

Klachtenverslag

2025

Inleiding

Di-Rumah heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Wij beschouwen klachten als belangrijke signalen en nemen elke klacht en melder serieus. Bij elke klacht evalueren we kritisch ons eigen handelen en passen we, indien nodig, onze werkwijze aan. Door klachten actief te bespreken en passende maatregelen te nemen, blijven we onze zorg verbeteren en afstemmen op de behoeften van onze cliënten.

Ontvangen klachten 2025

In 2025 hebben wij geen formele klachten via onze klachtenfunctionaris ontvangen.

Statistieken van ontvangen klachten

- Formele klachten: 0
- Informele klachten: 2
- Categorie: Begeleiding en overlast

Inhoud informele klachten

Eén klacht betrof onvrede omtrent begeleiding

Eén klacht betrof onvrede omtrent overlast.

Geboden oplossing

Om tot een afronding van de klacht te komen, zijn er meerdere gesprekken gevoerd. Het betrof gesprekken met de directie omdat de zorgcoördinator betrokken was. De begeleiding is deels overgenomen door een andere begeleider.

Op een woonlocatie is er herhaaldelijk geklaagd over geluidsoverlast. Dit betrof zowel een client als meerdere burens. Er zijn gesprekken gevoerd met betrokken cliënten en mede bewoner. Daarnaast is er contact geweest met de burens en is het contact met de burens geïntensiveerd. Daarnaast is er een meldrichtlijn gekomen om geluidsoverlast te melden.

De klacht is naar ieders tevredenheid afgerond binnen de wettelijke termijnen zonder dat Klachtenportaal Zorg erbij betrokken is geraakt.

Verbetermaatregelen

Wij hebben de klachten besproken in teamverband, geanalyseerd en er zijn acties op uit gezet. Na de betreffende interventies zijn er geen meldingen meer geweest betreffende deze client.

De meldrichtlijn en het voorzetten van de beperkte bezoekenregeling zijn de verbetermaatregelen. Dit resulteert ook voor meer helderheid voor de omgeving. Er is een langdurig traject afgesproken om contact met de omgeving te houden.

Betrokkenheid van cliënten

Er is meermaals afgestemd met betrokken cliënten. Begeleiders hebben aandacht voor het risico op overlast en hoe dit te voorkomen.

Conclusie

De wijze waarop we in 2025 met ontvangen klachten zijn omgegaan, heeft ons opnieuw laten zien hoe belangrijk het is om signalen van cliënten serieus te nemen. Door iedere melding zorgvuldig te analyseren en de cliënt gedurende het proces actief te betrekken, hebben we concrete verbeterpunten kunnen identificeren. Deze inzichten hebben geleid tot aanpassingen in onze werkwijze. Op deze manier blijven we gericht werken aan zorgverlening die aansluit bij wat onze cliënten nodig hebben en belangrijk vinden.