

Klachtenjaarverslag

2023

Terugblik klachten 2023

Wij van Stichting STAN streven ernaar altijd de best mogelijke zorg te leveren aan iedereen die wij onder onze hoede nemen. Toch kan het gebeuren dat een cliënt, ouder/begeleider of andere relatie ergens ontevreden of teleurgesteld over is. Als dat helaas het geval is dan horen wij dat natuurlijk het liefst zo snel mogelijk van de persoon/personen zelf, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

Wij zullen er altijd alles aan doen om onze kwaliteit te waarborgen en waar nodig in de toekomst te verbeteren.

Klachtenprocedure als belangrijk instrument

Voor de momenten waarop onze dienstverlening niet voldoet aan uw verwachtingen, bieden wij een transparante en toegankelijke klachtenprocedure. Dit is een essentieel onderdeel van onze inzet voor kwaliteitsverbetering en cliëntentevredenheid.

Cliënten worden aangemoedigd om feedback te geven, zodat wij actief kunnen werken aan verbeteringen. Hiervoor wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan door een externe onderzoeksbureau.

Registratie en analyse van klachten

Alle meldingen en klachten worden zorgvuldig geregistreerd binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem(eQuse). Deze registraties zijn cruciaal voor ons om inzicht te krijgen in verbeterpunten.

Aan het einde van elk kalenderjaar analyseren we deze meldingen grondig. Deze analyses zijn een integraal onderdeel van onze directiebeoordeling en worden opgenomen in ons klachtenjaarverslag.

Omschrijving klachten	Totaal 2023	Naar tevredenheid opgelost?	Extern klacht?
01 toegang zorg	0		
02 indicatieprocedure	0		
03 dossier/verslaglegging	0		
04 communicatie/bereikbaarheid	0		
05 bejegening : niet serieus genomen worden	0		
06 schending vertrouwen: geen vertrouwen meer	0		
07 informatie	0		
08 kwaliteit van zorg	0		
09 organisatie van zorg	0		
10 samenwerking en afstemming : afspraken	0		
11 (verdenking van) diefstal ,vandalisme	0		
12 discriminatie	0		
13 mishandeling	0		
14 bezwaar tegen besluit/handelen	0		
15 diversen	0		
16 privacy	0		
17 grensoverschrijdend gedrag	0		
18 schade	0		

Terugblik op 2023

Het is opmerkelijk en verheugend om te vermelden dat in het jaar 2023, ondanks onze openheid voor feedback en klachten, we geen klachten hebben ontvangen. Dit is een ongekend resultaat dat onze inzet voor kwaliteit en klanttevredenheid onderstreept.

Conclusie

Het jaar 2023 was een bewijs van onze toewijding aan het leveren van kwaliteitszorg en het serieus nemen van clientfeedback. Het feit dat we geen klachten hebben ontvangen, moedigt ons aan om onze inspanningen voort te zetten en ons in 2024 en daarna nog verder te verbeteren.

Externe klachten

Er zijn in 2023 **geen klachten ingediend bij** de Geschillencommissie.

Klachten van medewerkers.

Er zijn geen klachten ingediend door de medewerkers van Stichting STAN