



Hulpin**Gelderland**



Jaarverslag

Klachten vanuit de cliënt of vertegenwoordiger van de client

Er zijn over 2023 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	Omschrijving klacht	Ondernomen actie	Afhandeling/communicatie	Status
1	26-6-2023	De thuiszorg maakt zich zorgen over privé-bemoeienis van de hulp. De hulp neemt taken van zorg en begeleiding over en houdt deze partijen bewust / onbewust op afstand. Alle betrokkenen geloven dat de intentie goed is, maar at het leidt tot een ongewenste situatie.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met hulp en client (bij client thuis) en later met de hulp alleen. Mevrouw hecht veel waarde aan de hulp en is ontevreden over haar begeleider. Daarnaast laat zij de hulp taken doen die niet tot haar behoren.	Mevrouw heeft een nieuwe begeleider gekregen en de kaders zijn met alle betrokken partijen besproken.	Afgehandeld in september na overleg met alle betrokkenen.
2	31-7-2023	Dhr. is blind en er wordt onvoldoende rekening gehouden met zijn beperking(en). De notities in het dossier geven te weinig informatie en sturing om tot een goede invulling van de hulp te komen. Met name invallers voelen zich hier niet prettig bij rondom daarom in overleg met de cliënt vaak al vroegtijdig het hulpmoment af.	Er heeft een huisbezoek plaatsgevonden om alles goed te inventariseren. De notities zijn hierop aangepast. Er is nu ook meer aandacht voor bij de intake (d.m.v. enkele vervolgvragen).	De cliënt is verder erg tevreden over de vaste hulp en communicatie. Verdere actie is nu niet nodig.	Afgehandeld
3	18-8-2023	De hulp is te vaak afwezig. Daarnaast geeft zij onvoldoende prioriteit aan de juiste zaken en heeft mevrouw het gevoel dat zowel wij als de hulp dit met 'smoejes' afdoen. Het huishouden is hierdoor achterstallig geraakt.	Vanuit de planning is er onvoldoende prioriteit aan de situatie meegegeven, mede op basis van de notities vanuit de intake. Deze is nu aangescherpt en er worden extra uren (op onze kosten) ingezet om de situatie recht te trekken.	Hulp in Gelderland heeft de cliënt van een kleine attentie voorzien ter verontschuldiging en het naar wens afgehandeld	Afgehandeld
4	30-10-2023	Mevrouw ontvangt structureel niet de geïndiceerde hulp door personele krapte. De situatie heeft te lang stand gehouden. Daarnaast loopt de communicatie rommelig en wordt zij onvoldoende pro actief geïnformeerd over de wachttijd/vooruitzichten.	Mevrouw heeft erisietsmisgegaan.nl benaderd. Zij hebben bemiddeld om te zorgen voor een oplossing bij mevrouw, maar ook vooral een oplossing die dit probleem organisatiebreed in de toekomst voorkomt. Hetgeen is vastgelegd in een verbeterplan.	Het verbeterplan is goedgekeurd, er zijn afspraken gemaakt over communicatie en mevrouw heeft nu de volledig hulp. Andere cliënten worden nu ook structureel pro actief geïnformeerd over de vooruitzichten.	Afgehandeld, inc. Evaluatie over de nieuwe hulp (december)

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.