

De cijfers

Jaar	Aantal klachten	Aantal cliënten	% klachten
2017	9	722 (peildatum 11-2017)	1,25%
2018	15	895 (peildatum 11-2018)	1,68%
2019	15	1226 (peildatum 11-2019)	1,22%
2020	9	1544 (peildatum 11-2020)	0,58%
2021	22	1792 (peildatum 01-2022)*	1,23%

Het verhaal achter de cijfers

- In 2021 zijn er in totaal 22 klachten ingediend. Dit is 1,23% op het aantal cliënten.
- Verdeling "dienstverlening":
 - Begeleid wonen + studie: 59,1%
 - Ambulante begeleiding + studie: 9,1%
 - Werk: 22,7%
 - Onbekend: 9,1%
- Verdeling "ingediend door":
 - Cliënt: 68,2%
 - Ouders/vertegenwoordigers: 22,7%
 - Overig: 9,1%
- Verdeling "onderwerp":
 - Begeleiding/werkwijze: 5
 - Bejegening: 4
 - Financieel: 4
 - Huisvesting: 4
 - Communicatie: 2
 - Conflict/veiligheid: 2
 - Onbekend: 1

Conclusie

- Het percentage klachten (1,23%) komt overeen met 2017 en 2019 maar is een verdubbeling t.o.v. 2020. De vraag is of 2020 niet ver onder het gemiddelde lag. In dat jaar is de cliëntvertrouwenspersoon namelijk ook minder benaderd. Mogelijk heeft dit met Corona te maken.
- De gemiddelde doorlooptijd was 52 dagen, dit is 10 dagen meer dan de afgesproken doorlooptijd. Dit wordt vooral veroorzaakt door langdurig openstaande klachten welke doorgezet zijn naar een "externe" instantie of vertraging hebben opgelopen vanuit indiener of actienemer.
- Er zijn 9 klachten door Jados of indiener naar een "externe" instantie doorgezet: Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) 4x, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) 1x en verhuurder huisvesting 4x.
- Van de 4 doorgezette klachten naar het CBKZ zijn er 2 naar de klachtenfunctionaris CBKZ gegaan. Twee klachten zijn naar de klachtencommissie CBKZ gegaan. Hiervan is er 1 afgerond en staat er 1 on-hold.
- Alle klachten komen van cliënten die Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) begeleiding ontvingen (geen Jeugdwet).
- De Cliëntvertrouwenspersoon is 10x benaderd.
- De klachten zijn in overleg met betrokkenen individueel afgehandeld. Een aantal klachten leverde verbetermaatregelen op organisatieniveau op, namelijk:

JADOS

Jaarverslag Klachten 2021

- Verhuurder huisvesting is bezig met het opstellen van een eigen klachtenprocedure.
 - Schrijftaal rapportage in Elektronisch Client Dossier (ECD) onder de aandacht gebracht.
 - Meer inzage voor de cliënt in ECD.
 - Doorontwikkeling ECD: naast veld "ID naam", veld "roepnaam" toegevoegd
 - Het jaarverslag klachten maakt onderdeel uit van de jaarlijkse managementreview.
- 