



Stichting Hulp in Huis Nederland
Klachten jaarverslag 2021
Hulp bij het huishouden (HbH)



STICHTING HULP IN HUIS NEDERLAND
De tuishulp die ontzorgt

3 maart 2022



Stichting Hulp in Huis Nederland streeft er naar om zo goed mogelijke huishoudelijke ondersteuning bij haar cliënten te leveren. Wij proberen hierin zo min mogelijk fouten te maken. Toch kan het zo zijn dat er iets mis gaat of dat een cliënt ontevreden is. Wij proberen dit altijd goed op te lossen en er lering uit te halen.

In ons klachtenreglement kunt u lezen hoe de werkwijze van onze organisatie is bij klachten. In dit klachten jaarverslag is te lezen hoeveel klachten wij in 2022 hebben ontvangen en hoe wij de klachten hebben getracht op te lossen en wat wij van de klacht hebben geleerd.

Ontvangen klachten 2021:

In totaal hebben wij in 2021, 7 klachten ontvangen.

1: Klacht; Geen ramen buiten lappen: Client wenst dat haar vaste hulp de ramen buiten lapt. Hulp heeft aangegeven dit niet te mogen. Client daardoor ontevreden. Vanuit kantoor is er telefonisch contact opgenomen om uit te leggen dat wij alleen binnen de ramen mogen lappen en niet buiten. Client begreep het na onze uitleg en heeft het geaccepteerd en gaat een glazenwasser benaderen.

Afhandeltermijn: direct

2: Klacht; geen klik met ingezette vaste huishoudelijke hulp: In overleg met de client nog twee zorgmomenten proberen omdat je vaak aan elkaar moet wennen en elkaar moet leren kennen. Client is hiermee akkoord gegaan. Na de twee zorgmomenten geëvalueerd. Client wil toch de vaste medewerkster behouden.. De klik was er nu wel dus naar tevredenheid opgelost.

Afhandeltermijn: 2,5 week

3. Klacht over kwaliteit invalhulp; De invalhulp heeft de werkzaamheden anders uitgevoerd dan hoe de client het wil. In overleg met cliënt en invalhulp. Cliënt tevreden invalhulp mag blijven komen. *Verbetermaatregel: Wij werken volgens de protocollen uit ons kwaliteitshandboek, soms willen cliënten het op een andere manier. Samen goed communiceren en uitleggen waarom wij het op een bepaalde manier taken uitvoeren.*

Afhandeltermijn: direct

4: Klacht over het niet komen opdagen van de invalkracht tijdens de vakantie van de vaste hulp: Miscommunicatie tussen hulp en kantoor, de hulp dacht dat ze op een ander tijdstip ingepland was. De huishoudelijke hulp is alsnog, 's middags, de huishoudelijke ondersteuning gaan verzorgen. *Verbetermaatregel: Dubbele check of planning tijdens inval duidelijk is voor alle partijen.*

Afhandeltermijn: direct

5: Klacht over vakantieplanning; in verband met ziekmelding van de invalhulp geen andere hulp beschikbaar op dezelfde dag en hetzelfde tijdstip. Client wilde niet op een ander moment de hulp ontvangen. Opgelost door de uren in te halen in de volgende week. *Verbetermaatregel: Meer vakantiepersoneel beschikbaar hebben gezien de huidige arbeidsmarkt is dat lastig te realiseren. Blijven werven.*

Afhandeltermijn: 1 week



6. Klacht over vakantieplanning: Cliënt wilde perse alle vervangende weken op zijn vaste dag en tijd huishoudelijke hulp en niet op een andere dag en tijd. In goed overleg en veel schuiven met de planning is het met de vaste invalhulp van cliënt, kantoor en cliënt opgelost.

Verbetermaatregel: Cliënten beter informeren over dat wij flexibiliteit van hen verwachten tijdens de vakantieperiode daar het niet altijd mogelijk is dezelfde dag en tijd aan te houden.

Afhandeltermijn: 1 week

7. Klacht schoenen aanlaten tijdens het zorgmoment; De vaste hulp van de client heeft haar schoenen aan tijdens het werken. De client wil dat de hulp haar schoenen uitdoet. In verband met omstandigheden kan de hulp haar schoenen niet uitdoen. Opgelost door een collega in te plannen die haar schoenen uit kan doen tijdens het werken.

Afhandeltermijn: 1 week

Resultaat:

De meeste klachten gaan over de vakantieplanning (zomer). De vakantieplanning is elk jaar een hele puzzel en door personeelstekorten in de branche is het niet altijd naar ieders tevredenheid op te lossen.

De cliënten worden telefonisch door de afdeling planning geïnformeerd over de zomerperiode. Wij vragen de cliënten hun netwerk aan te spreken als wij een bepaalde week geen vervangende collega kunnen sturen.

Klachten tijdens de vakantieplanning van de zomer komen elk jaar voor. Het is lastig om tijdens de vakantie voldoende vervangende hulpen te vinden. Wij hebben geprobeerd om vakantiekrachten aan te stellen maar dat is een lastige taak. Wij proberen het op te lossen met ons vaste personeel, die zich tijdens de vakantieperiode voor de volle 100% inzetten. Echter gezien de drukte tijdens deze periode en als daarnaast het verzuim of andere omstandigheden om de hoek komen kunnen wij niet garanderen alle cliënten volledig te voorzien van vervangende hulp.

De gemeenten zijn op de hoogte van deze problematiek binnen de branche en informeren de cliënten als zij naar de gemeente bellen indien ze geen hulp hebben ontvangen tijdens de vakantieperiode.

Met het doorgeven van vervangende hulp tijdens vakantie wordt door het kantoor gevraagd of de cliënt het op de kalender danwel in de agenda te schrijven. De vaste hulp van de cliënt wordt geïnformeerd en controleert of er bij de cliënt de juiste dag, tijd en collega staat genoteerd. Wij merken dat dit goede resultaten geeft, cliënten zijn gewend aan vaste dag en tijd, als daar tijdens vakantie verandering in komt wil dat nog weleens vergeten worden.

Uit de klachten van 2021 hebben wij lering kunnen trekken. Tijdens de zomer/vakantieperiode gaat er vanuit de afdeling planning nog beter gecommuniceerd worden over wijzigingen in de planning.

Daarnaast zullen de cliënten tijdens de intake beter geïnformeerd worden over de taken die wij wel of niet mogen uitvoeren.