



## **Klachtencommissie Zorg Midden-Holland**

**Uitspraak in zaak:** [naam vertegenwoordiger]

Jaar 2018

De Klachtencommissie Zorg Midden-Holland heeft op [datum] 2018 de klacht in behandeling genomen van [naam] over de planning bij de thuiszorg voor [naam].

In deze uitspraak wordt de klacht samengevat weergegeven en wordt het verloop van de procedure kort toegelicht. Daarna wordt – verkort en voor zover relevant– het standpunt van de klager en van de aangeklaagde weergegeven. Vervolgens worden de onderzoeksbevindingen, overwegingen en het oordeel van de klachtencommissie vermeld. Tot slot wordt het oordeel in de conclusie samengevat.

### **1. De klacht**

Het gebeurt met regelmaat dat mijn moeder 's morgens niet wordt geholpen bij wassen en aankleden. Zij kan dit niet zelf.

### **2. Verloop van de procedure**

De klachtencommissie heeft de volgende procedure gevolgd:

- De klachtencommissie heeft de klacht ontvankelijk verklaard.
- De klachtencommissie heeft [naam instelling] thuiszorg, te weten [naam aangeklaagde], schriftelijk op de hoogte gesteld van de klacht en informatie opgevraagd.
- De volgende informatie is (in kopie) ontvangen:
  - schriftelijk verweer;
  - rapportage cliëntdossier [datum] 2018;
  - tijdsregistratie [datum] 2018.

Er heeft een hoorzitting van de klachtencommissie plaatsgevonden in gezamenlijke aanwezigheid van klager en aangeklaagde. Bij het onderzoek en de oordeelsvorming in deze zaak waren de volgende leden van de klachtencommissie betrokken: mevrouw mr. M.B. Verkleij en mevrouw F. Kiymazaslan en mevrouw mr. C. Oosterbaan als ambtelijk secretaris.

### **3. Onderzoeksbevindingen, overwegingen en oordeel**

#### **De klacht**

Het gebeurt met regelmaat dat mijn moeder s' morgens niet wordt geholpen bij wassen en aankleden. Zij kan dit niet zelf.

#### **Standpunt van de klager**

Klager geeft in de klachtenbrief en tijdens de hoorzitting aan dat zijn moeder in de periode [datum] tot [datum] 2018 driemaal niet in de wijkzorg planningslijst was opgenomen waardoor er geen zorgmedewerker kwam. Na bellen met de organisatie is er vervolgens wel hulp geboden. Klager geeft tijdens de hoorzitting eveneens aan dat zijn moeder tevreden is over de geboden zorg en dat het



tijdstip waarop hulp geboden wordt of de wisseling van personeel geen onderdeel vormen van zijn klacht. Het gaat om een planningsfout, waardoor zijn zeer bejaarde moeder van slag raakt omdat er geen hulp komt.

### **Standpunt van de aangeklaagde**

Aangeklaagde heeft in het verweerschrift en tijdens de hoorzitting aangegeven dat er in de door klager aangegeven periode inderdaad drie keer, pas na telefonisch contact, zorg is verleend.

In het zorgdossier is vastgelegd dat er driemaal daags zorg wordt verleend. Aangeklaagde heeft excuus gemaakt voor deze fouten in de planning en toegelicht dat er inmiddels is gestart met een centraal planningssysteem. Aangeklaagde is het met klager eens dat het naar is voor cliënt als er op de afgesproken tijd geen hulp komt.

### **Overwegingen en verdere bevindingen uit onderzoek**

De klachtencommissie constateert dat aangeklaagde erkent dat er fouten zijn gemaakt in de planning van de wijkzorg voor de moeder van klager.

Aangeklaagde is inmiddels ook gestart met het doorvoeren van verbeteringen waarmee verwacht wordt dat planningsfouten, zoals het 'vergeten' van cliënten (in de planning), voorkomen kunnen worden. Klager heeft tijdens de hoorzitting aangegeven vertrouwen te hebben in de nieuwe werkwijze. Er is afgesproken dat, mocht het nog een keer voorkomen dat cliënt zit te wachten, zij klager zal bellen. Klager zal dan vervolgens contact opnemen met [naam locatie].

### **Oordeel van de klachtencommissie**

De klachtencommissie beoordeelt deze klacht als **gegrond**.

### **4. Conclusie**

De klachtencommissie concludeert dat de klacht door aangeklaagde is erkend en dat aangeklaagde inmiddels verbeteracties heeft ingezet om te voorkomen dat planningsfouten voor de wijkzorg zoveel als mogelijk voorkomen worden.

### **5. Aanbevelingen**

Er zijn geen aanbevelingen benoemd, omdat aangeklaagde tijdens de hoorzitting al heeft aangegeven dat zij is gestart met een verbetertraject met betrekking tot de planning van de wijkzorg.