

**Klachten & meldingen**  
**Klachten jaarverslag 2020**  
Zorg in Balans

**Auteur(s):** Kwaliteitsmanager  
**Datum:** 23 augustus 2021  
**Versie:** 1.1

**Inhoudsopgave**

Inleiding .....	3
A. Wat is een klacht? .....	3
B. Een klacht, en nu? .....	3
C. Behandelde klachten .....	4
D. Conclusie .....	4



## **Zorg in Balans Klachten jaarverslag 2020**

### **Inleiding**

Zorg in balans heeft goede zorgverlening hoog in het vaandel staan, maar onverhoopt kan er altijd wat mis gaan. Zorg blijft namelijk mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Wij hechten daarom waarde aan het goed afhandelen van klachten en meldingen en hopen dat onze cliënten en opdrachtgevers zich ook uitspreken hierover naar ons.

### **Wat is een klacht?**

Elk bericht dat u aan Zorg in Balans stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een begeleider of persoon werkzaam uit naam van Zorg in Balans, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Zorg in Balans genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt. Klachten zullen in eerste instantie intern worden opgepakt en als daar geen oplossing wordt gevonden, extern door de commissie zorggeschillen.

### **Een klacht, en nu?**

Bij het afhandelen van een klacht streeft Zorg in Balans ernaar om deze zoveel mogelijk informeel af te handelen en zo snel mogelijk af te handelen. Wij gaan ervan uit dat het aanpakken van het probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Hierbij hopen wij dat de klacht samen opgelost kan worden. De uitkomst van dit gesprek wordt opgenomen in de rapportages van de client en besproken worden in de teamvergaderingen.

Lukt het niet om onderling een geschil op te lossen dan zal er een schriftelijke klacht ingediend worden dat moet worden opgepakt door interne klachten, hierbij wordt de Wet kwaliteit, klachten en Geschillen in de Zorg als basis gebruikt. De uitkomst van deze behandeling wordt opgenomen in het klachten jaarverslag en ondertekend door beide partijen. Deze afgehandelde klachten worden alleen bewaard voor kwaliteitsdoeleinden.

Als er geen interne oplossing mogelijk is binnen Zorg in Balans dan zal er een beroep worden gedaan op een externe geschillencommissie, stichting zorggeschil. De uitspraken van deze commissie zijn bindend. De uitkomst van deze geschillencommissie wordt opgenomen in het klachten jaarverslag en ondertekend door beide partijen. Ook deze afgehandelde klachten worden alleen bewaard voor kwaliteitsdoeleinden.

### **Behandelde klachten**

Zorg in Balans heeft in 2020 geen officiële klachten gekregen over de zorgverlening of de zorgverleners.

<b>Datum klacht</b>	<b>Soort klacht</b>	<b>Afgehandeld op</b>	<b>Thema</b>	<b>Resultaat</b>

### **Verbeteringen naar aanleiding van de klachten**

Vanwege het ontbreken van klachten is er besloten om in 2021 de klachtenprocedure extra onder de aandacht te brengen bij de cliënten omdat we onvrede graag vroegtijdig bespreekbaar willen maken en om te stimuleren dat klachten, mits aanwezig, wel worden geuit.

### **Conclusie**

Zorg in Balans is constant aan het werk om de zorgverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Wij zijn trots en gevleid dat er geen klachten zijn ingediend in 2020. Wel achten wij het van belang dat er aandacht is voor de klachtenprocedure van Zorg in Balans en deze is extra onder de aandacht gebracht bij de cliënten.

