

JAARVERSLAG KLACHTEN 2021

ABO ondersteuning is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Wij zijn aangesloten bij:

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- De klachtencommissie jeugd, WMO.
- Erkende Geschillencommissie KPZ.

INFORMELE KLACHTEN 2021

In 2021 hebben we vier informele klachten ontvangen:

- PGB tarief verhoogd en daar waren ouders het niet mee eens (2 keer). We hebben het tarief wel gehanteerd. Ouders zijn hier uiteindelijk wel mee akkoord gegaan. We indexeren dit jaarlijks op basis van de indexatie zoals de gemeente dit hanteert.
- Uiting van ontevredenheid over vervanging van een medewerker, waardoor de zorg langer stillag dan afgesproken doordat een medewerker met ontslag ging (1 keer). We hebben dit daarna zo snel mogelijk opgelost en we anticiperen nu beter op de benodigde zorgvraag met bijvoorbeeld een schaduwbegeleider of meerdere begeleiders als de zorgvraag groter is.
- Onvoldoende match tussen de verwachting van het gezin en de geboden begeleiding (1 keer). Onze zorg was niet passend bij de benodigde hulpvraag. Dit hebben we in samenspraak met de ouders overgedragen aan een andere organisatie.

FORMELE KLACHTEN 2022

Er zijn geen formele klachten ingediend bij Klachtenportaal Zorg.