Jaarverslag klachten 2023

Verslag over de periode 1 – 10 – 2022 tot 1 – 10 – 2023

ZaZ Welzijn B.V. werkt sinds 2017 met een klachtenregeling en een externe klachtenfunctionaris voor haar cliënten conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Sinds 1 – 1 – 2023 heeft ZaZ Welzijn B.V. haar wijze van klachtbehandeling gewijzigd. Dit is vastgelegd in het klachtenreglement (nieuwste versie 20 oktober 2023) dat te allen tijde via de website van ZaZ Welzijn B.V. beschikbaar is. Door klachten in een vroeg stadium intern op een informele wijze op te lossen hopen we in gezamenlijkheid klachten snel en naar tevredenheid van klager te kunnen afhandelen. Hiervoor is B. Grobben als interne klachtenfunctionaris aangesteld per 1 – 1 – 2023. Als externe klachtenfunctionaris is A. Kaijm aangesteld per 1 – 1 – 2023. Zowel de interne als de externe klachtenfunctionaris leggen jaarlijks verantwoording af aan het bestuur van ZaZ Welzijn B.V..

Het doel van de klachtenregeling is het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. En daarmee de kwaliteit van zorg te verbeteren en de cliënttevredenheid te vergroten door samen te leren van klachten.

Een cliënt, of de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, die niet tevreden is over de wijze waarop hij/zij/hen is behandeld door ZaZ Welzijn B.V. of door een medewerk(st)er kan daarover een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Hoe dat precies in zijn werk gaat is te vinden in het klachtenreglement.

De interne klachtenfunctionaris ontvangt de klacht schriftelijk of telefonisch, bespreekt de klacht met betrokken partijen en probeert samen tot een passende oplossing te komen. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de externe klachtenfunctionaris benaderd worden. De externe klachtenfunctionaris onderzoekt of een ingediende klacht gegrond is, bespreekt deze met betrokken partijen en informeert het bestuur van ZaZ Welzijn B.V. daarover, waarna er indien nodig (verbeter)maatregelen volgen.

In dit verslag worden, volgens procedure, de schriftelijke en telefonisch ontvangen klachten zowel bij de interne als bij de externe klachtenfunctionaris over de periode 1 – 10 – 2022 tot 1 – 10 – 2023 behandeld.

Klachten

Over deze periode zijn er 5 klachten bij de interne klachtenfunctionaris en 0 klachten bij de externe klachtenfunctionaris ingediend.

Overzicht van klachten

Aantal	Inhoud klacht	Oplossing	Intern/Extern
2	Misverstand/miscommunicatie	Verhelderd en uitgesproken	2 intern
2	Ontevreden over begeleiding, niet begrepen voelen	Gewisseld van begeleider	2 intern
1	Niet kunnen voldoen aan de door cliënt gestelde eisen	Overgang naar andere zorgaanbieder	1 intern

Het aantal ontvangen klachten in deze periode is zeer gering ten opzichte van het totaal aantal cliënten dat wordt bediend in het kader van de Wmo en Jeugdwet, als mede vanuit UWV-trajecten.

Alle 5 de klachten zijn naar tevredenheid van klager afgerond.

Algemene bevindingen

Op basis van de ingediende klachten bij ZaZ Welzijn B.V. valt het volgende op:

- Het aantal klachten in deze periode (5) is niet vergelijkbaar met voorgaande periode (3 officiële klachten bij de externe klachtenfunctionaris) in verband met de nieuwe wijze van klachtbehandeling. Het aantal klachten lijkt toegenomen maar zijn in deze periode intern afgehandeld en niet behandeld door de externe klachtenfunctionaris zoals in voorgaande periode. Voorheen werden klachten die intern door bijvoorbeeld een leidinggevende opgelost niet als zodanig geregistreerd.

9 november 2023

Babet Grobben

Interne klachtenfunctionaris ZaZ Welzijn

i.o.

Annique Kaijm

Externe klachtenfunctionaris