



A Family Company

Jaarverslag klachten 2025

ZorgPlus 2025



Klachtenoverzicht 2025 – ZorgPlus

Inleiding – Klachtenoverzicht 2025

ZorgPlus hecht grote waarde aan goede kwaliteit van dienstverlening en open communicatie. Klachten zien wij niet als kritiek, maar als waardevolle signalen die ons helpen om onze zorg en ondersteuning verder te verbeteren. In dit klachtenoverzicht geven wij inzicht in de klachten die in 2025 bij ZorgPlus zijn binnengekomen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

ZorgPlus verleent huishoudelijke ondersteuning in meerdere gemeenten in de regio Liemers en Achterhoek. In 2025 ondersteunden wij ongeveer 4.000 cliënten, met de inzet van circa 1.000 medewerkers. Gezien deze omvang beschouwen wij het aantal klachten als relatief beperkt, maar nemen wij iedere melding serieus en zorgvuldig in behandeling.

Wanneer een klacht wordt ontvangen, wordt deze geregistreerd en beoordeeld. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt contact opgenomen met de cliënt (of diens vertegenwoordiger), betrokken medewerkers en waar nodig andere partijen. Het doel van deze aanpak is altijd hetzelfde: het herstellen van vertrouwen, het verbeteren van de situatie voor de cliënt en het voorkomen van herhaling.

In dit overzicht zijn de klachten uit 2025 opgenomen die zich daarvoor lenen. Persoonsgegevens zijn niet vermeld en situaties zijn zodanig beschreven dat de privacy van cliënten en medewerkers is gewaarborgd. Waar mogelijk is gezocht naar een passende en zorgvuldige oplossing, in overleg met de cliënt.

ZorgPlus blijft zich inzetten voor het leveren van betrouwbare, professionele en betrokken ondersteuning, en gebruikt de ervaringen uit klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening continu te verbeteren.

Datum	Beschrijving van de klacht	Beoordeling	Uitgebreide afhandeling / oplossing
09-01-2025	Onvrede over naleving van instructies, uitvoering van taken en voortijdig vertrek zonder communicatie.	Discutabel	Naar aanleiding van de melding is een aanvullend huisbezoek afgelegd waarbij cliënt en zoon aanwezig waren. Er is erkenning uitgesproken voor de ervaren irritaties en het belang van duidelijke communicatie is benadrukt. Tegelijk is toegelicht dat hulpen een eigen werkwijze hebben, waarbij wensen altijd bespreekbaar blijven. De medewerker is aangesproken op het niet melden van voortijdig vertrek. Om de situatie te verbeteren is een nieuwe huishoudelijke hulp ingezet, waarbij de cliënt direct vertrouwen uitsprak. Afgesproken is dat bij nieuwe aandachtspunten direct contact wordt opgenomen.
26-02-2025	Cliënt wil oude, belastende situaties uit	Discutabel	Er is uitgebreid telefonisch contact geweest waarin de cliënt haar verhaal heeft kunnen



	het verleden alsnog bespreken.		doen. Begrip en erkenning zijn uitgesproken voor de impact van de ervaringen. Er is uitgelegd dat de betrokken medewerkers niet meer werkzaam zijn, maar dat het belangrijk blijft dat cliënten zich gehoord voelen. De cliënt is gerustgesteld, kreeg ruimte voor nazorg en werd uitgenodigd om bij nieuwe zorgen contact op te nemen.
03-04-2025	Onjuiste planning en onterecht gezette handtekening.	Terecht	Personeelszaken heeft de medewerker direct aangesproken en duidelijk gemaakt dat het zetten van handtekeningen namens cliënten absoluut niet is toegestaan. De uren zijn gecorrigeerd en niet gedeclareerd. De cliënt is hierover geïnformeerd en gaf aan zich serieus genomen te voelen. Werkafspraken over communicatie en planning zijn herhaald om herhaling te voorkomen.
22-04-2025	Voorkeur voor geen jonge hulpen en melding van mogelijke diefstal.	Onterecht	Contact is opgenomen met de cliënt. Zij gaf aan dat het om iets kleins ging en geen verdere opvolging wenste. De melding is vastgelegd en afgesloten conform wens van de cliënt.
20-05-2025	Klacht over tijden, voortijdig vertrek en telefoongebruik.	Discussabel	De medewerker is aangesproken door personeelszaken. Ondanks dat de klacht niet aantoonbaar kon worden vastgesteld, is besloten de medewerker uit de planning te halen en een andere hulp in te zetten. De kosten zijn niet gedeclareerd. De cliënt gaf aan dit zeer te waarderen en was tevreden met de oplossing.
22-05-2025	Ontevredenheid over kwaliteit jongere hulpen; wens voor ervaren vaste hulp.	Terecht	De planning heeft direct gehandeld en een meer ervaren medewerker ingezet. De cliënt gaf aan tevreden te zijn. Afgesproken is dat tijdelijke vervanging bespreekbaar blijft bij afwezigheid.
23-07-2025	Uitgebreide klacht per e-mail, ook gedeeld met media.	Onterecht	De cliënt ontving geen zorg meer van ZorgPlus. In verband met AVG en beëindigde zorgrelatie is geen inhoudelijke behandeling verricht. De melding is geregistreerd.
18-08-2025	Vervangende hulp voert nauwelijks taken uit;	Terecht	De medewerker is direct uit de planning gehaald. Excuses zijn aangeboden namens de organisatie en een andere huishoudelijke hulp



	onterechte handtekeningen.		is ingezet. Cliënt en dochter waren tevreden. Niet gewerkte uren zijn niet gedeclareerd.
25-08-2025	Ambulant begeleider meldt onvoldoende schoonmaak badkamer.	Terecht	De melding is vastgelegd, doorgegeven aan de medewerker en communicatierollen zijn aangepast. Afspraken zijn gemaakt om alle communicatie via het kantoor te laten verlopen.
04-09-2025	Ervaren grensoverschrijdend gedrag en onveiligheidsgevoel.	Terecht	Er zijn excuses aangeboden, direct een vervangende hulp ingezet en schriftelijk bevestigd welke stappen zijn genomen. De cliënt is uitgenodigd om bij verdere zorgen contact op te nemen.
26-11-2025	Bedverschoning niet volledig uitgevoerd.	Terecht	De medewerker (in opleiding) is begeleid. Met de cliënt is afgestemd hoe het beddengoed voortaan wordt verschoond. De cliënt was tevreden met de afhandeling.