

Stichting Hulp in Huis Nederland
Klachten jaarverslag 2019
Hulp bij het huishouden (HbH)

17 februari 2020

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 2019 hebben ontvangen en hoe wij de klachten hebben getracht op te lossen en wat wij van de klacht hebben geleerd.

Ontvangen klachten 2019:

In totaal hebben wij in 2019, 8 klachten ontvangen.

1: Klacht over het niet komen opdagen van de huishoudelijke hulp: Miscommunicatie tussen hulp en kantoor. De huishoudelijke hulp is alsnog, een uur later, de huishoudelijke ondersteuning gaan verzorgen. *Verbetermaatregel: Dubbele check of planning tijdens inval duidelijk is voor alle partijen.*

2: Klacht; geen klik met ingezette vaste huishoudelijke hulp: Direct voor het volgend geplande zorgmoment een andere collega ingepland en na twee weken geëvalueerd. De klik was er nu wel dus naar tevredenheid opgelost.

3: Klacht over vakantieplanning; in verband met ziekte van de invalhulp geen andere hulp beschikbaar in de desbetreffende week. 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.*

4. 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 met 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.*

5. Klacht hulp te laat tijdens vakantieplanning; De invalhulp tijdens de vakantie is 20 minuten te laat in verband met uitloop elders. Kantoor heeft contact gezocht met invalhulp en daarna cliënt geïnformeerd. De invalhulp heeft de 20 minuten doorgewerkt. Eindtijd is in overleg 20 minuten doorgeschoven. Naar tevredenheid opgelost. *Verbetermaatregel: Medewerkers nogmaals instrueren als ze verlaat zijn kantoor dienen in te lichten zodat het gecommuniceerd wordt met cliënt..*

6. Klacht over kwaliteit invalhulp; De invalhulp deed het werk niet hetzelfde als de vaste hulp. In overleg met cliënt en invalhulp. Cliënt tevreden invalhulp mag blijven komen. *Verbetermaatregel: Een ieder doet zijn werk vaak net iets anders; communiceren met cliënt over de werkzaamheden en de uitvoering ervan en de invalhulp instrueren.*

7. Klacht over niet ontvangen brief in verband vakantieplanning; De vaste hulp van cliënt heeft de brief niet meegenomen en niks besproken daardoor onduidelijkheid. Met cliënt de inhoud van de brief besproken en brief via de post gestuurd. Naar tevredenheid opgelost. *Verbetermaatregel: In vervolgd wordt de brief rechtstreeks naar cliënten gestuurd.*

8. Klacht over vervanging tijdens vakantie; cliënt had aangegeven van de 3 weken vakantie van vaste hulp de eerste en derde week hulp te willen. Voor aanvang eerste vakantieweek vaste hulp geeft cliënt aan toch de tweede week vervangende hulp te willen. Dit was in de planning niet mogelijk in verband met piekweken vakantieperiode. Na uitleg en overleg met cliënt is het opgelost. *Verbetermaatregel: Nog beter de gemaakte afspraken met cliënten doornemen.*

Resultaat:

De meeste klachten gaan over de vakantieplanning (zomer). De vakantieplanning is elk jaar een hele puzzel.

De cliënten worden middels een brief geïnformeerd over de gang van zaken tijdens de vakantieplanning. Ook vragen wij de cliënten in deze brief ons tijdig door te geven als zij zelf op vakantie gaan. Daarnaast vragen wij de cliënt om tijdens de vakantie van hun vaste hulp ook een beroep te doen op hun netwerk/familie.

In 2019 hebben wij ervoor gekozen de vaste hulpen de brieven mee te geven naar hun cliënten. Om deze persoonlijk te overhandigen en direct te bespreken zodat er geen onduidelijk ontstaat. Het blijkt dat dit bij een paar cliënten niet is gedaan. Wij hebben hierdoor besloten om in het komende jaar de brieven rechtstreeks naar de cliënten te sturen en vanuit het kantoor contact te leggen om de brief toe te lichten.

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 er daarnaast verzuim of andere omstandigheden om de hoek komen kunnen wij niet garanderen alle cliënten volledig te voorzien van vervangende hulp.

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 2019 hebben wij lering kunnen trekken. De informatiebrief gaat rechtstreeks naar de cliënt, de communicatie over de vakantieplanning blijft in handen van het kantoor.