

Klachtenjaarverslag 2020

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:	1
Aantal klachten via Klachtenportaal Zorg:	0

Behandeling per signaal/klacht

Informele klacht:

Vanwege privacy wordt in deze versie geen informatie genoemd over de inhoud van de klacht.

Er zijn diverse gesprekken geweest met betrokkenen, vertrouwenspersoon & bestuur en deze is naar tevredenheid van alle betrokkenen opgelost.

Welke verbetermaatregelen zijn genomen:

- intensiever checken van de tevredenheid van cliënten (cto naar 1x per jaar)
- wij zijn nog meer nadruk gaan leggen op het juist en op tijd melden van incidenten volgens het protocol van IBASS
- uitvoeriger screenen van uitkomsten incidentmeldingen door vertrouwenspersoon & bestuur
- in tevredenheidsgesprek met coaches uitvoerig bespreekbaar maken van het doen of juist ontbreken van incidentmeldingen