



# Klachtenjaarsverslag 2022

## YES & You B.V.

Versie 1.0 opgesteld op 20 februari 2023

# Inleiding

We doen bij YES & you onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsvindt. Mocht u, om welke reden dan ook, niet tevreden zijn met de zorgverlening van YES & you, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

YES & You houdt registraties bij van alle soorten meldingen, waaronder klachten, die relevant kunnen zijn voor kwaliteitsverbetering. De registratie vindt plaats in een meldingenoverzicht binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem. Na afloop van ieder kalenderjaar bekijken we terug op de meldingen en analyseren we deze in de directiebeoordeling en het klachtenjaarverslag. De analyses vormen input voor kwaliteitsverbetering en onze doelstellingen voor het komende jaar.

In dit klachtenjaarverslag bekijken we terug op de klachten die er zijn ingediend in het jaar 2022. Dit zijn er 7 geweest.

## 1. Klachten 2022

Meldings nr (in meldingeno overzicht)	Thema	Beschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Opvolging	Doorlooptijd klacht	Verbetermaatregelen
3	<i>Dienstverlening</i>	Cliënt ontevreden over de dienstverlening. Wenst over te stappen naar een andere aanbieder.	Gesprek gevoerd in het bijzijn van de cliënt en wijkcoach.	Zorg is gestopt. Cliënt is overgedragen naar een andere aanbieder.	4 maanden (i.o)	Tijdens de tussentijdse evaluatie nog meer stilstaan bij de cliëntervaring en tevredenheid.
4	<i>Facilitair</i>	Cliënt meldt geluidsoverlast te ervaren tgv de verbouwing in het aanloophuis.	Het gesprek aangegaan met de cliënt en overige omstanders.	Cliënt en omstanders op de hoogte gehouden van de verbouwing en vroegtijdig geïnformeerd.	3 weken	Omstanders waren voorafgaand aan de verbouwing tijdig geïnformeerd over de komende verbouwing.

						<p>Ook zijn er korte lijnen onderhouden en hebben de omstanders regelmatig updates gekregen van de verbouwing.</p> <p>Meer hadden we in onze optiek niet kunnen doen.</p>
5	<i>Voorziening cliënt</i>	Cliënt dient per mail een klacht in rondom de woningnood.	Het gesprek aangegaan met de cliënt, de wijkcoach en de afdeling Strategie, Beleid en Regie van de gemeente Arnhem.	In gesprek gebleven met alle betrokkenen.	2 maanden	In gesprek getreden met de gemeente Arnhem rondom de woningnood, het effect hiervan op zorgvragers en onze rol hierin als zorgaanbieder.
14	Personeel	<p>Oud-medewerker heeft een klacht ingediend over openstaande betalingen.</p> <p>&gt; Deze heeft verzuimd in haar verantwoordelijkheden voor het leveren van zorg en ook in haar administratie. Ondanks meerdere pogingen vanuit ons om hierover afspraken te maken, kregen we geen respons.</p>	Overeenstemming gezocht om tot een realistische regeling te komen gezien rapportages en urenregistraties ontbraken waardoor wij de geleverde uren niet konden verantwoorden. Er is een onderbouwend schrijven geschreven en aangeleverd vanuit onze zijde. Getracht een afspraak te plannen met de oud medewerker, echter wilde deze niet op	Door ontoereikende administratie die ook niet meer te achterhalen was, hebben we het alternatief moeten oplossen door de betreffende uren te crediteren.	1 maand	In de toekomst wordt er strenger gehandeld bij verzuim van verantwoordelijkheden door een medewerker. Er is te veel tolerantie getoond en tijd geboden in deze casus.

			<p>gesprek komen waardoor wij, op verzoek van haar, een gesprek hebben moeten voeren met haar boekhouder. De oud medewerker kon haar administratie en uren alsnog niet duidelijk in kaart brengen waardoor we ervoor hebben gekozen de uren te crediteren bij de betreffende gemeente.</p>			
15	<i>Dienstverlening</i>	<p>Cliënt heeft een klacht ingediend over de dienstverlening vanuit de medewerkers en geeft aan het niet eens te zijn met een rapportage.</p>	<p>Het gesprek aangegaan met de cliënt, de klachtencommissie en de leidinggevenden. Dit betrof een cliënt in kwestie waar zowel vader als moeder begeleid werden. Een ouder was het niet eens met de inhoud van en de wijze waarop de rapportages geschreven waren.</p> <p>Uitgelegd dat er niets aan de inhoud in die zin veranderd kon worden omdat dit objectieve rapportages zijn geweest tav bevindingen in het traject. Cliënt wilde niet dat rapportages elders</p>	<p>Overeenstemming bereikt in gesprek.</p>	1 maand	<p>Afspraken gemaakt met het wijkteam over dergelijke situaties in het vervolg wanneer jeugdhulp wordt ingezet en enkel één ouder meewerkt/ betrokken is. Welke positie vrijwillige hulpverlening hierin heeft en wat de consulent hiermee kan.</p>

			verspreid konden worden. Uitgelegd dat er nooit iets met derden wordt gedeeld zonder toestemming van onze cliënten (in deze casus zowel vader als moeder van het minderjarig kind in kwestie).			
27	<i>Dienstverlening</i>	Klacht ingediend door de mentor van een cliënt. Deze vindt dat er zaken niet tijdig zijn opgepakt wat gevolgen heeft gehad voor een cliënt.	<p>De klacht is doorgesproken in een gesprek. Het blijkt om het verlopen van een verblijfsvergunning te gaan. Bij nader onderzoek blijkt dit een gevolg te zijn van het niet volledig aanleveren van het dossier van de cliënt bij de IND door de vorige zorgaanbieder. Hierdoor is er vertraging opgelopen.</p> <p>Onze medewerker heeft de cliënt ondersteund bij het opsturen van de ontbrekende informatie/ documenten.</p> <p>&gt; Er is continu afstemming geweest tussen onze medewerker, de cliënt, mentor, casusregisseur en</p>	Website doorgenomen en met ICT beheer achterhaald hoe het kan dat de klacht niet binnen gekomen is. Mevr. heeft namelijk 2x het klachtenformulier ingevuld en daarop is er geen reactie gekomen vanuit ons. Wij hebben de klacht ook niet doorgestuurd gekregen dus ergens is het misgegaan.	1 maand	<p>Afspraken gemaakt over communicatielijnen.</p> <p>Het ICT probleem rond de website is opgelost.</p>

			<p>zorgmanager over de inhoud van deze casus. Alles is gedocumenteerd.</p> <p>&gt;&gt; Er is een mail verstuurd naar de mentor ter onderbouwing van onze bevindingen. Hieraan is onze documentatie toegevoegd, inclusief de rapportages. Excuses gemaakt betreft het niet binnenkomen van de klacht ivm een ICT probleem op de website.</p>			
28	<i>Dienstverlening</i>	<p>Cliënt heeft haar casusregisseur benaderd omdat hij ontevreden was over de huidige begeleider.</p> <p>&gt; Het betreft een medewerker die onlangs na wisseling van personeel is ingezet. De wisseling in personeel was tgv veranderende regelgeving. De cliënt is hierover ingelicht en stemde hiermee in. Echter toch ontevreden omdat de cliënt de voorgaande begeleider was gewend.</p>	De zorgmanager is het gesprek aangegaan met de cliënt en de coördinator om de klacht te bespreken.	Er zijn afspraken met elkaar gemaakt over de verdere inzet van de begeleiding.	1 dag	Cliënten zijn vroegtijdig (voor zover mogelijk) geïnformeerd over de genoodzaakte verschuiving van personele inzet.

**Totaal aantal klachten: 7**

## 2. Analyse klachten 2022

Er zijn gemiddeld 130 casussen opgepakt door YES & You in 2022. In totaal zijn er 10 klachten ingediend in dit jaar. Het waren klachten onder 4 verschillende thema's.

<b>Thema</b>	<b>Aantal klachten</b>
Dienstverlening	4
Personeel	1
Facilitair	1
Voorziening cliënt	1
<b>Totaal</b>	<b>7 klachten</b>

In het kwaliteitsbeleid van YES & You is als indicator opgenomen dat we doelen op minder dan 10 klachten per jaar. Hiermee zijn we binnen het gestelde doel gebleven. Desondanks vinden we het percentage vallende onder het thema dienstverlening hoog.

## 3. Conclusie en opvolging

Het laatste CTO is afgenomen in 2021. In 2023 zal opnieuw een CTO worden afgenomen. Ter opvolging van de resultaten uit dit klachtenjaarverslag, zullen we in het komende CTO extra vragen stellen over de dienstverlening vanuit het personeel van YES & You. Ook zullen we tijdens de evaluatiegesprekken extra aandacht besteden aan dit onderwerp. Hiermee beogen we nader zicht te krijgen op de cliëntervaring zodat we hier gerichte doelstellingen uit kunnen formuleren.