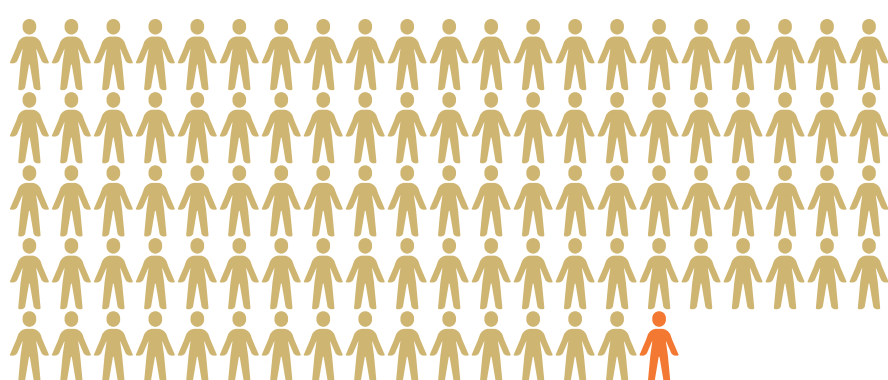
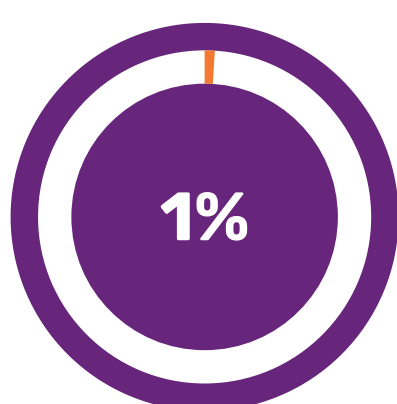


# Jaarverslag Klachten

De afdeling Kwaliteit neemt je graag mee in dit factsheet van het jaarverslag over het jaar 2023.

In **2023** waren er op 2224 cliënten "maar" 22 klachten.



“

Gemiddelde doorlooptijd is 35 dagen, dit is onder de norm van 42 dagen. Hierin is de variatie wel groot. Nog één openstaande klacht

”

In

**2022**

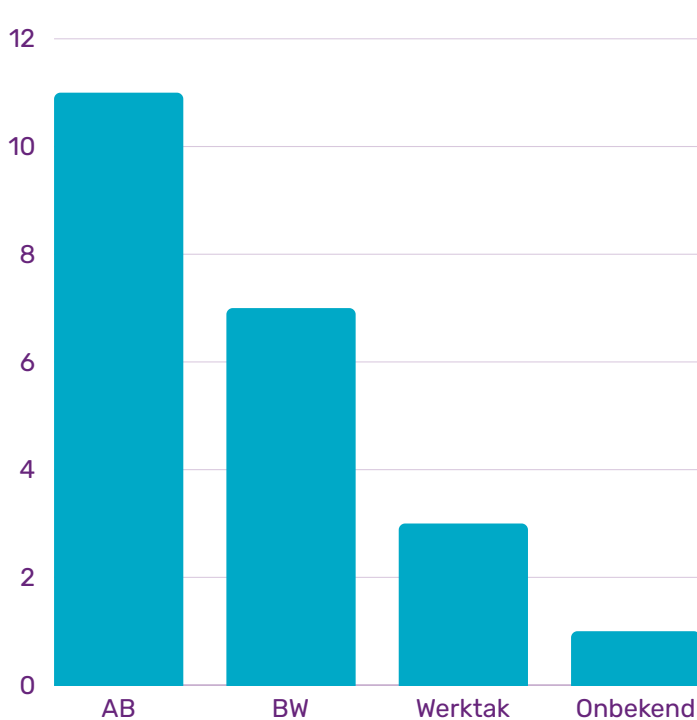
waren er 20 klachten.

In

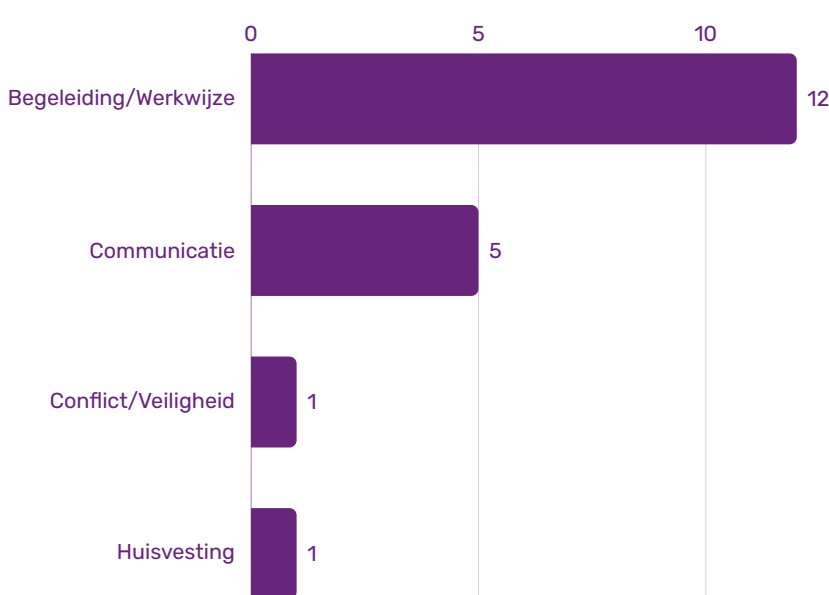
**2021**

waren er 22 klachten.

## Verdeling van de klacht per dienst



## Verdeling van de thema's per klacht



Wat is de rode draad die we zien?

- een mismatch in verwachtingen
- onvoldoende heldere communicatie
- onvoldoende duidelijke afspraken

## Wie meldt de klacht?

11x

CLIËNT

9x

OUDERS

2x

ANDERE  
INSTANTIES

We zien een stijging in aantal meldingen door ouders.

## Clientvertrouwenspersoon

**1 keer** is de klager doorverwezen.

Verdere klachten door vertrouwenspersoon afgehandeld



Volgens haar rapport

**13 keer**

ingeschakeld

Afdeling kwaliteit heeft

**1 keer**

een klacht doorgezet naar CVP

THEMA:

• professioneel handelen en communicatie = vergelijkbaar met onze klachten.

Geen structurele knelpunten gezien.

