

### 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%
2022	20	1989 (peildatum 01-2023)	1,01%

### Het verhaal achter de cijfers

- In 2022 zijn er in totaal 20 klachten ingediend. Dit is 1,01% op het totaal aantal cliënten.
- Opvallend is dat er 15 klachten zijn ingediend in de 2<sup>e</sup> helft van 2022, waarvan 11 in Q4.
- Er zijn geen inhoudelijke overeenkomsten of trends te zien tussen deze 15 klachten.
- Er zijn geen klachten ingediend van cliënten die onder de Jeugdwet vallen.
- 12 klachten zijn gegrond, 1 deels gegrond, 1 ongegrond, 3 afgebroken door indiener en 1 klacht loopt nog bij het opstellen van dit jaarverslag
- De gemiddelde doorlooptijd van een klacht is 52 dagen.
- De meeste klachten komen uit de cliëntengroep "werkenden" (60%).
- 75% van de klachten wordt door de cliënt zelf ingediend.
- De meeste klachten (9) gaan over onvrede over de "begeleiding/werkwijze" van Jados.
- De meeste klachten komen uit de regio Delft/Den Haag/Rotterdam.
- De meeste klachten (13) zijn opgepakt en afgehandeld door de regiomanager.
- Twee klachten zijn opgepakt door het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg.
- De cliëntvertrouwenspersoon heeft 14 contactmomenten gehad.

### Conclusie

- In 2022 zijn er 20 klachten ontvangen. Dit is een lichte daling t.o.v. 2021. Wat wel opvalt is de grote stijging in Q4 van 2022. In dit kwartaal kwamen er namelijk 11 klachten binnen (van diverse aard en locaties). De stijging in Q4 werd ook gesignaleerd door de cliëntvertrouwenspersoon in een toename van het aantal contactmomenten.
- De gemiddelde doorlooptijd van de afgehandelde klachten is 52 dagen. Dit is conform 2021 en meer dan de maximaal gestelde doorlooptijd van 42 dagen. Dit is veelal veroorzaakt door procesvertraging bij de indiener
- De indiener van de klacht was in 75% de cliënt zelf. Dit sluit aan bij de visie van Jados.
- De meeste klachten hebben betrekking op begeleiding/begeleider van Jados hetgeen in lijn is met onze core business.
- De klachten zijn in overleg met betrokkenen individueel afgehandeld. Een aantal klachten hebben verbetermaatregelen op organisatieniveau opgeleverd, Dit zijn: het tijdig informeren van cliënten over aanpassingen in de begeleidingsuren (beleid) en het verduidelijken van de gegevens van de cliëntvertrouwenspersoon op de website.
- De Cliëntvertrouwenspersoon is 14x benaderd. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2021. Toen waren er 10 contactmomenten. Dit kan te maken hebben met de extra aandacht in 2022 voor de cliëntvertrouwenspersoon (middels communicatie over een kennismakingsvideo en flyer).