



## Jaarverslag Klachten 2021

### Inleiding

Driestroom vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de zorg en dienstverlening die ze ontvangen. Voor Driestroom is het waardevol om te blijven leren en vindt het belangrijk dat er ruimte is voor cliënten, ouders of vertegenwoordigers om hun klachten en signalen te melden of hun suggesties te delen met de organisatie.

### Inhoud

1. Werkwijze
2. Klachten Driestroom
3. Klachten Franchise
4. Klachten via Klachtencommissie Pluryn/Geschillencommissie Zorg
5. Signalen
6. Analyse klachten
7. Cliëntvertrouwenspersoon
8. Conclusie en aanbevelingen

#### 1 Werkwijze

Driestroom heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris met de volgende taken:

- a. de klachtenfunctionaris informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. de klachtenfunctionaris adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
- c. de klachtenfunctionaris adviseert de klager en de aangeklaagde over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling;
- d. de klachtenfunctionaris draagt zorg voor de afhandeling van klachten.

De klachten kunnen per e-mail, telefonisch of via het Loket worden ingediend. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager. Afhankelijk van de wensen, behoeften en het wettelijk kader worden de mogelijkheden besproken. Dit kan bestaan uit een gezamenlijk gesprek, informatieoverdracht, een terugkoppeling of in sommige gevallen het bieden van een luisterend oor aan de klager. In andere gevallen kan er vanwege de niet-ontvankelijkheid van de klacht geen actie worden uitgezet en wordt de klacht enkel geregistreerd. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer het een inhoudelijke klacht betreft, waarbij het gaat om het behandelplan of de uitvoering van de begeleiding. In weer andere gevallen zijn ondanks de niet-ontvankelijkheid van de klacht betrokkenen toch bereid om met elkaar in gesprek te gaan en nadere afspraken te maken.

#### Bekendheid klachtenregeling

Bij de start van zorg- en dienstverlening wijst Driestroom op de klachtenregeling. Driestroom gaat er vanuit dat het klachtrecht voldoende bekend is bij cliënten/wettelijk vertegenwoordigers. Daarnaast is de klachtenfolder op de website van de organisatie te vinden. Wat betreft de Franchise is er dit jaar meer aandacht gevraagd voor de bekendheid van de klachtenfunctionaris. Er is een digitale folder ontwikkeld voor de Franchise. Hierbij is nader ingegaan op de klachtenprocedure en aangegeven voor welke gevallen de franchisenemers ook terecht kunnen bij de klachtenfunctionaris.

Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

Sinds 1 januari 2019 is Driestroom aangesloten bij de Klachtencommissie Pluryn. Bij deze klachtencommissie zijn verschillende zorginstellingen aangesloten. Indien de klager na

het oordeel van de Klachtencommissie nog steeds ontevreden is, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg of bij de Burgerlijke rechter. Dit is ook het geval wanneer de klacht de wens voor een schadevergoeding betreft.

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten kunnen worden voorgelegd aan de Klachtencommissie Pluryn.

Per 1 januari 2020 is de Wzd in werking getreden en vervangt onder meer de Wet Bopz.

De nieuwe Wzd-klachten worden per 1 januari 2020 behandeld door de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg.

## 2 Klachten Driestroom

In 2021 zijn er in totaal 36 klachten ingediend, door 29 klagers. Twee klagers hebben ieder drie klachten ingediend en drie klagers hebben ieder twee klachten ingediend. De klachten zijn verdeeld over 17 locaties. Dit is voor zeven locaties van de Stichting<sup>1</sup> en tien voor de Franchise.

De ingetrokken en de niet-ontvankelijke klachten zijn hierbij inbegrepen.

Tabel 1 Klachtenoverzicht Driestroom

2020	Totaal	Stichting	Franchise
Aantal klachten	30	15	15
Aantal behandeld	12	8	4
Niet-ontvankelijk	12	3	9
Ingetrokken	6	4	2

2021	Totaal	Stichting	Franchise
Aantal klachten	36	21	15
Aantal behandeld	15	14	1
Niet-ontvankelijk	14	5	9
Ingetrokken	7	2	5

Van de 36 klachten zijn er 11 klachten door cliënten ingediend, 10 door wettelijk vertegenwoordigers (onder meer ouders met ouderlijk gezag) en 15 klachten zijn als niet-ontvankelijk<sup>2</sup> aangemerkt, omdat deze door externen/derden/partners, ouders zonder gezag zijn ingediend of door cliënten die een mentor of curator hebben.

De niet-ontvankelijke klachten zijn voor een groot gedeelte als signaal opgepakt, waarbij voor zover mogelijk een terugkoppeling aan de klager heeft plaatsgevonden. Meestal zijn signalen met de teamleider, franchisenemer, begeleider en/of hoofdbehandelaar besproken. De mogelijkheid hiertoe is afhankelijk of de klager akkoord is met het delen van de klachtmelding met de begeleider, teamleider of franchisenemer. Soms is er ook geen bereidheid van betrokkenen om met elkaar in gesprek te gaan.

Vanaf oktober 2021 is er een werkwijze opgesteld waarbij ook de behandeling van niet-ontvankelijke klachten is beschreven, voor zover dit niet over het behandelplan of de uitvoering van de begeleiding gaat. Deze meldingen zullen zoals voorheen als niet-ontvankelijk of als signaal worden geregistreerd. Over deze nieuwe werkwijze zijn de directeuren en hoofdbehandelaren ook geïnformeerd. Halverwege 2022 wordt geëvalueerd hoe de behandeling van de deze meldingen is geweest en of dit een wijziging oplevert ten opzichte van de werkwijze van voorgaande jaren.

<sup>1</sup> Klachten voor dochterondernemingen van Driestroom, zoals Droom Elst BV en Driekracht BV, zijn opgenomen bij de klachten van Driestroom.

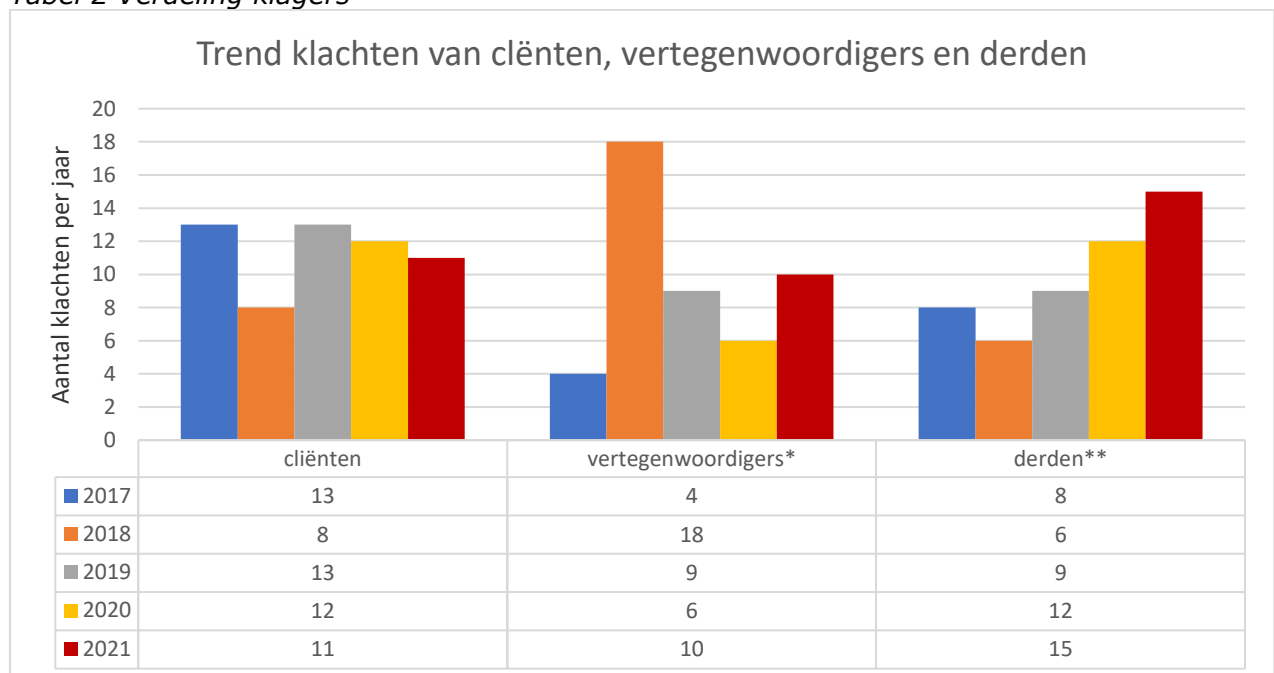
<sup>2</sup> In de klachtenregeling van Driestroom is in artikel 7 opgenomen "de ontvankelijkheid van de klacht".

Wanneer we kijken naar het totaal aantal klachten (36) ten opzichte van het aantal cliënten<sup>3</sup> (3078) komt dit neer op een percentage van 1,17%.

Hierna gaan we in op wat cijfers.

In *Tabel 2* zien we door wie de klachten zijn ingediend. We kunnen hieruit opmaken dat het grootste gedeelte van de klachten is ingediend door cliënten en vertegenwoordigers. Als we kijken naar voorgaande jaren zien we dat het aantal "vertegenwoordigers" en "derden" die een klacht heeft ingediend ten opzichte van het voorgaande jaar is gestegen. Dit gaat om ouders zonder gezag of mensen die geen wettelijke vertegenwoordiger zijn. Wellicht goed om uit te zoeken wat de oorzaak hiervan is. In vergelijking met voorgaande jaren is het aantal cliënten die een klacht hebben ingediend afgenomen.

*Tabel 2 Verdeling klagers*

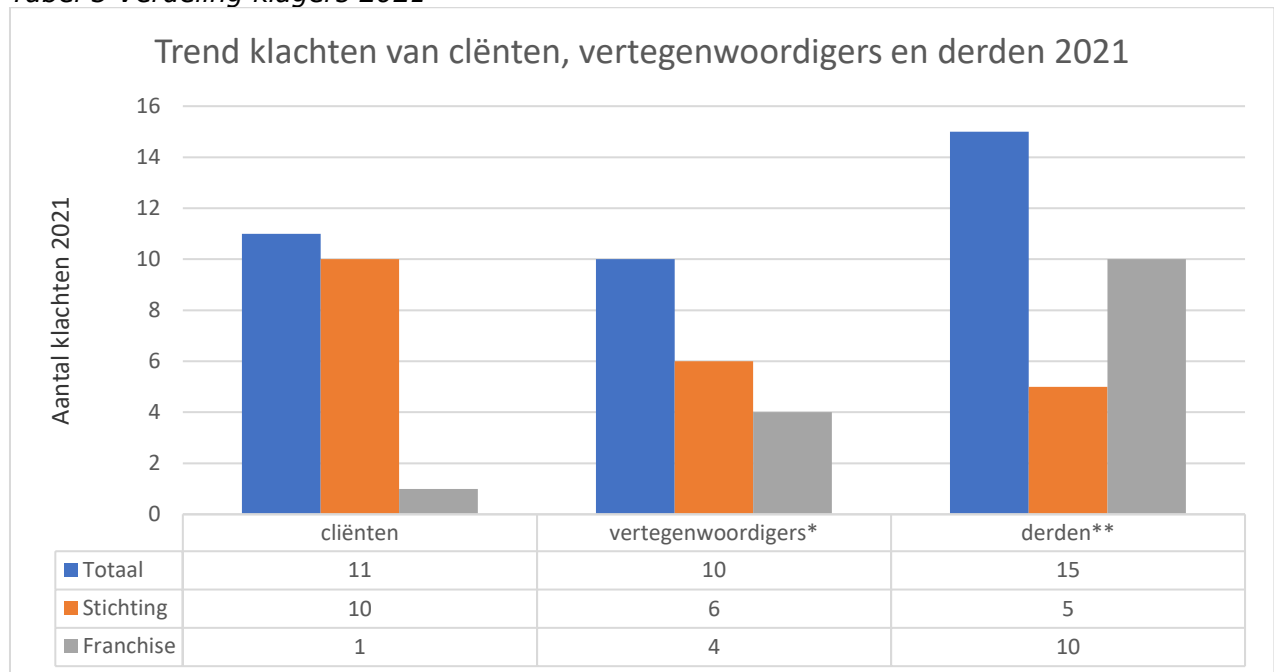


\*Vertegenwoordigers: wettelijk vertegenwoordigers, zoals ouders en voogden.

\*\* Derden: externe mensen, zoals burens, vrienden of familie (niet zijnde wettelijk vertegenwoordigers).

<sup>3</sup> Aantal cliënten in zorg op 31-12-2020 is in totaal 3078 cliënten inclusief de Franchise.

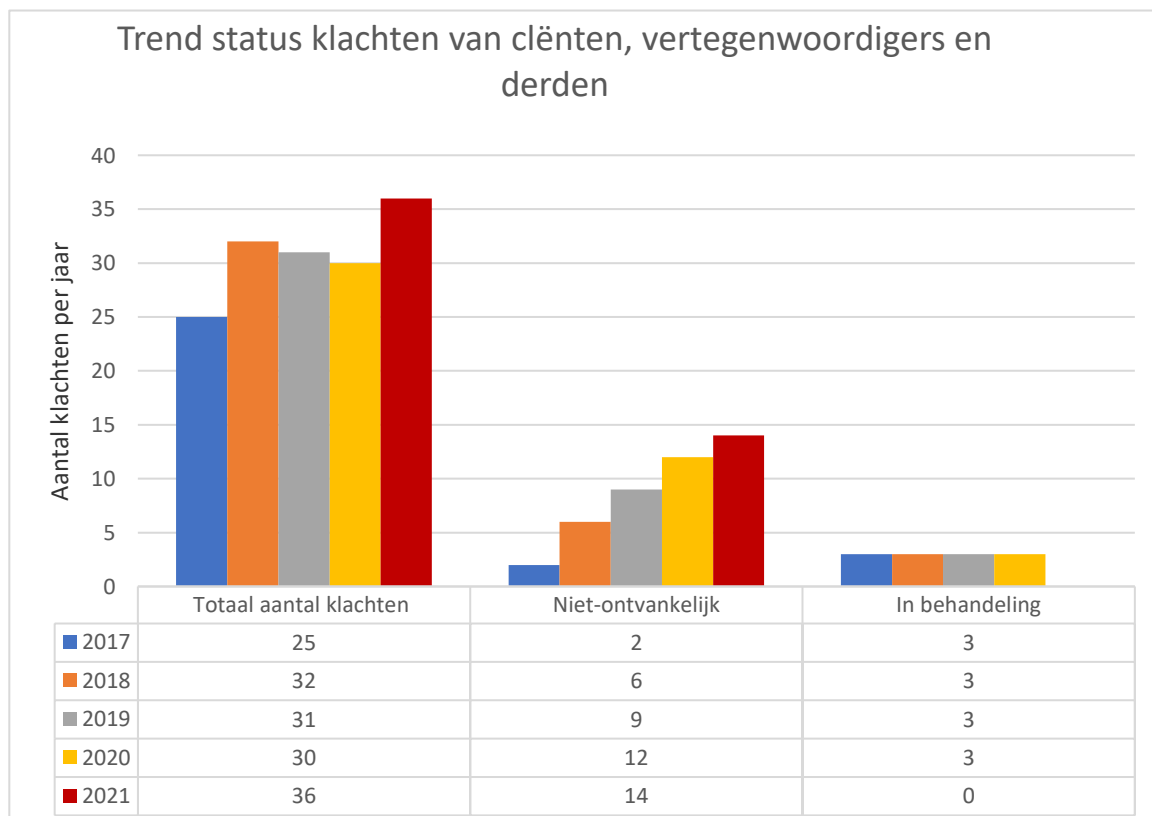
Tabel 3 Verdeling klagers 2021



Bovenstaande tabel geeft een weergave van de verdeling van klachtmeldingen van cliënten, vertegenwoordigers of derden wat betreft de Stichting en Franchise. Bij de Franchise is het aantal niet-ontvankelijke klachten groter dan het aantal ontvankelijke klachten. De klachten van derden vallen onder de niet-ontvankelijke klachten. De meeste klachten in het kader van de Franchise zijn door ouders ingediend, die geen wettelijke klachtpositie hebben. Deze klachtmeldingen zijn als signaal opgepakt.

Ten tijde van de jaarafsluiting waren er geen openstaande klachten. Voorgaande jaren was dit getal 3. Zie Tabel 4.

Tabel 4 Totaal aantal klachten en status



Het aantal niet-ontvankelijke klachten is licht gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. In *tabel 5* is te zien dat de onderwerpen "uitvoering begeleiding" (11), "realiseren afspraken" (10), "communicatie" (8) en "bejegening" (6) het vaakst aan bod zijn gekomen. Deze onderwerpen kwamen het voorgaande jaar ook het vaakst aan bod.

*Tabel 5 Klachtonderwerpen per jaar voor de ontvankelijke en ingetrokken klachten*

Klachtcategorieën	2017	2018	2019	2020	2021
Uitvoering begeleiding	5	8	3	<b>11</b>	<b>11</b>
Realiseren afspraken	2	5	6	<b>8</b>	<b>10</b>
Communicatie	7	4	-	<b>10</b>	<b>8</b>
Overlast door (mede) cliënt	-	-	1	1	-
Overlast	5	-	-	-	-
Over personeel	-	-	2	4	2
Bejegening	1	6	1	<b>11</b>	<b>6</b>
Privacy	-	-	-	-	3
Financiën	2	-	-	2	2
Verstrekkingen	-	-	-	1	-
ONS/ Caren zorgt	-	1	2	2	3
Materialen/ (veiligheid) locatie	2	-	1	-	-
Organisatorisch	-	-	3	2	1
Continuïteit personeel	-	-	-	1	1
Administratieve processen	-	2	3	1	-
Zorg- en dienstverleningsovk	1	-	-	-	-
Corona	-	-	-	3	2
Kwaliteit van zorg	-	-	-	2	-
Debiteurenadministratie	-	-	-	-	1
Veiligheid	-	-	-	-	2
Totaal aantal ontvankelijke en ingetrokken klachten	25	26	22	18	22

*Tabel 6 Klachtonderwerpen voor de Stichting en Franchise*

Klachtcategorieën	2021	Stichting	Franchise
Uitvoering begeleiding	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
Realiseren afspraken	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
Communicatie	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
Overlast door (mede) cliënt	-	-	-
Overlast	-	-	-
Over personeel	2	1	1
Bejegening	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Privacy	3	2	1
Financiën	2	1	1
Verstrekkingen	-	-	-
ONS/ Caren zorgt	3	2	1
Materialen/ (veiligheid) locatie	-	-	-
Organisatorisch	1	1	-
Continuïteit personeel	1	1	-
Administratieve processen	-	-	-
Zorg- en dienstverleningsovk	-	-	-
Corona	2	1	1
Kwaliteit van zorg	-	-	-
Debiteurenadministratie	1	1	-
Veiligheid	2	2	-
Totaal aantal ontvankelijke en ingetrokken klachten	22	16	6

Sinds 2021 worden alle klachtonderdelen toegevoegd. Hierdoor is het aantal klachtenonderdelen groter dan het totaal aantal klachten. Gezien de ontwikkelingen rondom Corona, is dit onderwerp toegevoegd aan de cijfers. In 2021 waren er twee Corona-gerelateerde klachten.

In onderstaande tabel zijn de behandeltermijnen weergegeven. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld en afgesloten.

*Tabel 7 Behandeltermijnen voor Stichting en Franchise*

	2020	2021
	Stichting en Franchise	Stichting en Franchise
Totaal aantal klachten (inclusief de niet-ontvankelijke klachten en de ingetrokken klachten)	30	36
Behandeling tot 6 weken	21	33
Behandeling tussen 6-10 weken	4	3
Behandeling langer dan 10 weken	2	0
Lopende klachten	3	0

### **3 Klachten Franchise**

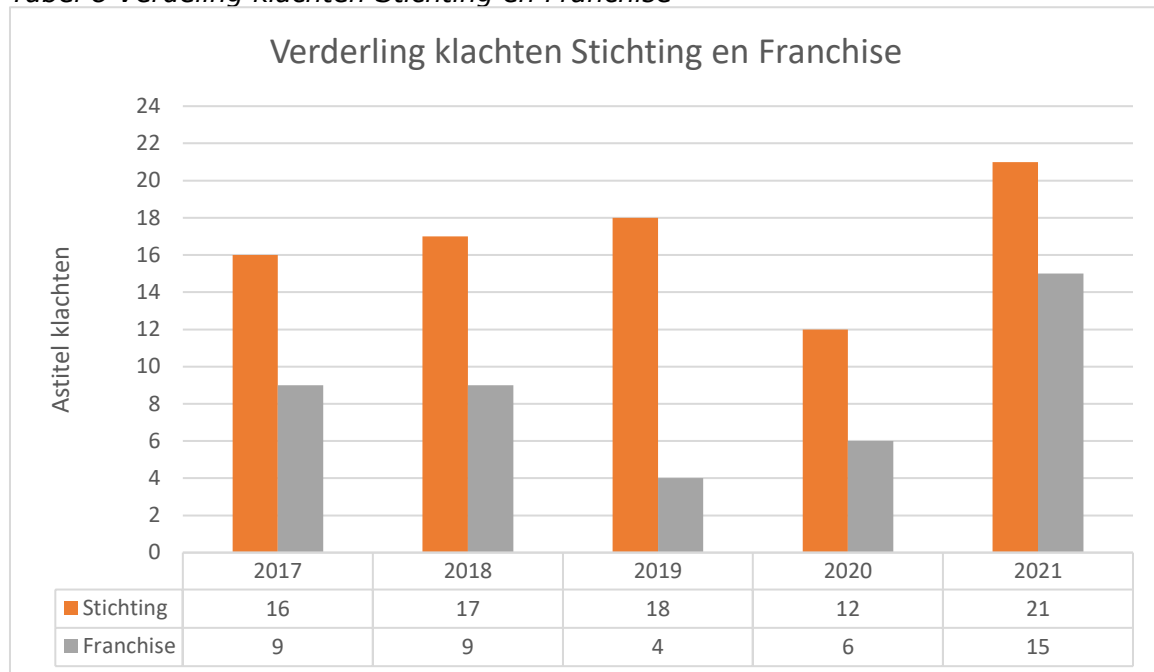
Op 31-12-2021 waren er 107 Driestroomhuizen, 4 Moeder-Kind-huizen en 20 dagbestedingslocaties. Totaal waren er 151 zorgondernemingen. In 2021 waren er 15 klachten in behandeling in het kader van de Franchise. Hiervan was één klacht ontvankelijk, negen niet-ontvankelijk en 5 ingetrokken.

Het totaal aantal klachten is gelijk gebleven in vergelijking met het vorige jaar.

Van deze klachten waren er vijf klachten van cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers. De overige tien klachten waren voornamelijk afkomstig van ouders zonder ouderlijk gezag of die niet de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Wat betreft de ouders van minderjarige en meerderjarige cliënten gaat het vaak om wensen en verwachtingen van ouders ten aanzien van de begeleiding en zorg, informatieverstrekking, maar gaat het ook om communicatie en bejegening. Voor zover het om communicatie en bejegening gaat, is hierover navraag gedaan bij betrokkenen en een terugkoppeling gegeven aan de klager.

Tabel 8 Verdeling klachten Stichting en Franchise



In 2021 zijn er geen klachten ingediend bij de Klachtencommissie. Er is wel een klacht bij de Geschillencommissie Zorg ingediend. De klacht had betrekking op de Stichting. De klacht is ingediend door ouders die niet de wettelijk vertegenwoordiger van de meerderjarige cliënt zijn. Klagers waren ontevreden en hadden vragen over de zorgfacturen en de argumentatie ervan, daarnaast waren er ook begeleidingsvraagstukken. Klagers hebben nader contact met de teamleider gehad, waarbij hun vragen zijn beantwoord. Klagers waren tevreden naar aanleiding van dit contact, waardoor ze hun klacht hebben ingetrokken.

## 5 Signalen

Driestroom krijgt ook meldingen die niet als klacht behandeld kunnen worden. Dit kan zijn, doordat er melding is gedaan door een externe (buurtbewoner, externe begeleider e.d.), doordat deze anoniem is ingediend of doordat deze door iemand is ingediend die geen wettelijk vertegenwoordiger is, bijvoorbeeld een ouder zonder gezag. Deze meldingen worden als signaal geregistreerd. Dit is ook het geval wanneer een cliënt een klacht meldt, maar verder geen klachtenbehandeling wenst. Deze signalen worden geregistreerd om trends waar te nemen en te kijken of hierin verbeteringen kunnen worden getroffen.

### Signalen Stichting en Franchise<sup>4</sup>

Er zijn in 2021 in totaal 23 signalen geweest. Dit is inclusief de 14 klachten die niet-ontvankelijk waren.

Van de 23 signalen hadden er 12 betrekking op de Stichting en 11 op de Franchise. Bij de klachten van de Stichting waren de signalen en niet-ontvankelijke klachten afkomstig van partners, ouders, burens, externen en cliënten. Voor de Franchise waren de meeste klachten en signalen afkomstig van ouders zonder gezag of wettelijke bevoegdheid en van externen.

Voor zover het signaal verder opgepakt kon worden is dit besproken met betrokkenen, zoals begeleider, teamleider, franchisenemer of hoofdbehandelaar.

<sup>4</sup> Signalen voor dochterondernemingen van Driestroom, zoals Droom Elst BV en Driekracht BV, zijn opgenomen in de signalen van Driestroom.

In het overzicht hieronder valt te zien wat de onderwerpen van de signalen waren. In dit overzicht zijn per 2021 ook de onderwerpen van de niet-ontvankelijke klachten meegenomen.

*Tabel 9 Onderwerpen Niet-ontvankelijke klachten en signalen Stichting en Franchise*

Onderwerpen	2020	Stichting	Franchise	2021 Niet-ontv. en signalen	Stichting Niet-ontv. en signalen	Franchise Niet-ontv. en signalen
Uitvoering begeleiding	<b>6</b>	1	5	<b>14</b>	5	9
Realiseren afspraken	<b>6</b>	2	4	<b>8</b>	3	5
Communicatie	<b>7</b>	2	5	<b>12</b>	5	7
Overlast door (mede) cliënt	1	1	-			
Overlast	-	-	-	2	2	-
Over personeel	5	-	5	3	3	-
Bejegening	<b>8</b>	4	4	<b>12</b>	4	8
Privacy	-	-	-	1	1	-
Financiën	1	-	1	2	2	-
Verstrekingen	-	-	-	-	-	-
Mijn Plan/ Mextra	1	1	-	-	-	-
Materialen/ (veiligheid) locatie	2	1	1	-	-	-
Organisatorisch	1	-	1	-	-	-
Continuïteit personeel	1	-	1	-		-
Administratieve processen	2	1	1	2	2	-
Zorg- en dienstverleningsovk	1	-	1	2	2	-
Corona	3	1	2	-	-	-
Kwaliteit van zorg	3	1	2	-	-	-
Debiteurenadm.	-	-	-	-	-	-
Veiligheid	-	-	-	2	1	1

Alle onderwerpen van de signalen zijn weergegeven. De centrale onderwerpen van de niet-ontvankelijke klachten en signalen hadden betrekking op "uitvoering begeleiding", "communicatie", "bejegening" en "realiseren afspraken".

Er waren twee signalen vanuit medewerkers. Deze zijn verwezen naar de vertrouwenspersonen van de organisatie en de teamleider.

## **6 Analyse klachten**

In deze paragraaf is aandacht voor trends en zaken die opvallen op basis van de klachtenanalyse. Hierdoor kunnen aandachtspunten en verbeterpunten voor de organisatie worden geformuleerd. Hieronder zal nader hierop worden ingegaan.

### Stichting

Uit de klachten van de Stichting is op te maken dat de meeste klachten in essentie betrekking hebben op verwachtingen en wensen, niet alleen wat de begeleiding betreft, maar ook wat betreft de bejegening, communicatie, realiseren afspraken en veiligheid. Hierin hebben klagers een andere verwachting, dan wat heeft plaatsgevonden of mogelijk



is. Klagers stellen zich bepaalde zaken soms anders voor. Dit heeft te maken met de situatie dat ze wel of geen begeleiding van een specifieke begeleider willen of dat dit dan ook mogelijk is of gerealiseerd kan worden. Soms hebben ze ook een andere verwachting wat betreft de uitvoering van de begeleiding. Het komt ook voor dat klagers de communicatie anders ervaren hebben dan ze gewent hadden.

Deze trend van wensen en verwachtingen is te herkennen als we terugblikken op de klachtenanalyse. Uit de klachten in het kader van de Stichting komt namelijk naar voren dat "Uitvoering begeleiding", "realiseren afspraken", "communicatie" en "bejegening" de belangrijkste klachtonderwerpen zijn. Dit komt overeen met de centrale onderwerpen van vorig jaar.

De klachtenfunctionaris ervaart binnen de Stichting een pro-actieve houding van begeleiders en teamleiders ten opzichte van klachten die via de klachtenfunctionaris zijn binnenkomen. Belangrijk is dat dit wordt voortgezet.

In 2021 zijn er 21 klachten behandeld. Hiervan had één klacht een behandeltermijn tussen de 6 à 10 weken. De overige 20 klachten zijn allemaal binnen 6 weken behandeld en afgerond.

In 2021 zijn er twee klachten ingediend betreffende Corona. Dit had betrekking op de Stichting en de Franchise. De huidige situatie rondom Corona heeft geen noemenswaardige verandering opgeleverd voor het aantal klachten en signalen.

#### Franchise

Wat betreft de Franchise, is het net als bij de Stichting herkenbaar dat klagers bepaalde verwachtingen en wensen hebben, ten aanzien van de uitvoering van begeleiding, communicatie, het realiseren van afspraken en veiligheid en wat hierin dan mogelijk is en wat is uitgevoerd. Bij de Franchise zijn er relatief weinig jongeren/ cliënten geweest die zelf een klacht hebben ingediend. Een aandachtspunt voor 2022 wordt dan ook om met de Cliëntvertrouwenspersoon en de hoofdbehandelaren te overleggen of hier een verbeteringslag in gemaakt kan worden.

Het grote verschil met de klachten van de Stichting is dat de meeste klachten van de Franchise afkomstig zijn van klagers die geen formele klachtpositie hebben. Deze klachten worden als signaal opgepakt en met betrokkenen besproken, mits de klager daar toestemming voor geeft. Het is bij signalen zoeken naar mogelijkheden om te kijken hoe zaken opgepakt en opgelost kunnen worden.

De klachten zijn veelal van ouders zonder gezag. Zij kunnen zich vaak niet vinden in de begeleiding en hebben daarnaast ontevredenheid over de communicatie en bejegening. Wanneer dit minderjarige cliënten betreft, wordt bekeken of de voogd betrokken kan worden in dit proces.

Bij één niet-ontvankelijke klacht was de gezinsvoogd betrokken en is deze klacht inhoudelijk verder opgepakt. Voor wederzijds begrip en in het belang van de betrokken cliënt is het waardevol dat de wettelijk vertegenwoordigers betrokken zijn. Bij een aantal niet-ontvankelijke klachten/signalen is er contact met de gedragskundige geweest. De meerwaarde hiervan wordt ervaren, omdat er vanuit een breder perspectief naar de melding wordt gekeken en dit ook voor helderheid ten opzichte van de klacht en de situatie oplevert. Bij sommige klachten en signalen is er weerstand ervaren van franchisenemers.

Slechts twee klachten zijn tussen de 6 à 10 weken behandeld. De overige 13 klachten zijn binnen 6 weken behandeld en afgesloten. De duur van de behandeling is afhankelijk van de snelheid waarop betrokkenen reageren en de nog uit te zetten acties. In andere gevallen wordt er om een reactie aan de klager gevraagd en volgt er na herhaaldelijk verzoek geen reactie. In die gevallen wordt de melding afgesloten.

## **7 Cliëntvertrouwenspersoon**

Driestroom werkt samen met externe cliëntvertrouwenspersonen (CvP). Voor de minderjarige cliënten zijn de CvP beschikbaar vanuit het AKJ. Voor de meerderjarige cliënten, zijn dit de CvP vanuit Zorgbelang of is dit de CvP-WZD. De cliëntvertrouwenspersonen maken zelf hun eigen klachten jaarverslag.

Bij vragen over signalen en klachten, weten de klachtenfunctionaris en de CvP elkaar te vinden. Op verschillende momenten is er contact geweest. Voor de toekomst is de overweging om periodieke overlegmomenten te plannen met de cliëntenvertrouwenspersonen om trends en bijzonderheden te bespreken.

## **8 Conclusie en aanbevelingen**

### *Algemeen*

Er zijn in 2021 meer klachten ingediend. Van de 36 klachten waren 14 klachten niet-ontvankelijk en zeven ingetrokken.

Inclusief de niet-ontvankelijke klachten waren er 23 signalen gemeld bij de klachtenfunctionaris. Centrale onderwerpen zijn: "uitvoering begeleiding", "communicatie", "bejegening" en "realiseren afspraken".

### *Trends en aandachtspunten*

Wat te concluderen valt is dat de klachten in essentie gaan om wensen en verwachtingen en wat hierin mogelijk is of is geweest. Het gaat dus om afstemming en hoe hierin wordt gehandeld door begeleiders, teamleiders, franchisenemers of andere betrokkenen. Dit komt overeen met de trends en aandachtspunten van het voorgaande jaar. Er zijn geen noemenswaardige verschillen.

Voor 2021 geldt net als 2020 dat het aantal niet-ontvankelijke klachten bij de Franchise hoger ligt dan bij de Stichting. De niet-ontvankelijke klachten zijn de afgelopen jaar licht gestegen. Goed om hier aandacht voor te hebben. Dit kan doordat de franchisenemers al dan niet met andere betrokkenen (bijvoorbeeld een mentor of voogd) het gesprek blijven aangaan met bijvoorbeeld ouders zonder gezag. In veel gevallen gaat het om de verwachtingen van de ouders en wat hierin qua begeleiding en informatieverstrekking mogelijk is. Daarnaast gaat het vaak ook over begeleiding, communicatie en bejegening. Het is daarom essentieel om hierover in gesprek te blijven met alle betrokkenen, voor zover hier wettelijk ruimte voor is. Daarom is het waardevol om de voogd en mentor te betrekken wanneer er ontevredenheid wordt ervaren. Daarnaast is het belangrijk om goed te blijven afstemmen met de gezinshuisouders en gedragskundigen. Slechts een derde van de klachten zijn ingediend door cliënten zelf of hun wettelijk vertegenwoordigers. Dit verdient aandacht in 2022.

### *Terugblik verbeterpunten 2021:*

- Er is een klachtenfolder ontwikkeld voor de Franchise. Hierbij is de klachtenfunctionaris en klachtenprocedure onder de aandacht gebracht;
- De klachtenonderdelen van de Stichting en de Franchise zijn apart weergegeven;
- De klachtenrapportage vernieuwen en moderniseren. Dit is een jaar uitgesteld. Er zal per 2022 gewerkt worden met een nieuw registratiesysteem. Dit zal uitwerking hebben op de vorm van het jaarverslag, waardoor ook wordt ingespeeld aan de behoefte om het jaarverslag te vernieuwen;
- Meer bekendheid voor privacy, vertrouwelijkheid en wetgeving rondom klachten, onder meer door middel van een clause onderaan de mail van de klachtenfunctionaris. Dit is gerealiseerd, maar belangrijk om hier nog steeds oog voor te hebben.

Actiepunten 2022;

- Evalueren route signalen;
- Bij de Franchise zijn er relatief weinig jongeren/ cliënten geweest die zelf een klacht hebben ingediend. Een aandachtspunt voor 2022 wordt dan ook om met de Cliëntvertrouwenspersoon en de hoofdbehandelaren te overleggen of hier een verbeterslag in gemaakt kan worden;
- Structureel aandacht hebben voor privacywetgeving;
- Monitoren in hoeverre er weerstand bij begeleiders, teamleiders, franchisenemers is ten aanzien van klachten en signalen om vervolgens mogelijkheden te onderzoeken hoe dit te verminderen;
- Mogelijkheden onderzoeken voor periodieke overlegmomenten met cliëntenvertrouwenspersonen;
- Vernieuwen jaarverslag klachten.