



HOMMERSON
zorg

*Betrouwbaar
schoon*

Klachtenjaarverslag 2025

Hommerson Zorg – Huishoudelijke Ondersteuning (WMO)

Geachte cliënten,

Als aanbieder van huishoudelijke ondersteuning binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) streven wij continu naar het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg en dienstverlening. Uw tevredenheid staat voor ons centraal en wij hechten veel waarde aan signalen, feedback en klachten. Deze helpen ons om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Aantal en aard van de klachten in 2025

In het jaar 2025 hebben wij in totaal **vijf meldingen/klachten** ontvangen. Hieronder lichten wij deze toe, inclusief de acties die wij hebben ondernomen.

1. Schademeldingen (3 meldingen)

In drie gevallen is er sprake geweest van schade aan eigendommen van cliënten tijdens de uitvoering van onze werkzaamheden.

Wij betreuren deze incidenten en begrijpen dat dit vervelend is voor de betrokken cliënten. In alle gevallen hebben wij:

- De situatie zorgvuldig onderzocht
- In gesprek gegaan met zowel cliënt als medewerker
- Waar nodig passende compensatie geboden
- Medewerkers opnieuw gewezen op zorgvuldigheid en werkinstructies

Daarnaast hebben wij intern extra aandacht besteed aan het voorkomen van schade, onder andere door het opnieuw bespreken van werkmethodes en verantwoordelijkheden.

2. Melding ongewenst gedrag door cliënt (1 melding)

In 2025 heeft één medewerker melding gemaakt van **ongewenst gedrag door een cliënt**.

De veiligheid en het welzijn van onze medewerkers zijn voor ons van groot belang. Naar aanleiding van deze melding hebben wij:

- Direct contact opgenomen met de medewerker
- De situatie onderzocht en besproken met betrokken partijen
- Passende maatregelen genomen om een veilige werkomgeving te waarborgen



HOMMERSON
zorg

*Betrouwbaar
schoon*

Wij blijven hier als organisatie alert op en stimuleren medewerkers om dit soort situaties altijd te melden.

3. Klacht over communicatie en bejegening (1 klacht)

Op **18 juli 2025** hebben wij een klacht ontvangen van een cliënt met betrekking tot:

- Miscommunicatie rondom de inzet van vervangende hulp
- Het niet verschijnen van hulp op afgesproken momenten
- De wijze van communicatie en bejegening door een medewerker

De cliënt gaf aan zich niet serieus genomen en onjuist behandeld te voelen, wat heeft geleid tot het beëindigen van de zorg en een melding richting de gemeente.

Onze reactie en acties

Wij nemen deze klacht zeer serieus, met name vanwege het aspect **bejegening en communicatie**. Naar aanleiding van deze melding hebben wij:

- Intern onderzoek uitgevoerd naar de gang van zaken
- De betrokken medewerker(s) gesproken
- Extra aandacht besteed aan correcte en respectvolle communicatie richting cliënten
- Afspraken aangescherpt rondom bereikbaarheid en opvolging bij uitval

Wij erkennen dat in deze situatie de communicatie niet naar behoren is verlopen en dat dit een negatieve ervaring voor de cliënt heeft veroorzaakt. Dit betreuren wij ten zeerste.

Verbetermaatregelen en aandachtspunten

Op basis van de ontvangen klachten hebben wij de volgende verbeterpunten geformuleerd:

- **Versterken van communicatieprocessen** bij uitval en vervanging
- **Extra aandacht voor klantgerichtheid en bejegening** bij medewerkers
- **Blijven trainen op zorgvuldigheid** ter voorkoming van schade
- **Veilig werkklimaat borgen** voor medewerkers