



Hulpin**Gelderland**



Jaarverslag

Klachten vanuit de cliënt of vertegenwoordiger van de client

Er zijn over 2020 slechts een zestal 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.

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.

Nr	Datum	Klacht	Omschrijving	Ondernomen actie	Afhandeling / communicatie	Status
1	7-5-2020	Afstemming	In de praktijk zit er te weinig tijd tussen de maaltijden. Mevrouw zit nog vol. In de praktijk komt het nog te vaak voor	Onderzocht waardoor medewerkers er vaak eerder zijn. Route aangepast.	Route afgestemd met cliënt en thuiszorg. Akkoord bevonden.	Afgehandeld binnen 2 werkdagen
2	20-5-2020	Geleverde hulp	Ondanks een gesprek met de medewerker is mevrouw ontevreden over de geleverde hulp. Dit leidde tot een woordenwisseling tussen beide.	Met beide gesproken, situatie in kaart gebracht.	Mevrouw voorzien van een andere hulp.	Afgehandeld (binnen één week)
3	29-6-2020	Communicatie	De opstart verliep niet volgens wens (rommelig)	Een tweede gesprek ingepland. Het bleek te komen doordat de beschikbaarheid 2x vanuit de cliënt is gewisseld	Na het gesprek alsnog snel opgestart	Afgehandeld (binnen één week)
4	7-7-2020	Communicatie	Dochter heeft haar kritiek kenbaar gemaakt op enkele zaken die steeds bleven liggen. Er ontstond een woordenwisseling tussen hulp en dochter.	Beide gesproken en gekeken waar de oorzaak ligt. Afspraken vastgelegd/	Ondanks goed gesprek gaan ze toch verder met een andere hulp (vertrouwen geschonden)	Afgehandeld (binnen één week)
5	22-10-2020	Kwaliteit Medewerker	Door pech en privéomstandigheden viel de hulp vaak uit. Dhr. was ontevreden over geboden inval.	De oorzaak lag in hoge uitval van medewerkers door Corona. Nadat dit was opgelost is de situatie opgelost.	Gesprek met cliënt. Begrip voor de situatie	Afgehandeld
6	4-12-2020	Kwaliteit Medewerker	Mevrouw kon zich niet vinden in de werkwijze van de hulp en vond dat wij/ hulp onvoldoende flexibele hierin meedingen.	Gesprek op locatie. Blijkt dat mevrouw dingen vraagt die arbotechnisch niet kunnen/verstandig zijn.	Tussenweg gevonden	Afgehandeld binnen één week.

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 / communicatie	Status
1	13-7-2020	Ongepast gedrag	Medewerker voelt zich onveilig op locatie bij de cliënt.	Eerst is er gekeken of we de hulpvraag hebben onderschat. Mevrouw bleek mentaal achteruit te gaan. Situatie is niet als 'dreigend' beoordeelend.	Naar aanleiding van het gesprek is cliënt van een nieuwe hulp voorzien.	Afgehandeld (binnen één week)
2	3-12-2020	Ongepast gedrag	Mevrouw wijzigt steeds afspraken, commandeer op dreigende toon en houdt geen 1,5 meter aan	Gesprek met cliënt, betrokken familielid en de hulp.	Besloten om de hulp voort te zetten en mevrouw beloofd beterschap.	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.