

**KLACHTEN  
JAARVERSLAG  
2020**



Binnengekomen klachten:

Waarvan via klachtencommissie/ klachtenportaal	1
Klacht heeft betrekking op	
- Bejegening van medewerker	
- Werkwijze begeleider	
- Wachttijden	
- Contact/bereikbaarheid organisatie	
- Omgang met privacygegevens	
- Resultaatgerichtheid	
- Anders (zie toelichting)	1 (wisseling begeleider)
Aantal doorverwezen naar Klachtencommissie	0
Aantal klachten ontvankelijk verklaard	1
Aantal klachten niet ontvankelijk verklaard	0
Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen?	JA
Afgehandeld binnen 6 weken?	JA

De klacht had betrekking op wisseling van begeleider. Naar aanleiding van de binnengekomen klacht bij het Klachtenportaal Zorg heeft er binnen 6 dagen een gesprek plaatsgevonden met het Klachtenportaal Zorg, de desbetreffende client en Directeur Zorg Kracht in Zorg. Wisseling van begeleider vond plaats vanwege het feit dat huidige begeleider een nieuwe werkplek kreeg. De binnengekomen klacht heeft niet geleid tot verbetermaatregelen of aanpassing van onze procedures.