

## Klachtenjaarverslag

### Klachtenjaarverslag 2023 – Kubuszorg neemt klachten serieus

Kubuszorg heeft kwaliteit als speerpunt voor ons werk. Als het even kan proberen we misverstanden te voorkomen en steunend te zijn. Helaas kan het altijd een keer gebeuren dat een cliënt of medewerker niet tevreden is met een gedraging of handeling, of juist het nalaten daarvan.

In de Klachtenprocedure (zie website) staat beschreven wat degene dan kan doen.

Alle signalen en klachten die Kubuszorg bereiken nemen wij uiterst serieus. Wij proberen te leren van deze signalen en klachten, zodat we de organisatie kunnen verbeteren.

Om een indruk te geven van de signalen en klachten die Kubuszorg bereikt heeft, stellen wij jaarlijks een Klachtenjaarverslag op. In dit verslag staan de signalen en de klachten die bij Klachtenportaal Zorg zijn binnengekomen.

In het klachtenjaarverslag is beschreven:

- Hoeveel klachten zijn ingediend.
- Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht).
- 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).

### 2023

In het kalenderjaar 2023 heeft Kubuszorg één klacht ontvangen via het klachtenportaal.

**Welke klacht is ingediend (beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht):**

De zorg en dienstverlening van Kubuszorg.

**De afhandelingstermijn:**

Binnen de wettelijke termijnen.

**De wijze waarop de klachten is afgehandeld:**

Een gesprek met beide partijen om tot een afronding van de klacht te komen.

**De wijze van communicatie en opvolging van de klacht:**

De klager heeft hier een terugkoppeling op ontvangen en de klacht is afgerond.

**Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen:**

De klacht heeft ervoor gezorgd dat op een aantal punten de dienstverlening is aangescherpt.