

1.6 Klachten/meldingen van onvrede cliënten/cliëntvertegenwoordigers

Totaal klachten/meldingen van onvrede in verslagperiode	7
Totaal klachten via de klachtencommissie	0
Totaal klachten via het AKJ	0

Analyse/oorzaken	<ul style="list-style-type: none"> - 1 klacht betreft de (ontbrekende) communicatie tussen medewerker en het cliëntsysteem - 3 klachten betreffen het handelen/rapporteren van een medewerker (1x vindt de klager dat niet volgens waarheid gerapporteerd is, 2x vinden klagers dat de rapportage te laat in ONS is gezet) - 1 klacht betreft het abrupt afsluiten van de zorg. Klager vond de afhandeling niet terecht - 1 klacht betreft het gedurende langere periode geen zorg bieden, door het stoppen van een medewerker - Bij 1 klacht geeft de klager aan dat ze geen klik heeft met een begeleider
Verbeteractie(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Rapportages binnen 2 werkdagen in ONS zetten - 1 x per 6 weken een RTO plannen, waarin transparant en open gecommuniceerd wordt - Inzet medewerkers beter coördineren of uitzetten naar een ander team - De klachtencommissie, directie en/of gedragswetenschapper gaat eerder het gesprek aan met cliënten die ontevreden zijn
Risico's voor komende periode	<ul style="list-style-type: none"> - Communicatie via de mail of app, kan anders geïnterpreteerd worden dan bedoeld is - Door (werk)druk wordt pas laat gerapporteerd - Cliënten krijgen vaak hulp vanuit het gedwongen kader en zijn het niet eens met de hulp. Hierdoor is het risico op klachten groter - Doordat we meer casuïstiek m.b.t. echtscheidingsproblematiek uitvoeren bestaat er een grotere kans op klachten, omdat de zorginzet rondom echtscheidingszaken klachtgevoelig blijkt te zijn - Cliënten kunnen een officiële klacht indienen, als we onvrede niet tijdig serieus nemen - Het online dossier (CarenZorgt), zorgt ervoor dat de cliënt of iemand uit het systeem sneller een klacht indient - Klagers zetten de klachtenprocedure om van een medewerker "af te komen" die te confronterend is/de problematiek doorziet
Stand van zaken	<ul style="list-style-type: none"> - Er heeft 1 fysiek klachtengesprek tussen klager, beklagde en de secretaris van de klachtencommissie plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot een oplossing - Voor 1 klacht heeft er een RTO plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot een oplossing - Alle andere klachten zijn afgehandeld met een telefonisch gesprek tussen klager en de secretaris van de klachtencommissie - Klagers vinden direct contact met de leidinggevende of praktijkbegeleider prettig