

Klachtenjaarverslag 2019

Wanneer cliënten en/of hun netwerk een klacht hebben, kunnen ze zich altijd laagdrempelig melden bij de begeleider en als dat lastig is, dan is de directie direct te benaderen voor een klachtgesprek.

Uitgangspunt is altijd om er gezamenlijk uit te komen, ervan te leren en de dienstverlening daar waar mogelijk aan te passen.

Evitaa gaat graag in gesprek met cliënten en/of hun netwerk om te horen hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden.

In het jaar 2019 heeft geen enkele cliënt en/of netwerk gebruik gemaakt van de klachtenregeling en/of een klachtgesprek aangevraagd. Er valt voor dit jaar dientengevolge geen klachtenoverzicht aan te leveren.

Gezien het gemiddelde cijfer van het cliënttevredenheidsonderzoek denken we dat we een sfeer hebben gecreëerd waarbij vooruitstrevend inzicht gewoon is bij begeleiders en kleine irritaties en/of onduidelijkheden direct worden uitgepraat en daar waar verbetering behoeft, dit door zetten in het Kwaliteitssysteem.

Evitaa vindt het belangrijk dat er een open sfeer is, waarbij een ieder zich vrij genoeg voelt om aan te geven waar het knelt om het daarna samen op te lossen.