Klachten & meldingen
Klachten jaarverslag 2024

Zorg in Balans

Auteur(s): Kwaliteitsmanager
Datum: 18 juni 20255
4Versie: 1.1

Zorg in Balans
Klachten jaarverslag 2024

Inleiding

Zorg in balans heeft goede zorgverlening hoog in het vaandel staan, maar onverhoopt kan er altijd wat misgaan. Zorg blijft namelijk mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Wij hechten daarom waarde aan het goed afhandelen van klachten en meldingen en hopen dat onze cliënten en opdrachtgevers zich ook uitspreken hierover naar ons.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Zorg in Balans stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een begeleider of persoon werkzaam uit naam van Zorg in Balans, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Zorg in Balans genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt. Klachten zullen in eerste instantie intern worden opgepakt en als daar geen oplossing wordt gevonden, extern door de commissie zorggeschillen.

Een klacht, en nu?

Bij het afhandelen van een klacht streeft Zorg in Balans ernaar om deze zoveel mogelijk informeel af te handelen en zo snel mogelijk af te handelen. Wij gaan ervan uit dat het aankaarten van het probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Hierbij hopen wij dat de klacht samen opgelost kan worden. De uitkomst van dit gesprek wordt opgenomen in de rapportages van de cliënt en besproken worden in de teamvergaderingen.
Lukt het niet om onderling een geschil op te lossen dan zal er een schriftelijke klacht ingediend worden dat moet worden opgepakt door interne klachten, hierbij wordt de Wet kwaliteit, klachten en Geschillen in de Zorg als basis gebruikt. De uitkomst van deze behandeling wordt opgenomen in het klachten jaarverslag en ondertekend door beide partijen. Deze afgehandelde klachten worden alleen bewaard voor kwaliteitsdoeleinden.
Als er geen interne oplossing mogelijk is binnen Zorg in Balans dan zal er een beroep worden gedaan op en externe geschillencommissie, stichting zorggeschil. De uitspraken van deze commissie zijn bindend. De uitkomst van deze geschillencommissie wordt opgenomen in het klachten jaarverslag en ondertekend door beide partijen. Ook deze afgehandelde klachten worden alleen bewaard voor kwaliteitsdoeleinden.

Behandelde klachten

Zorg in Balans heeft in 2024 één officiële klachten gekregen over de zorgverlening of de zorgverleners.

Datum klacht	Soort klacht	Afgehandeld op	Thema	Resultaat
Juli 2024	Onvrede	11-2024	Onvrede over beëindiging zorg	Gesprek met Cl. En vertegenwoordiger met positief resultaat. Klacht voor beide partijen afdoende afgerond.

Verbeteringen naar aanleiding van de klachten

Ook in het jaar 2024 komt er wederom naar voren uit het cliënttevredenheidsonderzoek dat een klein deel van de cliënten niet precies op de hoogte is van de werkwijze van het indienen van een klacht. Daarom is besloten om in 2024 de klachtenprocedure weer onder de aandacht te brengen bij de cliënten omdat we onvrede graag vroegtijdig bespreekbaar willen maken en om te stimuleren dat klachten, mits aanwezig, wel worden geuit. Daarnaast si er extra aandacht besteed aan de klachtenprocedure bij de teamvergaderingen.

Naar aanleiding van de klacht die Zorg in Balans heeft gekregen in juli is de leesbaarheid en vindbaarheid van het klachtenreglement op de website aangepast. Daarnaast hebben we onze zorgovereenkomst aangescherpt zodat mogelijke onduidelijkheid hierin wordt weggenomen. We zien deze klacht dan ook als een leerzame ervaring waaruit lering is getrokken.

Conclusie

Zorg in Balans is constant aan het werk om de zorgverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Wij zien het krijgen van een klacht als een kans om te kunnen leren en hebben aan de hand van de klachtafhandeling ons proces weer aangescherpt.