

## Jaarverslag Klachten 2022 GeWOONzo

Klachtenfunctionaris: Edwin Breur

Datum: 31-12-2022

Inhoudsopgave:

1. Overzicht klachten, indeling per categorie, bemiddeling klachtenfunctionaris
2. Analyse en aanbevelingen

### 1. Overzicht klachten:

| <b>Totaal aantal klachten</b> | 2022 | 2021 |
|-------------------------------|------|------|
| Kwartaal 1                    | 0    | 1    |
| Kwartaal 2                    | 0    | 0    |
| Kwartaal 3                    | 0    | 0    |
| Kwartaal 4                    | 0    | 0    |
| <b>Totaal</b>                 | 0    | 1    |

### 2. Indeling per categorie:

| <b>Categorie</b>              | 2022 | 2021 |
|-------------------------------|------|------|
| Bejegening                    | 0    | 1    |
| Beschikbaarheid mdw           | 0    | 0    |
| Cliëntveiligheid              | 0    | 0    |
| Communicatie/informatie       | 0    | 0    |
| Eigen regie                   | 0    | 0    |
| Financiën                     | 0    | 0    |
| Interne verhuizing/overdracht | 0    | 0    |
| Nakomen van afspraken         | 0    | 0    |
| Persoonlijke eigendommen      | 0    | 0    |
| Privacy                       | 0    | 0    |
| Wooncomfort                   | 0    | 0    |
| <b>Totaal</b>                 | 0    | 1    |

### **3. Analyse en aanbevelingen**

In het jaar 2022 zijn er geen officiële klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris. Het jaar daarvoor is er één officiële klacht ingediend. Deze had betrekking op de ervaren bejegening van de cliënt. De structurele inzet van intervisie, teamvergaderingen en bijscholing heeft eraan bijgedragen dat begeleiding beschikt over meer handelingsalternatieven en er een verbetering is opgetreden in de communicatie (zowel digitaal als mondeling). Hierdoor kan begeleiding meer preventief handelen.

Daarnaast leiden de bijeenkomsten tot het creëren van een gemeenschappelijkheid met betrekking tot “wie we willen zijn als organisatie” en hoe we dit uitdragen. Het handelen van de begeleiding is hierdoor voorspelbaar voor cliënten waardoor er mogelijk minder hiaten in de verwachtingen optreden. Indien deze er wel zijn lukt het om door middel van een gesprek tot een oplossing te komen.

De aanbeveling luidt om in het komende jaar de gekozen weg te vervolgen en het belang van teambijeenkomsten te blijven uitdragen en mogelijk te maken. Ook zorgen we ervoor dat de klachtenfunctionaris goed bekend is bij (nieuwe) cliënten, zodat deze bij eventuele klachten gemakkelijk gevonden wordt.