

## JADOS jaarverslag Klachten 2019

### De cijfers

Periode	IVA	Capito Wonen	Stumass	Totaal
Q1 2019			1	1
Q2 2019	4		1	5
Q3 2019	1		4	5
Q4 2019			4	4
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	15
<b>Aantal cliënten per formule*</b>	480	102	644	<b>1226</b>
<b>Aantal klachten per cliënt</b>	<b>0,0104</b>	<b>0</b>	<b>0,01553</b>	<b>0,0122</b>

\* Het betreft hier het aantal cliënten op het moment van afname van het CTO in november 2019

### Het verhaal achter de cijfers

In 2019 zijn er in totaal 15 klachten ingediend. De klachten worden in overleg met betrokkenen afgehandeld.

- Alle 15 klachten zijn afgehandeld.
- Cliënten hebben 10x een klacht ingediend en ouders/vertegenwoordigers 4x. 1 klacht kwam van Contractbeheer WMO.
- Klachten werden 10x vanuit Beschermd Wonen en 5x vanuit Ambulante Begeleiding ingediend.
- De externe klachtenfunctionaris (CBKZ) is in 2019 niet benaderd.
- 1 klacht kwam van een cliënt die onder de jeugdwet valt.
- Onderwerpen zijn divers en gaan net zoals vorig jaar over begeleiding (5x) (communicatie, verwachtingen, wisseling), 3x over de verhuurder en variëren verder van bv. communicatie rondom verhuizing tot afspraken over uitstroomtraject en administratie rondom einde contract.

### Conclusie

Het aantal klachten dat dit jaar is ingediend is gelijk aan het aantal klachten dat vorig jaar is ingediend. 1 cliënt van Stumass heeft in 2019 3 klachten ingediend.

De overige cliënten hebben allemaal 1 klacht ingediend.

De cliëntvertrouwenspersoon is in 2019 7x benaderd: 5x door een cliënt van Stumass en 2x door een cliënt van IVA. 1 cliënt van Stumass had 2 contactmomenten met de cliëntvertrouwenspersoon over de verhuizing. De overige 5 contacten zijn van verschillende cliënten en gingen over vragen of onvrede.

Met 15 klachten in een heel jaar kan JADOS tevreden zijn. Onvrede wordt zoveel mogelijk opgelost op locatie in overleg met betrokkenen hetgeen de voorkeur heeft. Hoewel de drempel om een klacht in te dienen erg hoog ligt, aldus cliënten, waardoor er mogelijk minder klachten worden ingediend dan er daadwerkelijk zijn.

Klachten ontstaan daar waar mensen zich niet gehoord voelen, elkaar zijn kwijtgeraakt en niet meer naar elkaar luisteren. Het kader van de door JADOS ingeslagen koers/visie biedt handvatten voor het in gezamenlijkheid oplossen van de klacht.

De aanbevelingen naar aanleiding van het jaarverslag klachten en de opvolging daarvan worden in de Directiebeoordeling meegenomen.