

Jaarverslag Klachten 2020

De cijfers

Periode	Intern (medewerkers)	Extern (cliënten, anders)
Q1 2020		2
Q2 2020		3
Q3 2020		2
Q4 2020	1	1
Totaal	1	8

Het verhaal achter de cijfers

- In 2020 zijn er in totaal 9 klachten ingediend. In 2019 zijn er in totaal 15 klachten ingediend.
- Verdeling dienstverlening:
 - o BW: 6
 - o AB: 2
 - o Medewerker: 1
- Verdeling ingediend door:
 - o Client: 7
 - Totaal aantal cliënten uit het cliëntrapportagesysteem op peildatum 3 november 2020: 1544.
 - o Anders: 2

Conclusie

- Alle klachten die in behandeling waren bij Jados zijn afgehandeld. Meestal betekende dit dat er na een afsluitbericht van de klachtencoördinator geen reactie meer terugkwam.
- 1 klacht is na behandeling door Jados in overleg met de indiener doorgezet naar de klachtencommissie van CBKZ. Er heeft een hoorzitting plaatsgevonden. De uitspraak bevat een aantal adviezen die Jados meeneemt in de doorontwikkeling van beleid.
- De doorlooptijd was bij bijna alle klachten binnen de afgesproken 6 weken. Er is 1 klacht op verzoek van klager tijdelijk 'on hold' gezet tot nadere berichtgeving. Hierdoor is de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht langer geworden, namelijk 5 maanden.
- Daarnaast is de doorlooptijd van de klacht die is afgehandeld door de klachtencommissie van CBKZ ook langer dan de afgesproken termijn.
- Alle klachten komen van cliënten die Wmo begeleiding ontvingen (geen Jeugdwet).
- Onderwerpen variëren van geluidsoverlast tot huurtoeslag (beide 2 keer), corona, doorstroomhulp, bereikbare dienst, internetverbinding, uitdiensttreding (1 keer).

JADOS

Het aantal klachten dat in 2020 (9) is ingediend is minder dan het aantal klachten dat in 2019 (15) is ingediend. De klachten zijn in overleg met betrokkenen individueel afgehandeld. Een aantal klachten leverde verbetermaatregelen op organisatieniveau op, namelijk in het Bereikbare dienst beleid en in een standaard brief vanuit de verhuurder.

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 mogelijk handvatten voor het in gezamenlijkheid oplossen van de klacht.

De cliëntvertrouwenspersoon is in 2020 6x benaderd waarbij er bijna altijd 1 contactmoment was. 1 cliënt had 2 contactmomenten met de cliëntvertrouwenspersoon over stress rondom een vervolgplek. De aanleiding voor contact loopt uiteen (communicatie over herindicatie, corona, stress over vervolgplek, klacht vorige zorgaanbieder, vertrouwenspersoon medewerkers). Elk contactmoment is individueel opgelost. Maatregelen op organisatieniveau zijn hierdoor niet nodig.

Het jaarverslag klachten maakt onderdeel uit van de jaarlijkse directiebeoordeling.