



Hulpin**Gelderland**



Jaarverslag

Klachten vanuit de cliënt of vertegenwoordiger van de client

Er zijn over 2021 enkele 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, een keer dubbel staan ingepland of andere kleine vergissingen die niet direct leiden tot 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 / communicatie	Status
1	4-2-2021	Kwaliteit Medewerker	Medewerker werkt niet de volledige uren, maar noteert deze wel. Daarnaast kon de cliënt zich niet vinden in de werkwijze van	Client heeft een andere medewerker aangeboden gekregen. Situatie is ook met medewerker besproken.	Client heeft nieuwe medewerker geaccepteerd.	Afgehandeld
2	1-3-2021	Communicatie	Er is discussie ontstaan tussen medewerker en cliënt over het gebruik van een mondkapje tijdens de werkzaamheden bij	Gesprek met medewerker gehad en protocollen omtrent Corona zijn aangepast.	Na een goed gesprek wordt de hulp doorgezet.	Afgehandeld
3	10-6-2021	Kwaliteit Medewerker	Client heeft smetvrees. De hulp kon hier niet zoals verwacht mee omgaan.	Alternatief aangeboden	Client heeft de hulp opgezegd.	Afgehandeld
4	19-8-2021	Geleverde Hulp	Wisselingen in de hulp en het ontbreken van evaluaties.	Uit onderzoek blijkt dat er evaluatie heeft plaatsgevonden, maar dat de cliënt dit niet las formele evaluatie heeft ervaren. Gesprek met cliënt om de situatie te bespreken.	Er is een passende oplossing waarmee zij tevreden zijn gekomen.	Afgehandeld
5	8-9-2021	Communicatie	Communicatie van de planning is te laat en niet juist.	In gesprek met cliënt om hulp eerder in de week aan te bieden, vanwege het feit dat wijzigingen voor de client lastig zijn en naar later schuiven vanuit een vrijdag praktisch onmogelijk is.	Client heeft het voorstel geaccepteerd.	Afgehandeld
6	8-9-2021	Wisselingen Hulp	Wisselingen in de hulp	Bij cliënt op gesprek om de situatie te bespreken.	Huidige hulp doorzetten en informatievoorziening aangepast.	Afgehandeld
7	28-9-2021	Geleverde Hulp	Client kan niet tegen drukte, sterke parfum en rooklucht. Er was een hulp ingezet die rookt, ook vond cliënt de medewerker te druk.	Er is een alternatief aangeboden.	Client heeft de hulp opgezegd.	Afgehandeld
8	25-11-2021	Invoering Hulp	Opstarten van de hulp heeft een lange periode in beslag genomen. (Mevrouw was erg beperkt in haar beschikbaarheid.)	Beschikbaarheid met cliënt besproken.	Nieuwe medewerker ingezet.	Afgehandeld

De klachten staan 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 registeren wij klachten en incidenten 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 registeren om herhaling ervan zoveel als mogelijk te voorkomen.

Nr	Datum	Klacht	Omschrijving	Ondernomen actie	Afhandeling / communicatie	Status
1	13-1-2021	Grensoverschrijdend gedrag	Client reageert op boze wijze tegen medewerker.	In verband met alcoholprobleem krijgt client therapie.	N.V.T.	Afgehandeld
2	18-1-2021	Grensoverschrijdend gedrag	Client loopt in bijzijn van medewerker nagenoeg naakt door het huis.	Situatie in samenspraak met de verdere aanwezige zorg opgepakt	N.V.T.	Afgehandeld
3	14-4-2021	Grensoverschrijdend gedrag	Client maakt ongepaste seksueel getinte opmerkingen richting medewerker.	Gesprek met client om situatie te bespreken.	Bij herhaling volgen consequenties met betrekking tot de voortzetting van de hulp	Afgehandeld

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.