**Klachtenjaarverslag 2022**

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](http://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](http://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 via Klachtenportaal Zorg: 0

Calamiteiten: 1

**Behandeling per signaal/klacht**

**Melding/ signaal:**

1:

Thema melding: veiligheid in de omgang met elkaar.

Afhandelingstermijn: binnen een week.

Wijze van afhandeling: gesprek met melder, informatie inwinnen en adviesgesprek.

De wijze van communicatie en opvolging van de melding: zowel telefonisch als face-to-face contact. Advies gegeven en afgehandeld. Delen van verhaal is al heel helpend wordt er teruggegeven.

Welke verbetermaatregelen zijn genomen: veiligheid als thema in coachoverleg.

**Informele klacht:**

1:

Thema klacht: Meningsverschil coach/cliënt over informatieverstrekking.

Afhandelingstermijn: Binnen een week.

Wijze van afhandeling: Cliënt is telefonisch gesproken, situatie is geanalyseerd, samenvatting van gesprek gemaakt inclusief verder te nemen stappen.

De wijze van communicatie en opvolging van de klacht: vertrouwenspersoon is verder niet betrokken geweest bij het vervolg.

Verbetermaatregelen die genomen zijn:

* Alle coaches nogmaals geïnstrueerd dat ze alleen informatie mogen delen met derden in overleg met de cliënt, zelfs als er een toestemmingsverklaring is waarop staat dat dit wel mag.
* Gesprek met bestuur en betreffende coach om herhaling in toekomst te voorkomen.

**Calamiteit:**

Melding gemaakt vanuit ouders dat minderjarige cliënt overdosis medicatie had ingenomen.

Betrokken coach heeft na contact met aandacht functionaris contact gehad met betrokken consulent Jeugd vanuit de gemeente over deze melding en na goedkeuring ouders telefonisch contact met ‘Veilig Thuis’. Vanuit hen werd duidelijk dat IBASS geen verdere stappen hoefde te ondernemen. GGZ heeft de behandeling geïntensiveerd en cliënt is opgenomen. Begeleiding is toen afgesloten.