

Jaarverslag klachten 2024

Verslag over de periode 1 – 10 – 2023 tot 1 – 10 – 2024

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 7 maart 2024) 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 K. Bakker als interne klachtenfunctionaris aangesteld per 1 – 7 – 2024. 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.. Tevens kent ZaZ Welzijn B.V. per 19 – 10 – 2023 een vertrouwenspersoon. Onze vertrouwenspersoon is M. Oostrik.

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. Wanneer cliënten behoefte hebben aan een luisterend oor en het lukt niet een oplossing te vinden kan de vertrouwenspersoon meedenken, advies geven en/of ondersteunen.

In dit verslag worden, volgens procedure, de schriftelijke en telefonisch ontvangen klachten zowel bij de interne als bij de externe klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon over de periode 1 – 10 – 2023 tot 1 – 10 – 2024 behandeld.

Klachten

Over deze periode zijn er 8 klachten bij de interne klachtenfunctionaris en 0 klachten bij de externe klachtenfunctionaris ingediend. De vertrouwenspersoon is 1 keer benaderd.

Overzicht van klachten

Aantal	Inhoud klacht	Oplossing	Intern/Extern
4	Ontevreden over begeleider	Wisseling van begeleider	Intern
1	Onvrede over vele wisselingen, deels wisseling agv overmacht	Verhelderd en uitgesproken	Intern
1	Ontevreden over begeleider	Verhelderd en besproken	Intern
1	Onvrede over wijze van handelen door begeleiding binnen woning	Verhelderd en klachtenprocedure toegelicht	Intern
1	Ontevreden over inzet van begeleider	Nog onbekend, klacht wordt momenteel nog behandeld.	Interne
1	Melding bij vertrouwenspersoon	Klachtenprocedure toegelicht en interne klacht ingediend	Extern

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.

7 klachten zijn naar tevredenheid van klager afgerond. 1 klacht heeft de klager niet expliciet aangegeven tevreden te zijn met de afhandeling, maar is er ook geen actie ondernomen om de klacht extern door te zetten.

Verder is er 1 klacht momenteel nog in behandeling.

Algemene bevindingen

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

In de afgelopen periode zijn er enkel interne klachten geweest die ogenschijnlijk allen naar tevredenheid zijn afgehandeld en waarvan er 1 nog in behandeling is. Het aantal (interne) klachten in deze periode (9) is wat hoger dan de voorgaande periode (5 interne klachten). De klachten zitten vooral in de onvrede over de begeleider. 2 klachten zijn te herleiden naar disfunctioneren van een medewerker die inmiddels ook niet meer werkzaam is binnen ZaZ Welzijn.

Tevens is er contact opgenomen met de vertrouwenspersoon. Na toelichting op de klachtenprocedure is deze klacht intern opgepakt (opgenomen in bovengenoemde klachten)

7 oktober 2024

K. Bakker
Interne klachtenfunctionaris
ZaZ Welzijn

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'K. Bakker'.

A. Kajim
Externe klachtenfunctionaris

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. Kajim'.

M. Oostrik
Vertrouwenspersoon

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Oostrik'.