Kwaliteitsjaarverslag 2023

Evitaa.

begeleiding en coaching

2023

Ochten, 11 januari 2024

In de klachtenjaarverslag nemen we u mee in het jaar 2023 en op welke wijze Evitaa met klachten is omgegaan, de hoeveelheid klachten en waar we eventuele verbeterprocessen hebben door gevoerd.

De interne klachtenfunctionaris ligt in 2023 als rol bij de directie van Evitaa. De directie vindt het belangrijk om cliënten te zien en te horen en vooral naar hen te luisteren.

Evitaa vindt het belangrijk dat er ruimte is voor verbetering en staat open voor elke vorm van feedback.

Evitaa kent een laagdrempelige klachtenprocedure. Bespreken daar waar het kan, direct met de betrokkenen en daar waar het niet lukt om wat voor reden dan ook kan er opgeschaald worden. Met als belangrijkst doel, leren en verbeteren.

Op de website van Evitaa is de klachtenprocedure te vinden, cliënten worden bij het in zorg gaan geïnformeerd over de klachtenprocedure en waar ze dit kunnen vinden. Daarnaast hanteert Evitaa een proactieve houding waar het gaat om informeren, Evitaa vermeldt de klachtenprocedure bij uitgaande e-mails die gericht zijn aan al haar cliënten en tegelijkertijd worden verzonden.

Daarnaast acht Evitaa het van belang dat personeelsleden op de hoogte zijn van de klachtenprocedure en dat zij de cliënt actief benaderen en motiveren om onvrede direct te bespreken. Bij directe actie op onvrede kan een situatie worden aangepast.

Evitaa is zich ervan bewust dat onvrede op de loer ligt daar waar het niet zo gaat als gewenst. Daarom vindt zij het belangrijk dat dit bespreekbaar wordt gemaakt. We ondersteunen cliënten in het direct bespreekbaar maken met de desbetreffende medewerker en zien het ook als onze taak cliënten te leren dat alles bespreekbaar is, zodat zij er niet mee blijven zitten en er samen naar een oplossing gewerkt kan worden.

Ondanks al deze inspanningen heeft zich op enig moment in 2023 zich een situatie voor gedaan waar een klacht uit is voortgekomen. Er speelde daarbij ook systemische aangelegenheden wat de klacht complex maakte. Evitaa heeft de klacht in ontvangst genomen, samen met het team en de betrokken begeleiders erover gesproken en samen gekeken naar waar het beter kan en wat al goed ging. De desbetreffende cliënt was al enige tijd uit zorg toen de klacht binnen kwam. Het is belangrijk dat we leren van klachten, wellicht kan je soms niets meer betekenen voor de desbetreffende cliënt, maar wel wat voor een andere cliënt.

Evitaa heeft binnen het team haar personeelsleden gevraagd met enige regelmaat met de cliënt om tafel te gaan zitten en te bevragen op diens tevredenheid, naar dat wat beter of anders kan en naar dat wat al goed gaat.

Met deze verbetermaatregel hopen we dat we onvrede snel horen en dat er adequaat daarop gereageerd kan worden.

In december 2023 hebben we een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De cliënttevredenheid ligt bij bijna al onze cliënten hoog. De cliënttevredenheid is in december 2023 op een 9.2 gewaardeerd, door de op dat moment in zorg zijnde cliënten.

De bijzonderheden worden in het team besproken en in gezamenlijkheid onderzoeken we de verbeterpunten en bespreken hoe we dit in de praktijk kunnen brengen. Binnen de organisatie

heerst een open en transparante cultuur, waar een ieders inbreng wordt gewaardeerd en daar waar het kan wordt ingevoerd.

In het jaar 2020, 2021 en 2022 zijn geen enkele klacht(en) ontvangen, we vinden het fijn dat we dit jaar een geluid hebben gehoord over onvrede en kunnen daardoor onze dienstverlening nog beter afstemmen op de behoefte(n) van de cliënt.

2023