



## ZorgPlus 2024

# Inleiding

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de ontvangen klachten in 2024 binnen ZorgPlus, zoals geregistreerd in het bestand Klachtenoverzicht 2024. Het doel is inzicht te geven in de aard van de klachten, de genomen acties en aanbevelingen voor verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. In 2024 hebben wij 3800 cliënten in ons bestand met daarin 850 medewerkers die dagelijks de cliënten voorzien van een schoon en leefbaar huis.

## Overzicht van klachten

### Aantal en type klachten

In 2024 zijn er enkele klachten binnengekomen, variërend van ontevredenheid over de kwaliteit van huishoudelijke hulp tot communicatieproblemen, planning en ongepast gedrag. De klachten zijn geregistreerd met datum, beschrijving, beoordeling (terecht/discutabel, onterecht), en de genomen actie.

### Samenvatting van klachten

| Datum      | Beschrijving klacht                                                                                                      | Beoordeling | Genomen actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03-01-2024 | Mevrouw heeft een brief gestuurd om hierin aan te geven dat de hulp de hulpvraag niet goed begrepen zou hebben en heeft. | Discutabel  | Wij hebben mevrouw gebeld na het ontvangen van de brief en na het lezen van de brief met daarin een klacht over de hulp. Wij hebben ten eerste aangegeven dat het fijn is dat mevrouw een terugkoppeling geeft inzake haar (on)tevredenheid met betrekking tot de bij haar toegewezen hulp. In het moment van de client (wat de hulp samengevat kan lezen) zou de hulp eventuele uitzonderingen moeten hebben lezen. Wij hebben de huidige hulp uitgepland bij |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     | mevrouw en een ervaren hulp op de maandag ingepland bij mevrouw vanaf volgende week.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 08-03-2024 | Een medewerker meldt dat een cliënt tijdens het huisbezoek ongepaste en verontrustende opmerkingen heeft gemaakt. Dit werd als ernstig ervaren en er is geadviseerd om geen jonge vrouwelijke medewerkers meer naar deze cliënt te sturen, omdat soortgelijke opmerkingen eerder zijn voorgekomen.                                                                                                                                                                                                 | Kantoor naar client | De cliënt is aangesproken op het maken van ongepaste grapjes en heeft toegezegd hier voortaan op te letten. Volgens de cliënt waren er geen verkeerde intenties. De medewerker maakte zelf ook regelmatig grapjes en gaf aan nog eens langs te willen komen voor koffie.                                                                                                                                  |
| 08-05-2024 | Client meldde krassen op de gaskookplaat, die als zeer waardevol wordt beschouwd. De schade ontstond vermoedelijk door onjuiste schoonmaakmethode, ondanks dat de hulp verder goed werk heeft geleverd. Bewoner was emotioneel geraakt door de beschadiging en gaf aan dat het apparaat op een specifieke manier gereinigd moet worden. Hij is bezig met het invullen van een schadeformulier en zoekt de aankoop bon. Er was ook behoefte aan bevestiging dat zijn melding serieus genomen wordt. | Discutabel          | Er is contact opgenomen met de client en de hulp. De hulp kon zich niet vinden in de klacht en daarin ook de schade die de client aangaf. Client geeft aan zeer tevreden te zijn over de hulp en wil de goede samenwerking behouden. De hulp heeft een reinigingsmiddel aangeschaft dat de krassen heeft verholpen. De klacht is hiermee opgelost en bewoner gaf aan tevreden te zijn met de afhandeling. |
| 05-06-2024 | Een cliënt geeft aan dat de huishoudelijke hulp vaak en veel op haar mobiel zit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Terecht             | De huishoudelijke hulp is aangesproken op het telefoongebruik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Ondanks dat hier al op is gewezen, is het gedrag niet veranderd.                                                                                                                                                                                                |            | tijdens het werk. Na enkele weken is bij de cliënt nagevraagd of het probleem nog speelde; de cliënt gaf aan dat de hulp zich er nu van bewust is en het niet meer voorkomt.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 08-08-2024 | Een cliënt geeft aan teleurgesteld te zijn omdat er tijdens de vakantie van de vaste hulp de vervangende hulp niet de gehele uren heeft kunnen blijven.                                                                                                         | Terecht    | Tijdens de zomerperiode is vooraf gecommuniceerd dat vaste medewerkers met vakantie zijn en dat er tijdelijk invalhulpen worden ingezet. Door de drukte kan het voorkomen dat de hulp een half uur korter aanwezig is. Deze aangepaste uren zijn verwerkt in de planning van de invalhulp. De melding van teleurstelling over het kortere hulpmoment is hiermee opgepakt en verklaard. De client is hier ook van op de hoogte gebracht. |
| 02-09-2024 | De huishoudelijke hulp bij deze cliënt voert vooral taken uit op de benedenverdieping en is veel tijd kwijt aan praten en herhaald poetsen van dezelfde plekken. De cliënt ervaart de hulp als vermoeiend en vindt de combinatie niet passend door persoonlijke | Discutabel | Er is overleg geweest over de klacht en afgesproken om na de vakantie van de vaste hulp een nieuwe medewerker in te plannen. Later gaf de cliënt toch aan de voorkeur te geven aan het behouden van de oorspronkelijke hulp.                                                                                                                                                                                                            |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | omstandigheden en gebrek aan duidelijke kaders. Er wordt gevraagd of het mogelijk is om, gezien gewijzigde indicaties, een andere hulp in te plannen die beter aansluit bij de situatie.                                                                                                                                                                                                                |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 08-11-2024 | <p>Clïënt diende een klacht in over een stofzuiger die volgens haar door de hulp beschadigd is. De stofzuiger is meer dan zes jaar oud en maakte al langere tijd lawaai. De hulp gaf aan dat het apparaat nog functioneert en dat het geluid niet door haar veroorzaakt is. Clïënt blijft van mening dat de schade vergoed moet worden. De klacht is geregistreerd en besproken met beide partijen.</p> | Onterecht | <p>Naar aanleiding van een klacht over een mogelijk defecte stofzuiger is cliënt gesproken. Er is geadviseerd om de stofzuiger door een medewerker of familielid te laten nakijken bij een reparatiewinkel. Uit terugkoppeling bleek dat de stofzuiger versleten was. De klacht is hiermee afgehandeld.</p> |