

Klachtenjaarverslag 2023



We blijven altijd in gesprek met de cliënt. We vragen door en voeren een clienttevredenheidsonderzoek uit. Daarnaast hebben een actieve cliëntenraad die meedenkt. Toch kan het zijn dat cliënten niet tevreden zijn over de begeleiding of bejeging. Dan kan een cliënt een klacht indienen bij Lojal of rechtstreeks bij de klachtencommissie via Klachtenportaal Zorg.

Algemeen

Je bent wie je bent; je mag er zijn. Dit motto geldt zowel voor onze cliënten als onze medewerkers. We zetten ons actief in om verbinding met de cliënt te maken en recht te doen aan de ander. We tonen daarbij afstandelijke betrokkenheid, waarbij we in staat blijven om te kunnen onderscheiden wat van de cliënt is en wat van de werker. Verbinding zoeken we en gaan we aan door samen met cliënt en collega te doen en te werken, waarbij autonomie en verantwoordelijkheid van de cliënt onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

De professional is geen uitvoerder van regels en protocollen, maar eerst verantwoordelijke in “het doen wat nodig is”. Vakmanschap uit zich door het komen tot goede professionele afwegingen, waarbij afwijken van de algemene richtlijnen soms nodig is wanneer de richtlijn niet blijkt te passen.

Creativiteit en lef tonen om te werken volgens de bedoeling, het optimaal bedienen van de cliënt, is wat van onze vakmensen verwacht wordt. We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen; daarin zijn we betrouwbaar. Opgeven komt niet voor in ons woordenboek, wel een pas extra zetten wanneer de complexiteit toeneemt.

Klachten evaluatie 2023

Wanneer de zorg niet naar tevredenheid wordt uitgevoerd volgens de client of diens netwerk kan deze een klacht indienen.

Over het jaar 2023 zijn er geen klachten ingediend door cliënten, diens netwerk of andere betrokkenen.

Daar zijn we trots op.

We streven naar goede zorg en zullen ons actief hiervoor inzetten.

Namens de Raad van Bestuur,

Eline Mensink