

Jaarverslag Klachtenregistratie 2020

Interne Klachten:

Uit de klachtenregistratie van het jaar 2020 komt naar voren dat wij 17 interne klachten hebben ontvangen. Zie bestand (onderin) voor de beschrijvingen per klacht.

Externe klachten (SKGN):

Er zijn in het jaar 2020 geen klachten neergelegd bij de externe klachtencommissie.

Klachtfunctionaar:

In het jaar 2020 zijn er 2 klachten gemeld bij onze Klachtfunctionaar, waarvan 1 klacht door de directie is afgehandeld (zie bestand onderin).

Thuiszorg ELELE heeft alle klachten besproken en afgehandeld. Wij als instelling streven ernaar om de klachten die binnenkomen, binnen 48 uur op te pakken en in een termijn van 14 dagen af te handelen.

Aantal registraties	Interne klachten	
Categorie	Klacht cliënt	Klacht medewerker
Planning	8	1
Dagbesteding	4	
WMO	0	
WLZ/Kwaliteit	2	
Verzorging	0	
Totaal	15	

Aantal registraties	Klachtfunctionaar	
Categorie	Klacht cliënt	Klacht medewerker
Planning	1	0
Dagbesteding	0	
WMO	1	
WLZ/Kwaliteit	0	
Verzorging	0	
Totaal	2	

(BIJNA) INCIDENT	KLACHT	ARBO	ANDERS	Bevinding:	Verbetermaatregel:	Wijze van communicatie:	datum:	Uitvoering datum:	Verantwoordelijke:	Beoordeling:
				Registreren: - Wat, Hoe, Waar, Waardoor	Beschrijven: 1. Hoe is het opgelost óf 2. Hoe gaan we het oplossen		Datum invullen	Datum invullen Uiterlijk binnen 2 weken.	Invullen wie verantwoordelijk is voor de uitvoering	Was de verbetering effectief? Eventueel volgens wie: leidinggevende, zorgverlener en/of cliënt
Aankruisen										
Klacht				Mevr. ██████ belt met de mededeling dat onze HH medewerker haar ketting heeft meegenomen mevr.is bekend met psychische klachten en de begeleider heeft ons op de hoogte gehouden dat er zulke situaties kunnen voorkomen.	Wij hebben een nieuwe medewerker ingezet bij mw. omdat onze medewerker het ook niet prettig vond om steeds aan te horen vanuit cliënt dat zij haar ketting had gestolen.	Telefonisch	02-01-2020	07-01-2020	Planning	Ja, voor beide partijen zijn er oplossingen gevonden.
Klacht				Meneer ██████ beweerd, dat Carmen eerder is weggegaan dan wat er staat geplant, meneer wil de extra uren ingehaald hebben	Planner heeft de extra 1 uur laten in halen en de heer de voordeel van de twijfel gegeven.	Telefonisch	15-02-2021	15 feb 2021	Planning	Aangegeven aan de heer dat hij volgende keer meteen moet bellen en niet paar weken later zodat wij gelijk actie kunnen ondernemen

Klacht	Client ██████ : heeft klacht over de medewerker die te laat is gekomen	Medewerker is door de planner aangesproken, een bel afspraak gemaakt als ze wat later is	Telefonisch	18-02-20	18 feb 2020	Planning	Wij hebben dhr. uitgelegd dat het kan voorkomen dat medewerkers +/- half uur speling heeft om bij cliënten aanwezig te zijn. Echter moet dit niet te vaak voorkomen en langer dan 30 minuten zijn
Klacht	Pv medewerkers ██████ hebben een klacht over client ██████ mevr. doet de deur vaak niet open of ze is zonder door te geven aan de planning bij haar dochter...mevr. belt dan volgende dag de planning op dat er niemand is geweest.	Planning heeft met de medewerkers afgesproken bij afwezigheid altijd de contactpersoon + planning te bellen Ook afgesproken met contactpersoon van de cliënt dat zij ons bij afwezigheid altijd moeten afbellen.	Telefonisch	05-02-20	5 feb 2020	Planning	Contactpersoon geeft aan dat zij telkens vergeet ons op de hoogte te houden en gaat ervoor zorgen dat zij vanaf heden hier echt aan gaat denken.
Klacht	Klacht van hh medewerker die ook PV doet bij mw. ██████ laat medewerker in PV uren het huis schoonmaken. Huis is erg rommelig en vies. De kleinzoon woont bij mw. In. Ook hij doet niets aan het huishouden, waardoor er een hele hoop afwas en was door het huis heen slingert. Tevens zijn door het woonkamer heen ook ondergoed met urine te	Medewerker heeft dit eerst proberen uit te praten met mw. Daarnaast heeft de planning contact opgenomen met haar. De situatie is daarna niet veranderd. Uiteindelijk heeft de klantmanager met de dochter gesproken, dat het zo niet verder kan. Dochter begreep de situatie. HH medewerker is daar alleen voor HH ingepland. Daarnaast	Telefonisch	19-02-2020	Rond 25-02-2020	Dilek en Berna	Ja, alleen probeert mw. de medewerker wel uit. Echter verloopt het nu goed.

	vinden.	een andere PV medewerker ingepland. Mw. Duidelijk gemaakt dat als het doorgaat wij gaan stoppen met de zorg, omdat het geen fijne werksfeer is voor onze medewerker.					
Klacht	Klacht vanuit de kantoor personeel, kantoorpersoneel is uitgescholden door de dochter van een client met als reden dat haar Moeder meerdere malen naar de dagbesteding moet komen	Coördinator van de Dagbesteding heeft meerdere malen aangeven dat dit niks met ons te maken heeft, maar met de indicatie die afgegeven is. Nummer van SWT doorgegeven dat zij een herindicatie kunnen aanvragen, zodat de SWT kan onderzoeken of cliënt meerdere dagdelen kan krijgen	Telefonisch	06-03-2020	6 Maart 2020	Dagbesteding Coördinator	Dochter van client gaat contact opnemen met SWT. Zodra mw. extra dagdelen krijgt, krijgen wij bericht van SWT.
Klacht	Klacht vanuit een HH client. De client wil perse ██████ als HH medewerker. Ze geeft aan dat de directie haar heeft beloofd om ██████ bij haar in te zetten. Echter kan ██████ door privé omstandigheden geen zorg leveren bij die client. De client heeft moeite om dit te begrijpen en te accepteren.	Dit probleem is niet op te lossen. Wij hebben aangeboden om iemand anders in te zetten. Echter weigert mevrouw hulp van iemand anders.	Telefonisch	28-03-20	28 April 2020	Planning	Nee, mevrouw weigert zorg van iemand anders. Wel aangegeven dat wij altijd bereid zijn een andere medewerker in te zetten.
Klacht	Client: ██████: wil perse een medewerker, die niet in staat is om veel uren te maken i.v.m. haar gezondheid, Planning heeft mevr. meerdere malen een andere medewerker aangeboden.. toch wil mevr. perse de hulp die zij wil.	Mevr. overgehaald dat andere HH hulpen ook goed zijn. Uiteindelijk is ze Hiermee akkoord gegaan in week 22 wil mevr. dat er iemand komt om te kijken of het gaat klikken.	Telefonisch	18-05-20	25 mei 2020	Planning	Vandaag mw. terug gebeld om te vragen hoe het is gegaan met de nieuwe zorgverlener. Mw. is heel erg

							tevreden, en vond het heel jammer dat zij voorheen bleef doordringen voor die ene andere zorgverlener.
Klacht/Anders	Mw. [REDACTED] heeft gebeld met het verzoek dat zij een gesprek wilt (huisbezoek) met mij. Ze wilt het hebben over haar eenzaamheid en de zorg.	Ik ben op huisbezoek geweest bij mw. Zij is heel erg eenzaam en vind alles wat er nu speelt (corona) heel eng. Zij wilt heel graag naar de dagbesteding komen, deze is helaas gesloten. Zodra wij weer mogen starten is mw. altijd weer welkom.	Huisbezoek	04-06-2020	10-6-2020	Dagbesteding Coördinator	Mw. had behoefte aan een gesprek i.v.m. Corona. Ze voelde zich heel erg eenzaam, en wou een praatje doen.
Klacht	Klacht van Mantelzorger van mw. [REDACTED]. Ze wilt graag dat haar moeder opgehaald wordt voor de dagopvang. Echter kunnen wij dit momenteel niet doen vanwege de RIVM richtlijnen. Zodra wij mogen starten met de dagbesteding wordt mw. opgehaald.	De mantelzorger van cliënt is overbelast geraakt, hierdoor was ze heel erg boos dat de dagbesteding niet open was. Wij hebben afgesproken gelijk contact op te nemen zodra er meer bekend is.	Telefonisch	10-06-20	10-06-20	Dagbesteding Coördinator	Mw. hoopt dat de dagbesteding snel weer geopend mag worden.
Klacht	Klachten HH cliënten De laatste tijden krijgen wij klachten binnen dat er veel verschillende zorgverleners over de vloer komen. Cliënten voelen zich hierdoor niet prettig. Willen graag vaste medewerkers.	Intern overleg gehad + gemeente erbij betrokken dat wij momenteel door Corona en vakantie periode te kort komen aan medewerkers. Wij kunnen momenteel ook geen nieuwe cliënten hierdoor aannemen. We hebben het advies gekregen vanuit de gemeente dat wij deze cliënten tijdelijk kunnen	Intern overleg + Mail	16-07-2020	23-7-2020	Personeelszaken Planning en Kwaliteit medewerker	De kwaliteitsmedewerker heeft contact gehad met verschillende instellingen om zo een lijst te kunnen maken waar plek beschikbaar is. mocht een cliënt

		doorverwijzen naar andere Thuiszorg instellingen.					hier gebruik van willen maken.
Klacht	Klacht vanuit een contactpersoon. [REDACTED] komt niet meer op de Dagbesteding vanwege een aantal zaken dat eerder is afgespeeld. Mw. heeft Alzheimer en kan agressief gedrag vertonen. Hierdoor is de Dagbesteding gestopt. Dochter wilt dat mw., weer op de Dagbesteding komt.	Ik heb alle collega's een mail gestuurd om hierover te brainstormen. Dit wordt besproken met de directie.	Telefonisch + intern overleg	20-10-2020	03-11-2020	Kwaliteit	Na interne overleg met de team dagbesteding Oss incl. directie zijn er verschillende maatregelen genomen zodat mw. toch kan deelnemen met de dagbesteding.
Klacht	Klacht van uit client [REDACTED]. Mw. geeft aan dat onze medewerker de bank niet wilt verplaatsen.	Planning heeft mw. verwezen naar onze Arbo check, hierin staan duidelijk in wat onze medewerkers mogen doen of niet.	Telefonisch	28-10-20	28-10-2020	Planning	Na ons Telefonisch gesprek kwam ook naar voren dat ze toch liever iemand anders wou en dat ze daarom zware taken wou laten verrichten aan die medewerker.
Klacht vanuit medewerker	Cliënt [REDACTED] vertoont verbaal agressief gedrag. Wilt taken laten uitvoeren welke niet behoort tot de taken van de huishoudelijke medewerker	Klantmanager heeft de contactpersoon van mw. gesproken. Hij heeft een laatste kans gegeven en aangegeven dat onze medewerkers niet gediend zijn van het gedrag dat mw. vertoont. Ook heeft hij aangegeven dat wanneer dit gedrag zich voordoet wij geneigd zijn de zorg te stoppen en zij opzoek moeten gaan naar een andere instelling.	Telefonisch	11-11-20	11-11-2020	Klantmanager	De contactpersoon heeft zijn excuses aangeboden en verteld dat mw. agressief is, hij gaat mw. in eigen taal duidelijk maken wat voor taken onze medewerkers mogen verrichten.

Klacht vanuit vrijwilligers dagopvang	Cliënten van de dagbesteding worden tijdens het ophalen telkens boos dat onze medewerkers te laat zijn met het ophalen van de cliënten. De coronaprotocol is dat er met een personenauto max. 2 cliënten opgehaald mogen worden.	Wij moeten ons houden aan de regels van het RIVM. Hierdoor kan het ook komen dat onze medewerkers te laat zijn met het ophalen van de cliënten. De dagopvang coördinator heeft duidelijk aan alle groepen verteld hoe het komt dat onze medewerkers soms laat zijn met het ophalen en verteld dat dit onmacht is.	Mondelinge toelichten	23-11-20	23-11-2020	Dagopvang Coördinator	Dit is deze week aan elke groep uitgelegd. Ma t/m za.
Klacht	Dagopvang klanten snappen niet waarom sommige 2 dagen mogen komen (subsidiegroep Nijmegen) en een andere cliënt (uit Beuningen) wel 4 dagen mag komen.	Wij hebben uitgelegd dat wij in de gemeente Nijmegen boven 65+ met subsidie werken en dat we momenteel i.v.m. de huidige regels van het RIVM de cliënten niet meer dan 2 dagen kunnen deelnemen aan de dagbesteding. De cliënt uit Beuningen heeft een indicatie van 4 dagen per week en verteld dat dit het verschil is	Mondelinge toelichting	08-12-20	08-12-2020	Dagopvang Coördinator	Nu subsidie en indicatie bekend zijn bij deze cliënten snappen ze het verschil.
Klacht vanuit activiteitenbegeleider	De cliënten die deelnemen aan onze dagbesteding denken dat ze allemaal een vaste plek hebben. Als er iemand anders op die plek zit terwijl de ander nog niet aanwezig is. Verzoekt zij bij binnenkomst dat de cliënt moet opstaan van haar plek.	Niemand heeft een vaste plek. Er is voldoende plek beschikbaar voor de cliënten die naar onze dagbesteding komen.	Mondelinge toelichting	28-12-20	28-12-2020	Dagbesteding coördinator	De richtlijnen van het RIVM zijn: verwissel niet van zit plek.

(BIJNA) INCIDENT	KLACHT	ARBO	ANDERS	Bevinding:	Verbetermaatregel:	Wijze van communicatie:	Planning datum:	Uitvoering datum:	Verantwoordelijke:	Beoordeling:
				Registreren: - Wat, Hoe, Waar, Waardoor	Beschrijven: 3. Hoe is het opgelost óf 4. Hoe gaan we het oplossen		Datum invullen	Datum invullen	Invullen wie verantwoordelijk is voor de uitvoering	Was de verbetering effectief? Eventueel volgens wie: leidinggevende, zorgverlener en/of cliënt
Aankruisen										
Klacht				De directie heeft een mail gekregen van contractmanager [REDACTED]. In de mail geeft zij aan dat er een signaal is ontvangen dat er door thuiszorg ELELE aangedrongen wordt bij een client om individuele begeleiding aan te vragen na een operatie terwijl dit persoonlijke verzorging moest zijn.	Directie heeft dit intern onderzocht en kom erachter dat dit niet klopt. De schoondochter van de client geeft aan dat de verwarring door haar is ontstaan en waarschijnlijk tot miscommunicatie heeft geleid. Zij is eventueel bereid om in gesprek te gaan met de contractmanager. Voor complete beeld zie de mails van 19-02-2020 tussen contactmanager [REDACTED] en directie.	Telefonisch, per mail	19-02-2020	19-02-2020	Directie	Na enige contact en onderzoek is er geconcludeerd dat de signaal niet klopt. De contractmanager heeft telefonisch haar excuses aangeboden, omdat zij aanvallend is overgekomen., Ze geeft aan dat alle signalen besproken dienen te worden.
Klacht				Er heeft een discussie plaatsgevonden onder twee cliënten die HH hulp ontvangen van dezelfde medewerker. Cliënt x	Er is contact opgenomen met de medewerker en eerst geluisterd naar het verhaal van de medewerker. Medewerker geeft	Telefonisch	05-03-2020	05-03-2020	Klachtenfunctionaris	Medewerker geeft aan dat zij dit niet zo had moeten aanpakken. Om te

wilde van dag veranderen en vroeg dit aan de cliënt Y. Cliënt Y heeft aangegeven dat zij niet van dag wil of kan veranderen. De reden dat cliënt X zelf aan Y vraagt is dat de medewerker heeft aangegeven dat de cliënten dit onderling moeten regelen.

aan dat cliënt X zeer opdringerig deed en dat zij de oplossing zag in het onderling laten regelen. Er is duidelijk gemaakt dat er niet buiten de planning gewerkt kan worden en dat er ten alle tijden contact opgenomen moet worden met de kantoor. Medewerkers mogen zelf niet van dag of tijd veranderen zonder dat de planning hiervan op de hoogte is.

voorkomen dat er onder cliënten discussie ontstaat is er afgesproken dat zij altijd contact zal opnemen met de kantoor.