

Factsheet klachten 2018

In deze factsheet wordt een trendanalyse gepresenteerd van het aantal geregistreerde klachten in 2018

Clënten worden serieus genomen binnen Archipel. Een cliënt of diens eerste contactpersoon / wettelijk vertegenwoordiger kan een vervelend gevoel hebben, iets persoonlijks missen of een andere zienswijze hebben. Vaak leidt een gesprek met een directbetrokkene tot een oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan is het mogelijk om een klacht in te dienen. Dat kan op verschillende manieren:

- via een papierenformulier / brief in de brievenbus op locatie;
- door rechtstreeks telefonisch contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- of door de onafhankelijke klachtencommissie per brief / email aan te schrijven.

In 2018 zijn er 63 klachten geregistreerd, waarvan 5 officieel zijn afgehandeld door de onafhankelijke externe klachtencommissie. 15 klachten zijn in behandeling geweest bij de onafhankelijke klachtenfunctionarissen van MEE. Van beide afhandelingsniveaus is een verantwoording geschreven, in de vorm van een jaarverslag. De overige klachten zijn afgehandeld op de werkvloer of door een leidinggevende, hoofdzakelijk door een manager of een teamleider facilitair.

Keuze afhandeling klacht	Aantal
1. Contactverzorgende	13
2. Leidinggevende	28
3a. Cliëntenvertrouwenspers.	2
3b. Onafhankelijke klachtenfunctionaris	15
4. Onafhankelijke klachtencommissie	5
Eindtotaal	63

Er is een afname van het aantal klachten ten opzichte van 2017 (38%). Er is geen aantoonbare verklaring voor deze afname. De categorie bejegening neemt toe en daar zijn hoofdzakelijk de klachten opgenomen die de onafhankelijke klachtenfunctionaris in behandeling heeft genomen. De facilitaire klachtenrubriek blijft stabiel en dat is hoofdzakelijk te wijten aan het wasproces. Er zijn minder klachten ontvangen bij vermissing van persoonlijke eigendommen.

Klachtenregistratie	Zorg- en behandeling	Bejegening	Overlast	Diefstal / vermissing	Veiligheid	Ietsel	Facilitaire klacht	Overig	Totaal
2012	23	8	1	37			31	10	110
2013	20	3	2	31			29	-	85
2014	23	3	3	17			24	2	66
2015	24	8	8	25	2	2	20	12	101
2016	14	3	3	35	0	2	23	25	105
2017	16	12	5	23	1	0	25	19	101
2018	8	18	2	10	0	0	22	3	63

De meeste klachten van 2018 zijn afgehandeld (89%) waarbij tevredenheid van de melder is bewerkstelligd.

Status van bewerking	Aantal
Afgehandeld	49
Afhandeling extern	7
Geregistreerd	3
Verzonden	4
Eindtotaal	63

Als we inzoomen naar locatieniveau dan ontbreekt Fleuriade als locatie, daar is kennelijk geen officiële klacht geregistreerd of in een eerder stadium ondervangen door de werkvloer.

Gezien de korte verblijfsduur van cliënten, de hoge mate van cliëntcontact en de toename van werkzaamheden, zijn in verhouding maar weinig klachten bij sommige locaties in behandeling geweest.

Locaties	zorg/behandeling	Bejegening	Overlast binnenshuis	Diefstal /vermissing	Facilitaire klacht	overig	Totaal
Akkers		3		2	2		7
Berkenstaete	1	2					3
Dommelhof	3	3	1	4	4	1	16
Eerdbrand		3			3		6
Ekelhof	1						1
Gagelbosch		1					1
Kanidas	1	1		1			3
Landrijt			1	3	4	1	9
Nazareth	1	2			2	1	6
Passaat	1	3			7		11
Totaal	8	18	2	10	22	3	63

Concluderend:

- Er is een niet verklaarbare afname van het aantal klachten in 2018 ten opzichte van andere jaren;
- De categorie bejegening is groeiende o.a. het niet nakomen van afspraken, het doorschuiven van verantwoordelijkheden binnen een team, het ontbreken van een aanspreekpunt;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan meer betekenen voor Archipel dan dat tot heden gebeurt;
- In het kader van de AVG, moet het klachtenproces digitaal worden met alleen inzage voor functionarissen die betrokkenheid hebben.