

Jaarrapportage 2023 Klachtenrapportage Driestroom

Opgesteld door Quasir afdeling Abonnementen, Klachtenfunctionaris op afroep

Datum 15 januari 2024

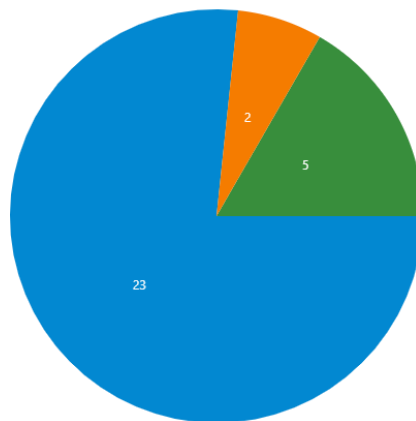
- **Inleiding**

Vanaf 1 januari 2023 behandelt Quasir de klachtenafhandeling van Driestroom. Om te leren van klachten vindt er per kwartaal mondeling een terugkoppeling plaats tussen een klachtenfunctionaris en een medewerker van Driestroom. Jaarlijks wordt er een jaarrapportage opgesteld met de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen.

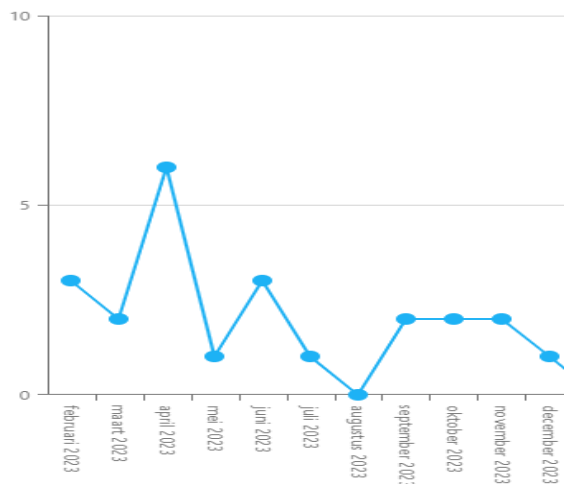
- **Aantallen klachten en algemene informatie**

- In 2023 hebben 28 klagers zich met een klacht bij Quasir gemeld. In 5 gevallen heeft er een bemiddeling plaatsgevonden.

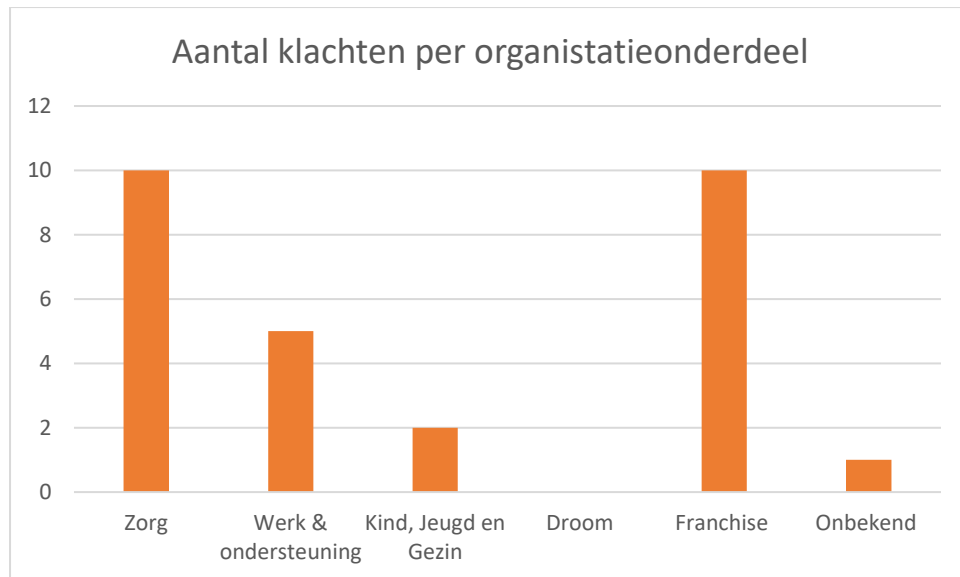
■ Aanhoren/registratie ■ Informatie/advies ■ Bemiddeling



- In onderstaande grafiek is te zien dat meeste klachten in het eerste trimester zijn ingediend

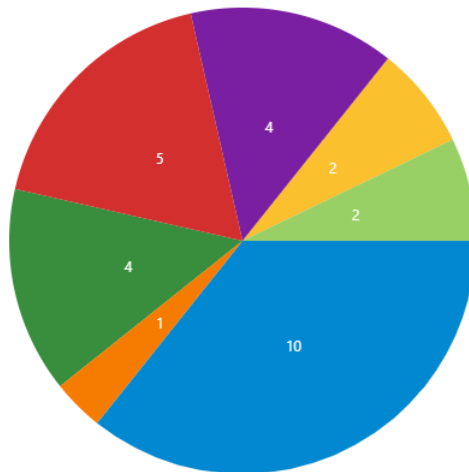


- Er zijn geen locaties die er specifiek uitspringen met meer dan 2 klachten of ernstige klachten. Hieronder is weergegeven vanuit welk organisatieonderdelen de klachten komen.



- De klachten zijn ingediend door mensen die ondersteuning ontvangen zelf, maar ook door familie of anderen. De verdeling daarvan is te zien in onderstaande tabel.

■ Cliënt, bevoegd
■ Wettelijk vertegenwoordiger
■ Ouder, niet bevoegd
■ Buurtbewoner
■ Cliënt, heeft mentor
■ Ouder, bevoegd
■ Familie overig, niet bevoegd



8 klachten zijn ingediend door mensen die daarvoor niet bevoegd waren en zijn niet ontvankelijk. Bij deze klachten is wel contact geweest met de locatie met de bedoeling om de klacht op te lossen.

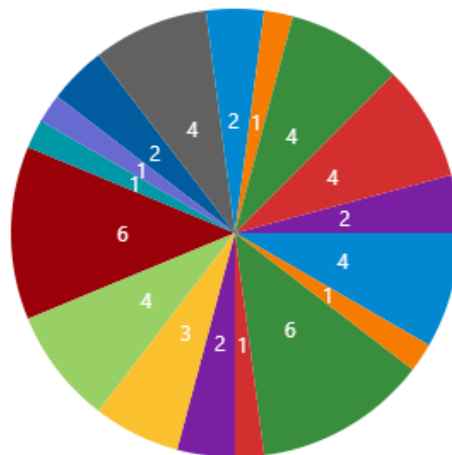
- Bij het afsluiten van de klacht geven klagers aan tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris. Oftewel men is tevreden over het klachtenproces en de klachtenafhandeling

Klachtonderwerpen

De belangrijkste klachten die we signaleren zijn:

- Over communicatie (elkaar niet goed begrijpen; client wordt geïnformeerd en ouders niet)
- Niet nakomen van gemaakte afspraken
- Organisatorisch (organisatie van de zorg; denk hierbij ook aan de tijd waarbinnen wordt gereageerd)

Het totaal aantal onderwerpen is te zien in onderstaande grafiek.



- **Conclusies en aanbevelingen van Quasir naar Driestroom**

- Communicatie: zender versus ontvanger. Zender checkt bij de ontvanger of de boodschap zoals vertelt ook zo bij de ander is overgekomen. Dit kun je doen door de ander te vragen wat hij/ zij gehoord heeft. In de driehoek Zorgaanbieder; persoon die ondersteuning ontvangt en Ouder, de ouder ook meenemen in de communicatie. Op het moment dat de ouder door de persoon zelf wordt geïnformeerd loop je al achter de feiten aan.
- Nakomen van gemaakte afspraken. Er zou een overzicht gemaakt kunnen worden waarin de gemaakte afspraken staan en vervolgens ook binnen een bepaalde termijn worden getoetst of de afspraken zijn uitgevoerd/ nagekomen. Hiervoor één persoon verantwoordelijk maken die het nakomen van afspraken monitort (dus niet bij één persoon de uitvoering neerleggen).
- Afhandeling van klachten vindt plaats binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Indien er een bemiddelingsgesprek is wordt deze 6 weken (met goedvinden van klager) vaak overschreden. Dit heeft vaak met de agenda's van de medewerkers van Driestroom te maken, die geven geen prioriteit aan een bemiddelingsgesprek. Binnen Driestroom zou de afspraak gemaakt kunnen worden dat een bemiddelingsgesprek voeren agenda technisch meer prioriteit krijgt.