



**Hulp** in **Gelderland**



Jaarverslag

## Klachten vanuit de cliënt of vertegenwoordiger van de client

Er zijn over 2022 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	Ondernomen actie	Afhandeling / communicatie	Status
01	7-4-2022	Medewerker is te ruig te werk gegaan wat heeft geleid tot schade aan meubels en overig materieel. De schade is direct opgenomen, maar mw voelde zich op dat moment overvallen en heeft niet alle schade formeel gemeld. Mw. kwam maanden later met een lijst aan schades. De afhandeling daarvan is niet naar wens opgepakt.	Naar aanleiding van de nieuwe lijst met schades is er een expert vanuit de verzekeraar ingeschakeld. Deze heeft geoordeeld dat het overgrote deel van de schade niet toe te wijzen is aan onze dienstverlening en dat niet kan worden vastgesteld hoe de schade is ontstaan.	Er is overeenstemming bereikt over een bedrag dat Hulp in Gelderland (deels uit coulance) heeft aangeboden.	Afgehandeld
02	17-8-2022	Cliënt geeft aan dat de hulp er rommelig verloopt. Mevrouw kreeg na een lange periode met één vaste hulp door omstandigheden een nieuwe medewerker bij haar thuis. Deze medewerker werd helaas na twee weken al ziek en de vervanging liet te wensen over. Door miscommunicatie stond de hulp vervolgens ook nog op een tijd	Er is excuus gemaakt voor de ontstane situatie en uitgelegd dat wij door tijdelijke personele tekorten op dat moment niet direct een passende oplossing konden bieden. Er is een tijdelijke oplossing ingezet die na een maand zou worden geevalueerd.	De hulp is inmiddels geevalueerd. Mevrouw is blij met de tijdelijke oplossing en heeft ons verzocht deze structureel te maken. Wij zijn hiermee akkoord gegaan.	Afgehandeld
03	24-8-2022	Cliënt geeft aan met prioriteit inval nodig te hebben, ook in vakantieperiodes. Mevrouw vindt de aangeboden inval te weinig en vindt dat hier onvoldoende aan wordt gedaan.	De urgentie voor inval bij mevrouw is opnieuw beoordeeld en er is uitgelegd dat wij door (landelijke) personele tekorten niet alle inval konden bieden die wij	Mevrouw toonde begrip voor de situatie en heeft uit coulance na de vakantie éénmalig extra hulp ontvangen.	Afgehandeld
04	6-9-2022	Mevrouw heeft bezwaar gemaakt op de indicatie van de gemeente. Zij vind de uren te laag en vind dat zij door haar situatie recht heeft op meer hulp. Mevrouw meldde dat zij zich bij de intake niet gehoord voelde en vind dat wij al in een eerder stadium bij de gemeene hadden moeten melden dat zij meer hulp nodig heeft.	Wij zien opnieuw langs geweest om de situatie met mevrouw te bespreken, maar blijven van mening dat zij op basis van de woon- en leefsituatie en zorgvraag voldoende zou moeten hebben aan de huidige indicatie. Dit hebben wij mevrouw op basis van de geldende afspraken met de betreffende gemeente uitgelegd.	Met mevrouw is afgesproken dat wij het met deze indicatie gaan opstarten en na enkele maanden evalueren of zij uit kan met de uren. (Toevoeging november: Mevrouw kan uit met de huidige indicatie, maar vind deze toch aan de krappe kant. In overleg met haar is besloten dat	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.

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.

Over 2022 zijn er, in tegenstelling tot eerdere jaren, geen formele meldingen door medewerkers binnengekomen