

# Klachtenjaarverslag 2024

## **Klachtenjaarverslag 2024**

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.

### **Informele klachten**

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. De cliënt maakt deze klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Wij vinden het belangrijk deze klachten te registreren, omdat wij hiervan kunnen leren.

### **Registratie en analyse van klachten**

De registratie van de klachten (en andere meldingen) vindt plaats in E-Quse, een onderdeel van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem dat het bedrijf ondersteunt bij de bedrijfsvoering. Vanuit dit systeem wordt de opvolging van de klachten en de eventueel gekozen oplossing gemonitord.

Elk kwartaal worden de klachten geanalyseerd en op basis van deze analyse worden verbetermaatregelen genomen.

Omschrijving klachten 2024	Totaal 2024	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 2024

Net als in 2023 hebben we ook in 2024 een succesvol jaar afgesloten zonder klachten. Dit bevestigt niet alleen onze toewijding aan kwaliteit en cliënttevredenheid, maar ook de effectiviteit van onze zorg- en dienstverlening. Daarnaast hebben we uit een onafhankelijk onderzoek een cliënttevredenheidscijfer van 8,4 ontvangen, een resultaat waar we trots op zijn. Dit motiveert ons om onze inzet voor goede en toegankelijke zorg voort te zetten.

### 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 2024 **geen klachten ingediend bij** de Geschillencommissie.

### Klachten van medewerkers.

Er zijn geen klachten ingediend door de medewerkers van Stichting STAN