

**KLACHTEN
JAARVERSLAG
2024**



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
Aantal doorverwezen naar Klachtencommissie	0
Aantal klachten ontvankelijk verklaard	0
Aantal klachten niet ontvankelijk verklaard	0
Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen?	1
Afgehandeld binnen 6 weken?	1

Toelichting: In 2024 is er een klacht binnengekomen. Het betrof een klacht over de zorg en dienstverlening van Kracht in Zorg. De inhoud van de klacht is beschreven in een klachtbrief waarmee de klachtenprocedure is gestart. Binnen de wettelijke termijnen heeft Kracht in Zorg hier inhoudelijk op gereageerd, welke met de klager is gedeeld. Met de reactie van de zorgaanbieder zijn de 2 zienswijzen op de klacht gegeven.

Op 28 oktober 2024 heeft er een afrondend gesprek plaatsgevonden waarbij naar mogelijkheden is gekeken om elkaar te begrijpen en de verbeteringen voor de organisatie te bespreken om zo tot een afronding van de klacht te komen. Zo is er o.a. met elkaar gekeken naar het

proces van aanmelding vanuit verschillende procedures die Kracht in Zorg moet volgen, de onvrede die is ervaren en de keuzes die zijn gemaakt door Kracht in Zorg. Vanuit wederzijds begrip is er naar de verschillende perspectieven gekeken. Zo is er erkenning voor elkaars situatie uitgesproken en zijn over en weer excuses gemaakt.

Door de constructieve inzet van partijen is er een positieve afronding van de klachtenprocedure. De klachtenprocedure volgens de richtlijnen WKKGZ, is hiermee beëindigd.

Vanaf 31-12-2024 is de samenwerking met Klachtenportaal Zorg stopgezet omdat Kracht in Zorg vanaf 1-1-2025 gaat deelnemen in de klachtenprocedures van Mondriaan.