



Klachtenjaarsverslag 2023

YES & You B.V.

Versie 1.0 | 16 januari 2024

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 2023. Dit zijn 8 intern ontvangen klachten geweest. Er zijn 0 klachten ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

1. Klachten 2023

Meldings nr (in meldingenoverzicht)	Thema	Beschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Opvolging	Doorlooptijd klacht	Verbetermaatregelen
30	<i>Communicatie met externen</i>	Wijkcoach heeft een miscommunicatie gehad met een begeleider over een geplande evaluatie waardoor onze medewerker niet aanwezig was bij het gesprek.	Zowel het gesprek aangegaan met de wijkcoach als de medewerker. De fout lag bij de begeleider.	Vervolg afspraken gemaakt met de medewerker rondom de caseload en het vastleggen van afspraken.	1 week	Belastbaarheid medewerkers vaker meten, organisatiebrede afspraken rondom het vastleggen van afspraken.

29	<i>Dienstverlening</i>	Een cliënt heeft per mail te kennen gegeven niet tevreden te zijn over de dienstverlening vanuit een medewerker en geeft aan zich niet geholpen te voelen.	Contact gelegd met de cliënt om de behoefte opnieuw vast te stellen en waar mogelijk aan te sluiten. Tevens luisterend oor geboden t.a.v. de ontevredenheid.	Er heerst onduidelijkheid bij de cliënt ivm stagnatie overplaatsing naar beschermd wonen ivm financiële indicatie die achterwege blijft. De ondersteuningsafspraken zijn bijgesteld.	2 weken	De onrust komt mede voort uit externe factoren (afgifte indicatie). We onderhouden reeds korte lijnen met betrokken externen en kunnen dit proces niet versnellen. We proberen zoveel mogelijk duidelijkheid te creëren voor de cliënten maar dit is door de aanwezige problematiek niet altijd afdoende.
26	<i>Communicatie met externen</i>	Medewerker dient een klacht in over de samenwerking met een samenwerkingspartner binnen eenzelfde casus. Er heeft een onprettig gesprek plaatsgevonden waarbij zowel onze medewerker als de samenwerkingspartner klagen over elkaar en de wijze waarop het gesprek heeft plaatsgevonden.	Een luisterend oor geboden aan zowel de medewerker als de samenwerkingspartner en een herstelgesprek geïnitieerd. Er is vastgesteld dat er sprake is van miscommunicatie.	Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt en vastgelegd zodat de verhoudingen en verwachtingen onderling voorafgaand aan een casus concreet zijn.	3 weken	Voorafgaand aan de start van een traject duidelijk in kaart brengen welke partijen nog meer betrokken zijn en onderlinge samenwerkingsafspraken concreet voor alle partijen vaststellen en vastleggen.
22	<i>Communicatie met externen</i>	Een consultant heeft een mail gestuurd naar het	De medewerker hierop aangesproken. Deze gaf	De medewerker geeft aan dat er sprake is van	3 maanden	De komende 2 a 3 maanden gaan we een

		management met een klacht over een medewerker waarin hij aangeeft een week te zitten wachten op een reactie van een begeleider. De consulent geeft aan ontevreden te zijn hierover.	aan dat hij had begrepen dat de consulent hem juist zou bellen. Dit was niet aan de orde en stond zo ook niet in de mailwisseling waarin hij is meegenomen.	miscommunicatie. Daarnaast denken wij dat er tevens sprake is van conflictvermijdend gedrag vanuit onze medewerker. We gaan met de medewerker na waar de ondersteuningsbehoefte ligt.		monitorende afspraak met de medewerker faciliteren zodat we kunnen monitoren of alles lukt en/of waar hij ondersteuningsbehoefte heeft. Indien het goed gaat kunnen deze momenten worden afgebouwd.
18	<i>Dienstverlening</i>	Vader van cliënte heeft gemaïld naar de vertrouwenspersoon dat een andere begeleider wil die de omgangsbegeleiding met zijn dochter gaat organiseren.	Er is gehoor geven aan de klacht en samen gekeken naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.	Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden waarin de mogelijkheden zijn voorgelegd aan dhr. Dhr. zou hierop terugkomen maar heeft dit niet meer gedaan, ook na een herinnering niet.	1 week	Door het uitblijven van een reactie is er schriftelijk naar dhr. toe medegedeeld dat de klacht voor nu wordt afgerond.
12	<i>Interne communicatie (/ dienstverlening)</i>	Een medewerker heeft zich ziek gemeld middels een bericht aan de directeur zorg, zorgmanager en casusregisseur. Medewerker heeft in dit bericht tevens aangegeven dat alleen haar cliënten op de hoogte gesteld dienen te worden. Dit was niet concreet en ook niet helder voor de betrokken	Het gesprek aangegaan met de medewerker omdat deze de verzuimprocedure niet heeft gevolgd. Een andere collega heeft het zorgmoment ingehaald met de cliënt.	De verzuimprocedure is nogmaals onder de aandacht gebracht van het team tijdens een operationeel overleg.	1 week	De verzuimprocedure wordt minimaal 1x per jaar doorgesproken met het team tijdens een operationeel overleg.

		collega's, waardoor de cliënten niet zijn geïnformeerd door hen. Hieruit is een klacht van de cliënt naar voren gekomen				
10	<i>Dienstverlening</i>	Een cliënt dient een klacht in over een medewerker en geeft aan geen zorg meer van deze medewerker te willen ontvangen doordat de medewerker een melding bij veilig thuis heeft moeten maken waar de cliënt het niet mee eens was. De cliënt heeft na de melding niet meer gereageerd op berichten van de medewerker en heeft deze situatie tevens kenbaar gemaakt bij een andere medewerker.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de cliënt waarbij beide betrokken medewerkers aanwezig waren. Er is duidelijk uitgesproken dat alle medewerkers een meldplicht hebben.	De medewerkers hebben gehandeld conform hun professionele rol. De cliënt kon dit in deze casus niet waarderen omdat het niet tot de door hem gewenste resultaten heeft geleid.	1 week	Er is correct gehandeld door de medewerkers. Deze werkwijze zal ook in de toekomst worden voortgezet.
9	<i>Interne communicatie (/ dienstverlening)</i>	Een cliënt neemt telefonisch contact op om haar ontevredenheid uit te spreken. Cliënt had een afspraak met haar begeleider. Deze was echter ziek (zie melding nr. 12) maar door een	Excuus aangeboden, benoemd dat dit mogelijk miscommunicatie is geweest maar erkend dat dit de frustratie niet wegneemt.	Fysiek gesprek inplannen met betrokken medewerker.	1 dag	De verzuimprocedure wordt minimaal 1x per jaar doorgesproken met het team tijdens een operationeel overleg.

		<p>miscommunicatie zijn de cliënten niet ingelicht.</p> <p>Cliënt had vrij genomen voor deze afspraak en baalde erg van de uitval.</p>				
Totaal aantal klachten: 8						

2. Analyse klachten 2023

Er zijn gemiddeld 160 casussen opgepakt door YES & You in 2023. In totaal zijn er 8 klachten ingediend dit jaar. Het waren klachten onder 3 verschillende thema's.

Thema	Aantal klachten
<i>Dienstverlening</i>	3
<i>Communicatie met externen</i>	3
<i>Interne communicatie</i>	2
Totaal	8 klachten

3. Conclusie en opvolging

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 klachten onder het thema communicatie, zowel intern als extern, hoog. We zullen hier dan ook opvolging aan geven in 2024. Het laatste CTO is afgenomen in 2023. Deze is naar tevredenheid beoordeeld. Hieruit komt niet naar voren dat er ontevredenheid bestaat op het gebied van de communicatie.

Ten opzichte van 2022 is er een stijging in het totaal aantal klachten, dit waren er namelijk 7. Gezien de toename in het aantal opgepakte casussen, 130 in 2022 vs 160 in 2023, vinden we dit echter geen schrikbarende stijging.

Ter opvolging van de resultaten uit dit klachtenjaarverslag, zullen we in het komende CTO (2025) en MTO (2024) extra vragen stellen over de communicatie met/van het personeel van YES & You. Ook zullen wij kritisch kijken naar de interne workflow rondom communicatie en toewerken naar het verbeteren hiervan. Vanuit de bevindingen zullen doelstellingen worden geformuleerd voor 2024.