



Stichting Hulp in Huis Nederland
Klachten jaarverslag 2022
Hulp bij het huishouden (HbH)



STICHTING HULP IN HUIS NEDERLAND
De thuishulp die ontzorgt

10 maart 2023



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 2022:

In totaal hebben wij in 2022, 6 klachten ontvangen.

1: Klacht; Hulp wil niet op een trapje staan: Client wenst dat haar vaste hulp op een trapje gaat staan om de gordijnen af te halen. Hulp heeft aangegeven dit niet te durven in verband met de staat van het trapje. Client daardoor ontevreden en wil een klacht indienen. Vanuit kantoor is er telefonisch contact opgenomen om uit te leggen dat wij veilig moeten kunnen werken dus het trapje in goede conditie moet zijn om deze te gebruiken. De client heeft er begrip voor en vraagt zijn zoon om de gordijnen af te halen en na het wassen weer op te hangen.

Afhandeltermijn: direct

2: Klacht; Niet tevreden over de invalhulp: De client is niet tevreden over de invalhulp, zij kwam te laat en heeft de werkzaamheden niet naar behoren uitgevoerd. De client wil deze invalhulp niet meer ontvangen. Het voorval met de medewerkster besproken; zij was te laat omdat zij het adres niet kon vinden. De werkzaamheden heeft zij getracht zo goed mogelijk uit te voeren. Dit besproken met client, deze had begrip voor het niet kunnen vinden van het adres en gaf aan dat er niet snel iemand kan tippen aan zijn vaste hulp en dat deze invalkracht als het nodig is best nog een keer mag komen.

Verbetermaatregel: Medewerkers beter informeren over de adressen en bijzonderheden goed doorgeven als een adres lastig te vinden is indien dat bij ons bekend is.

Afhandeltermijn: 1 week

3: Klacht over het niet komen opdagen van de vaste hulp: Miscommunicatie tussen hulp en kantoor. De huishoudelijke hulp had zich ziekgemeld dit is niet gecommuniceerd met de client. De client is te laat hierover geïnformeerd en heeft zitten wachten op de hulp.

Verbetermaatregel: Goed controleren of alle cliënten zijn geïnformeerd indien er een ziekmelding binnen komt.

Afhandeltermijn: direct

4: Klacht over vakantieplanning; De client is van de 3 weken dat de vaste hulp op vakantie is voor 2 weken ingepland. Client geeft aan dat zij recht heeft op alle 3 weken hulp en niet maar 2 weken van de 3. Afdeling planning heeft getracht uit te leggen dat zij op dit moment deze opties heeft en spijtig genoeg niet voor alle 3 de weken. Client was het er niet mee eens en gaat de gemeente hierover bellen. Afdeling planning heeft client voorgesteld om eventueel de



uren van de missende week in te halen als de vaste hulp weer terug van vakantie is. Dit wilde de client niet.

Verbetermaatregel: Proberen meer vakantiekrachten aan te trekken dit is lastig gezien de personeelstekorten binnen de zorgbranche.

Afhandeltermijn: 1 week

5. Klacht over vakantieplanning: Cliënt vervangende hulp voorgesteld tijdens de vakantie van de vaste hulp. Dit zou op een andere dag en ander tijdstip plaatsvinden. De client wil dit absoluut niet, wil alleen op dezelfde dag en tijd hulp want het kan niet met zijn afspraken. In goed overleg met de zoon van de client toch alle vakantieweken in kunnen vullen bij deze client.

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. Soms is het beter om dit via een contactpersoon te doen om de client hier niet mee te belasten. Een contactpersoon kan vaak dingen regelen zodat zorgmomenten wel kunnen worden gepland.

Afhandeltermijn: 1 week

Resultaat:

Vooraf in drukke periodes zoals de vakantieperiode merken wij dat er hierdoor soms ontevredenheid kan ontstaan. Wij zijn een organisatie die graag de diensten naar ieders tevredenheid wil leveren. Zaak is om tijdens drukke periodes nog beter en duidelijker te communiceren met onze collega's en cliënten zodat er geen onduidelijkheid ontstaat over gemaakte afspraken en wensen.

Daarnaast blijft er af en toe onduidelijkheid ontstaan over wat wij wel en wat wij niet mogen doen bij de client. Wij trachten de cliënten hier zo goed mogelijk over te informeren. Intern wordt er gekeken naar een goede oplossing.