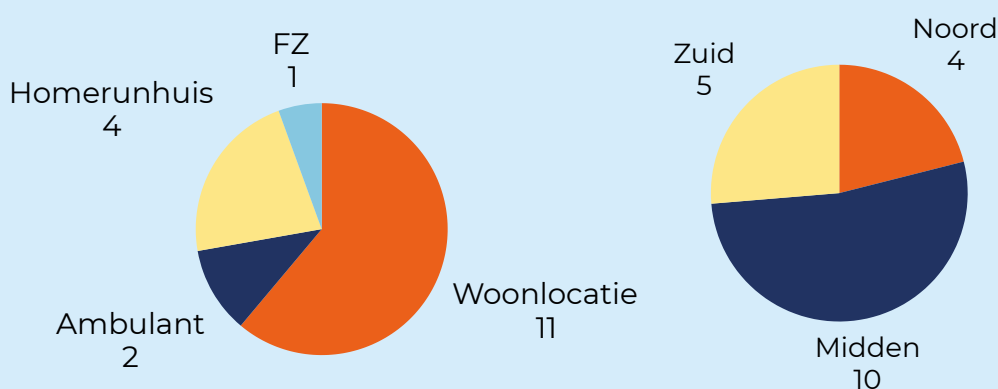


KLACHTEN OVERZICHT 2024

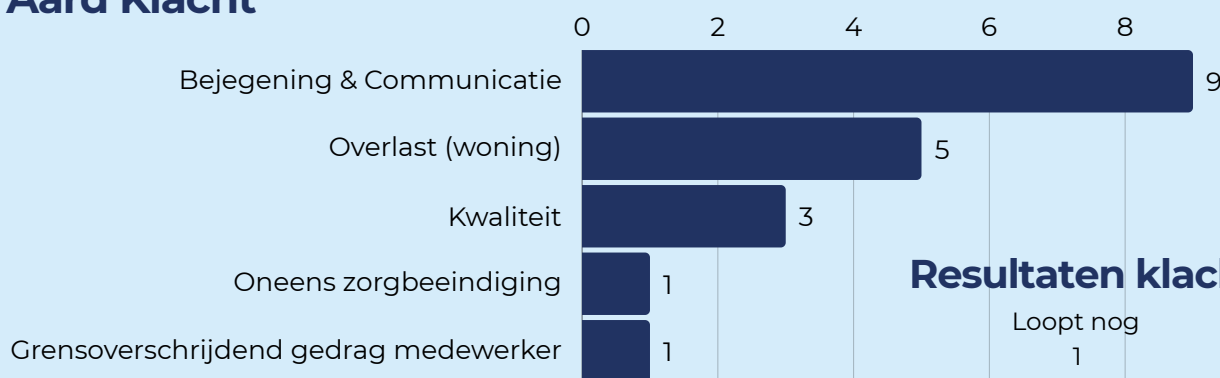


Humanitas
DMH

19 keer benaderd
12 klachten
Geen WZD-klachten
Geen vervolgpcedures



Aard Klacht

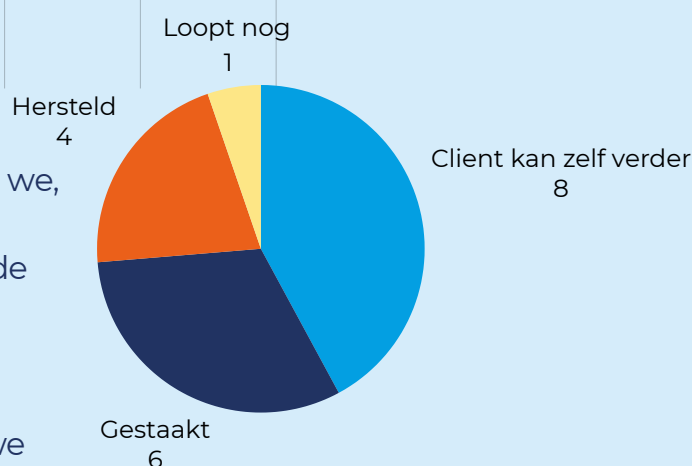


Acties klachtenfunctionaris

Op basis van de klachten van het afgelopen jaar hebben we, na contact met de cliënt, in de meeste gevallen de communicatie tussen de teammanager, begeleider en de cliënt op gang gebracht.

Waar nodig fungeren wij als tussenpersoon tussen de locaties en de cliënt, waarbij we de verschillende perspectieven toelichten. In sommige gevallen bieden we tips en adviezen aan de locatie. Bij enkele klachten bleek een doorverwijzing naar de cliëntvertrouwenspersoon voldoende. Daarnaast hebben we regelmatig berichten ontvangen van afzenders die niet klachtgerechtigd zijn, deze verwijzen we ook door naar de passende afdeling.

Resultaten klacht



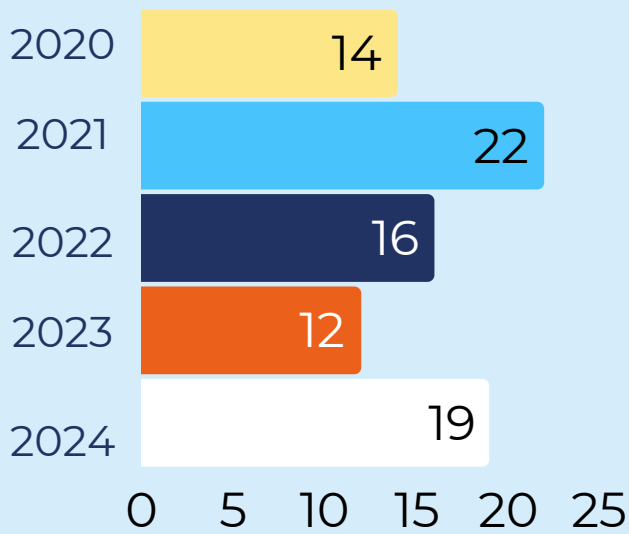
Aanbevelingen

- Als de zorg anders loopt dan gepland, is het belangrijk om terug te kunnen vallen op het dossier. Blijf hier zorgvuldig in.
- Neem aandacht en tijd voor onvrede en ontevredenheid. Zoals altijd blijft gehoord, gezien en serieus genomen worden belangrijk. In een langdurige begeleidingsrelatie kunnen patronen ontstaan die dit lastiger maken, wees hier reflectief en open naar.
- Blijf eerlijk in communicatie.

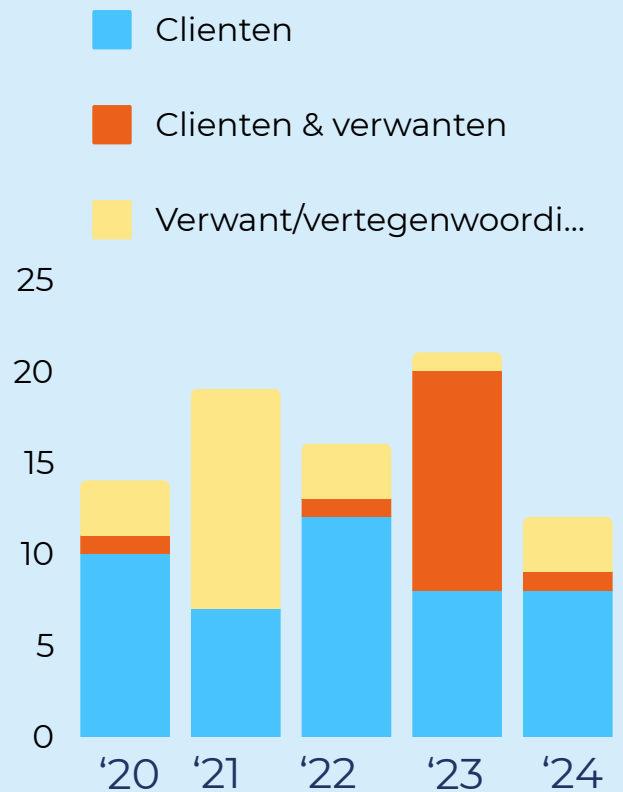


2024 t.o.v. eerdere jaren

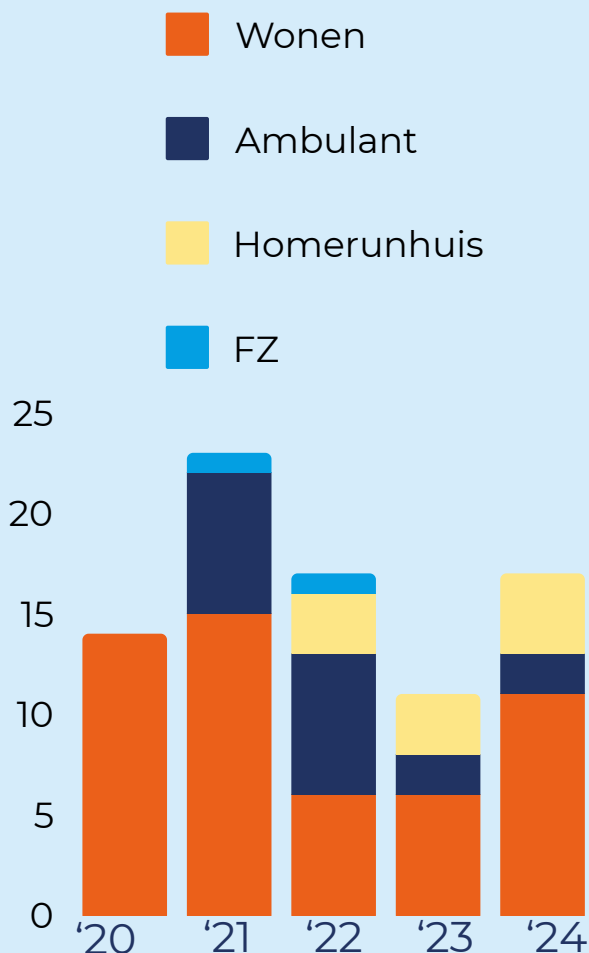
Aantal klachten



Klacht ingediend door



Overzicht per dienstverlening



Overzicht klachten per Rayon

