

## Klachtenrapportage 2023

### Overzicht

Type	Aantal
<b>Onvrede en klachten</b>	
Formele klacht Klachtenportaal Zorg	0
Formele klacht - intern	0
Uiting van onvrede	3
<b>Totaal</b>	<b>3</b>

### Samenvatting

Zorggroep Triade heeft in 2023 geen formele klachten ontvangen. Ook bij de onafhankelijk behandelaar zijn in 2023 geen klachten gemeld rond Zorggroep Triade.

Zorggroep Triade vindt het erg belangrijk betrokkenen laagdrempelig in staat te stellen onvrede te uiten en deze onvrede waar mogelijk op te lossen voordat het een klacht wordt. We hebben hiertoe diverse borgen aangebracht. Zo wordt de mate van tevredenheid sinds 2022 als standaard item in de algemene tussentijdse evaluatie van zorg besproken. Het melden van onvrede is binnen Zorggroep Triade voorts onderdeel van het algeheel kwaliteitsproces. Onvrede wordt in dit kader actief gemonitord en opgevolgd.

In 2023 zijn er 3 uitingen van onvrede gedaan door cliënten:

- Onvrede rond het aantal begeleidingsuren en ontbreken van een vervoersindicatie na overgang van Forensische Zorg naar een indicatie Wmo;
- 2x Onvrede rond de wijze van begeleiding door een medewerker.

Uitingen van onvrede worden in de lijn opgevolgd waarbij de volgende maatregelen ter verbetering zijn getroffen:

- Evaluatie planning en gesprek Wmo consulent;
- Evaluatief gesprek met nieuwe afspraken;
- Begeleiderswissel.