andere hulp willen” of hulp die dubbel staat ingepland of andere kleine vergissingen die niet direct leiden tot echte ontevredenheid niet geregistreerd in dit jaarverslag. Uiteraard hebben wij intern wel zicht op deze meldingen en worden deze meegenomen in maatregelen ter verbetering van onze dienstverlening.

Nr	Datum	Klacht	Omschrijving	Ondernomen actie	Afhandeling /	Status
1	8-1-2019	Geleverde hulp	De hulp heeft meerdere keren de keuken niet schoon achtergelaten na bereiding van de maaltijd. De zorg werd hier steeds mee geconfronteerd.	Medewerker de eerste keer op aanspreken heeft niet gewerkt. Er is een officiële waarschuwing gegeven. Daarnaast zijn de afspraken verduidelijk in het cliëntdossier.	De ondernomen actie is richting de (thuis)zorg gecommuniceerd.	Afgehandeld (2 werkdagen)
2	27-2-2019	Bejegening	Cliënt heeft hulp geconfronteerd met het feit dat het werk niet naar wens is. De hulp heeft niks met deze feedback gedaan	Er heeft een extra huisbezoek plaatsgevonden. Werkzaamheden zijn ondermaats uitgevoerd.	Er heeft een gesprek met de hulp plaatsgevonden én de cliënt is van een nieuwe hulp voorzien.	Afgehandeld (binnen één week)
3	11-9-2020	Communicatie	De hulp stond onverwachts voor de deur door het verkeerd doorgeven van de tijd. Na correctie ging het alsnog mis door een miscommunicatie richting de medewerker.	We zijn nagegaan waarom medewerker verkeerd stond ingepland. Het bleek dat haar beschikbaarheid verkeerd stond, waardoor de tijd steeds versprong.	De oorzaak is doorgegeven aan de dochter (melder).	Afgehandeld (1 werkdag)
4	10-11-2020	Geleverde hulp	Cliënt geeft aan dat de uren niet goed worden benut. Ook na overleg met de hulp bleek dat zij er niks op uitdeed.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de hulp én mevrouw is voorzien van een nieuwe hulp.	De oplossing is gecommuniceerd richting de melder	Afgehandeld (binnen één week)
5	11-11-2020	Communicatie	De vaste hulp werd ziek én de communicatie / inzet rondom inval liep enkele weken niet naar wens.	Het ziektebeeld van de medewerker was onvoorspelbaar. De planning had niet duidelijk wat er moest gebeuren.	De client is van een vaste hulp voorzien zolang de medewerker ziek is.	Afgehandeld (binnen één week)
6	2019 algemeen	Communicatie	Uit de evaluaties onder cliënten is gebleken dat cliënten niet altijd te vreden zijn over communicatie rondom inval. Er zijn geen klachten gemeld, maar dit kan in de toekomst lijden tot klachten.	De termijn waarop zij worden geïnformeerd is bij verlot naar voren gehaald. De werkwijze is iets aangepast.	-	Afgehandeld

De klachten worden geregistreerd in de cliëntdossiers en worden meegenomen in het periodieke teamoverleg. Daarnaast vindt er tenminste jaarlijks een analyse plaats die dient te leiden tot preventieve maatregelen om herhaling van de klacht zoveel als mogelijk te voorkomen.

Klachten vanuit medewerkers

Naast de registratie van klachten vanuit cliënten registreren wij klachten vanuit medewerkers. De oorzaak van deze klachten ligt in de meeste gevallen niet direct bij ons, maar de ernst is dusdanig dat wij deze als klacht registreren om herhaling ervan zoveel als mogelijk te voorkomen.

Nr	Datum	Klacht	Omschrijving	Ondernomen actie	Afhandeling /	Status
1	30-1-2020	Ongepast gedrag	Medewerker voelt zich verbaal bedreigd door de cliënt.	Eerst is er gekeken of we de hulpvraag hebben onderschat. Daar bleek geen sprake van. Daarna heeft er een gesprek plaatsgevonden met de cliënt.	Naar aanleiding van het gesprek is cliënt van een nieuwe hulp voorzien.	Afgehandeld (binnen één week)
2	23-3-2020	Ongepast gedrag	Cliënt legt geld op verschillende plekken. Hulp vermoed dat dit is om haar te testen. Voelt zich ongemakkelijk.	Het voorval is met de cliënt besproken. Zij erkent dit en gaat proberen de hulp te vertrouwen.	Het is naar de hulp gecommuniceerd en zij geeft het een tweede kans. De hulp is daarmee gecontinueerd.	Afgehandeld (binnen één week)
3	16-9-2020	Ongepast gedrag	Cliënt beschuldigd de hulp van diefstal. Er zouden drie kammen weg zijn.	De hulp geeft aan dat mevrouw bij haar vaker aangeeft dat ze spullen kwijt is. Het is bekend dat mevrouw vergeetachtig is. Daarom is er een casemanager ingeschakeld.	Richting de hulp gecommuniceerd dat het komt door mevrouw haar vergeetachtigheid. De voorwerpen zijn een week later teruggevonden.	Afgehandeld (binnen één week)
4	28-10-2020	Ongepast gedrag	Sprake van ernstig, grensoverschrijdende seksuele intimidatie. Zowel in woorden als fysiek	Contact gehad met de consulent, gesprek gehad met dhr. Duidelijke afspraken gemaakt. Er is een oudere, zeer ervaren hulp opgezet.	Richting de nieuwe hulp is duidelijk gecommuniceerd wat de situatie is en wat er is afgesproken. Zij neemt de hulp over. Bij dhr. Aangegeven dat het helemaal stopt bij herhaling.	Afgehandeld (binnen één week)
5	5-11-2020	Ongepast gedrag	Sprake van seksuele intimidatie (niet ernstig)	Contact gehad met de cliënt. Herkent zich niet (geheel) in de situatie. Besloten om een andere hulp in te zetten.	De nieuwe medewerker kent de situatie én gaat er open in. Bij herhaling informeert zij ons direct.	Afgehandeld (binnen één week)

De meldingen worden digitaal gearchiveerd en worden meegenomen in het periodieke teamoverleg. Daarnaast vindt er tenminste jaarlijks een analyse plaats die dient te leiden tot preventieve maatregelen om herhaling van de klacht zoveel als mogelijk te voorkomen.