

Du-Lotus

OPENBAAR KLACHTENVERSLAG

Verslagjaar 2021

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Interne klachtenbehandeling	3
Externe klachtenbehandeling.....	3
Verbeterpunten.....	4
Conclusie	4

Inleiding

Het kan voorkomen dat een cliënt zich door een medewerker van Du-Lotus verkeerd begrepen voelt of vindt dat er sprake is van verkeerde bejegening of behandeling. Wanneer een cliënt ontevreden is kan dit worden aangegeven in het contactformulier op de website van Du-Lotus (www.du-lotus.nl). Hier geeft de cliënt een korte omschrijving van de klacht. Vervolgens neemt een medewerker van Du-Lotus binnen 48 uur telefonisch contact op met de desbetreffende cliënt. Du-Lotus probeert de klachten via een interne klachtenregeling af te handelen, maar als dit niet lukt kan de cliënt gebruik maken van een externe klachtenregeling via de NFG. Wanneer gezamenlijk niet tot een oplossing kan worden gekomen, kan er gebruik worden gemaakt van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de NFG. Zowel de cliënt zelf of de medewerker kan de klacht aanmelden bij het NFG. Het

Interne klachtenbehandeling

In deze paragraaf wordt ingegaan op de klachtenbehandeling binnen Du-Lotus.

Het aantal officiële interne klachten en de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen.

- Er zijn nul klachten ingediend
- Welke klachten zijn ingediend. Kun je ze clusteren op onderwerp? Bijvoorbeeld:
 - Communicatie
 - Behandeling/zorgverlening
 - Bejegening
 - Wachtijd
 - Bereikbaarheid
 - Nakomen afspraken
 - Privacy
- De afhandelingstermijn (per klacht)
- De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht)
- De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht)
- Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).

Externe klachtenbehandeling

Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde klachten. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen.

- Hoeveel klachten zijn ingediend
- Welke klachten zijn ingediend. Kun je ze clusteren op onderwerp? Bijvoorbeeld:
 - Communicatie
 - Behandeling/zorgverlening
 - Bejegening
 - Wachtijd
 - Bereikbaarheid
 - Nakomen afspraken
 - Privacy
- De afhandelingstermijn (per klacht)

- De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht)
- De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht)
- Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).

Verbeterpunten

- Naar aanleiding van de ingediende klachten zijn de volgende verbeterpunten gesignaleerd: We hebben net als alle voorgaande jaren geen enkele klacht ontvangen.
- Bijsturingsmaatregelen: Summier verwoorden als dit een toegevoegde aanvulling is op de genoemde verbeterpunten. Hoe ga je de verbeterpunten in je werkwijzen implementeren om herhaling van klachten te voorkomen.

Conclusie

Naar aanleiding van de bevindingen, verbeterpunten en voorzet op bijsturing kort de conclusie van deze rapportage weergeven. Vol trots kunnen we vast stellen dat we zolang we nu bestaan geen enkele klacht hebben binnen gekregen. We kunnen daarin tegen zeggen dat onze klanten erg tot zeer hoog waarderen. De kracht zit hem in de korte lijnen die we naar onze klanten hanteren. We weten wat er speelt en kunnen door onze flexibiliteit hier handig op in spelen.