



Klachtenjaarverslag 2019

Thuisbegeleiding en Hulp bij het huishouden

STMG BV en STMG OT BV

Datum	3 februari 2020
Status	concept
Proceseigenaar	Manager OT en Regiomanagers V&V
Beheerder	BKC

Inleiding

STMG wil zo goed mogelijke zorg bieden. Daarin proberen we zo min mogelijk fouten te maken. Als dat onverhoopt dan een keer toch gebeurt, willen we er van leren. We nodigen onze cliënten dan ook uit om onvrede over ons handelen met ons te delen. Hoe we dat hebben ingericht, valt te lezen in ons Klachtenreglement. Het Klachtenreglement is terug te vinden op onze website.

In dit Klachtenjaarsverslag is terug te lezen hoeveel klachten we binnen Thuisbegeleiding en Hulp bij het huishouden in 2019 hebben gehad. Ook wordt vermeld wat voor soort klacht het is en hoe wij daar als organisatie mee omgegaan zijn en wat wij er van geleerd hebben.

Klachtenjaarsverslag 2019

We hebben in 2019 in totaal 13 klachten ontvangen. Hieronder wordt een korte beschrijving van de klacht gegeven. Kwantitatieve informatie volgt daarna.

Klacht	Omschrijving
1	Klacht over communicatie door thuishulp en over ontbreken invalkracht.
2	Miscommunicatie over planning. Nieuwe thuishulp ingepland.
3	Nieuwe cliënt heeft even moeten wachten op vaste hulp. Nadat vaste hulp gevonden was, naar tevredenheid opgelost.
4	Klacht over vakantievervangings. Naar tevredenheid opgelost nadat extra hulp was ingepland.
5	Klacht over vakantievervangings en het niet noteren van wensen van de klant in de planning. Naar tevredenheid opgelost.
6	Klacht over kwaliteit van de hulp en vervangings. Na bezoek door relatiemanager naar tevredenheid opgelost.
7	Klacht over vervangings. Uiteindelijk blijkt er sprake van slechte communicatie tussen cliënt en mantelzorgers.
8	Klacht over planning en afstemming van wensen. Na evaluatie met thuishulp en cliënt naar tevredenheid opgelost
9	Klacht over vakantievervangings. Na toelichting over situatie in vakantie opgelost.
10	Klacht van mantelzorgers over kwaliteit zorg. Cliënt heeft zelf opgepakt met thuishulp en is opgelost.
11	Klacht over tijdig moeten afzeggen van zorg (24 uur van te voren). Cliënt was niet op de hoogte van beleidsregel.
12	Klacht over kwaliteit van hulp. Medewerker herkende dit ten dele. Na gezamenlijk overleg is andere thuishulp ingezet.
13	Klacht over niet inplannen van hulp. Cliënt was a.g.v. verkeerde registratie ten onrechte niet in planning opgenomen. Fout is hersteld. Met betrokken geëvalueerd en procesafspraken gemaakt.

Een cliënt heeft twee maal een klacht ingediend, te weten klacht 4 en 5.

	<i>TB</i>	<i>HbH</i>
<i>2019</i>		
Aantal klachten	1	12
Aantal unieke klagers	1	11

De meeste klachten betroffen het ontbreken van vervangings tijdens afwezigheid van de vaste hulp. Klachten over het gebrek aan vervangings komen ieder jaar voor. Het is in de Hulp bij het huishouden lastig om aan voldoende vakantiekrachten te komen. Mensen die werkzaam willen zijn in de Hulp bij het huishouden beschikken niet altijd over vervoer om naar cliënten buiten de eigen woonplaats te reizen. Zo komt het voor dat we in bepaalde regio's genoeg medewerkers hebben terwijl we in andere regio's tekorten hebben.

We hebben in 2019 aan het begin van de zomer al onze cliënten een brief gestuurd waarin we ze er op hebben gewezen dat vakantievervangings mogelijk tot problemen kan leiden en ze gevraagd hebben om zelf tijdig eventuele afwezigheid door te geven en/of zo veel mogelijk gebruik te maken van het eigen netwerk. Dit lijkt effect te hebben gehad: in deze zomerperiode zijn slechts drie klachten als gevolg van gebrek aan invalhulp ontvangen.

De 13 klachten zijn als volgt te categoriseren:

	<i>TB</i>	<i>HbH</i>
<i>Categorie</i>		
Geen (inval)hulp	1	6
Kwaliteit zorg		2
Procedures		1
Meerdere categoriën		3

We streven naar een vlotte afhandeling van de klachten. Volgens ons Klachtenreglement dienen we binnen zes weken, in uitzonderlijke gevallen tien weken, de klacht te beoordelen. In 2019 heeft de behandeling van twee klachten die termijn overschreden.

	<i>TB</i>	<i>HbH</i>
<i>Afdoeningstermijn</i>		
Dezelfde dag		5
Binnen 5 werkdagen		2
Binnen 5 tot 10 werkdagen		1
Binnen 10 tot 15 werkdagen	1	
Binnen 25 tot 35 werkdagen *		2
Binnen 60 tot 65 werkdagen *		2

* lange afdoeningstermijn (ook) het gevolg van laat registreren dat de klacht afgehandeld is.

We willen vooral leren van de klachten die wij ontvangen. Waar mogelijk passen we onze werkprocedures en protocollen zo aan dat optimale randvoorwaarden worden geschapen om een zelfde klacht niet nog een keer te hoeven ontvangen. Een voorbeeld is de brief over vakantievervanging.