

Klachtenjaarverslag 2023

Stichting IBASS heeft aandacht en kwaliteit als speerpunten voor ons werk. Als het even kan proberen we misverstanden te voorkomen en steunend te zijn. Helaas kan het altijd een keer gebeuren dat een cliënt, coach of medewerker niet tevreden is met een gedraging of handeling, of juist het nalaten daarvan.

In de Klachtenprocedure (zie website www.ibass.nl) staat beschreven wat degene dan kan doen. In eerste instantie willen we het oplossen en zorgen dat iedereen weer snel tevreden is. Daarvoor is ook een Vertrouwenspersoon aangesteld die ondersteunend is.

Mocht het nemen van de stappen uit de klachtenprocedure, al dan niet in samenwerking met de Vertrouwenspersoon, niet leiden tot het gewenste resultaat dan kan een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. IBASS is daarvoor aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl). Op de website van Klachtenportaal Zorg staan de te nemen stappen uitgebreid beschreven.

Alle signalen en klachten die IBASS bereiken nemen wij uiterst serieus. Wij proberen te leren van deze signalen en klachten, zodat we de organisatie kunnen verbeteren.

Om een indruk te geven van de signalen en klachten die IBASS bereikt heeft stellen wij jaarlijks een Klachtenjaarverslag op. In dit verslag staan zowel de signalen als de klachten die bij Klachtenportaal Zorg zijn binnengekomen.

In dit klachtenjaarverslag is beschreven:

- **Hoeveel klachten zijn ingediend.**
- **Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht).**
- **De afhandelingstermijn (per klacht).**
- **De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht).**
- **De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht).**
- **Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).**

Aantal signalen/klachten

Aantal signalen en informele klachten (meldingen van ontevredenheid): 2

Aantal klachten verwezen naar Klachtenportaal Zorg: 2

Behandeling per signaal/klacht

Melding/ signaal:

1

Thema melding: ontevredenheid registratie aantal uren coach

Afhandelingstermijn: doorlooptijd ongeveer een jaar

Wijze van afhandeling: klacht is binnengekomen bij vertrouwenspersoon, die heeft de nodige acties gedaan en gezorgd voor ondersteuning cliënt. Uiteindelijk is de klacht formeel geworden en ingediend bij klachtenportaal. Die heeft het overgenomen samen met het bestuur.

De wijze van communicatie en opvolging van de melding: communicatie was zowel per mail/ app contact, telefonisch als face to face. Er is een drie gesprek geweest met cliënt-coach-vertrouwenspersoon. Nadat de klacht van informeel naar formeel ging, heeft het klachtenportaal en het bestuur de communicatie en verdere opvolging overgenomen van vertrouwenspersoon.

Welke verbetermaatregelen zijn genomen: aanmeldprocedure is aangescherpt, waardoor er beter zicht is op hulpverleningsgeschiedenis van de cliënt.

2

Thema melding: ontevredenheid beschikbaarheid coach

Afhandelingstermijn: doorlooptijd circa 6 maanden

Wijze van afhandeling: binnengekomen via info@ibass.nl. Cliënt gewezen op vertrouwenspersoon en vervolgens ook op Klachtenportaal Zorg (klachtenorganisatie betrokken coach). Gesprek geweest met bestuur & cliënt op kantoor. Daarna leek het afgerond. Na lange tijd pauze heeft cliënt nu toch melding gedaan bij Klachtenportaal Zorg voor klacht tegen coach en geeft aan dit nu ook in gang te willen zetten voor IBASS als organisatie.

De wijze van communicatie en opvolging van de melding: Communicatie via mail en gesprek op kantoor geweest met bestuursleden. Nu ligt afhandeling bij Klachtenportaal Zorg.

Welke verbetermaatregelen zijn genomen: geen, ons inziens is er goed en adequaat gehandeld in deze casus.