

## **Klachtenjaарverslag 2023–2025**

### **Kubuszorg neemt klachten serieus**

Bij Kubuszorg staat kwaliteit centraal in ons werk. We bieden professionele zorg en begeleiding. Toch kan het voorkomen dat een cliënt of medewerker niet tevreden is. We gaan hierover met elkaar in gesprek en proberen tot een oplossing te komen. Wij nemen alle signalen en klachten die Kubuszorg bereiken heel serieus. We leren hiervan en nemen maatregelen om onze organisatie te verbeteren.

Jaarlijks stellen we een Klachtenjaарverslag op om inzicht te geven in de klachten die Kubuszorg heeft ontvangen. Dit verslag bevat de klachten die zijn binnengekomen via het Klachtenportaal Zorg over de periode 2023 t/m 2025.

#### **2025**

In het kalenderjaar 2025 heeft Kubuszorg één klacht ontvangen via Klachtenportaal Zorg.

<b>Klachtomschrijving:</b>	De klacht betrof de communicatie tussen de cliënt en Kubuszorg. Daarnaast zijn de schriftelijke waarschuwingen besproken die de cliënt had ontvangen.
<b>Afhandelingstermijn:</b>	Binnen de wettelijke termijnen.
<b>Wijze van afhandeling:</b>	Er is een gesprek gevoerd op het kantoor van Kubuszorg met betrokken zorg- en teamcoördinatoren. De mentor van de cliënt was op verzoek van de cliënt niet aanwezig.
<b>Communicatie en opvolging:</b>	Tijdens het gesprek zijn concrete afspraken gemaakt om de communicatie te verbeteren: <ul style="list-style-type: none"><li>• Wij geven zo spoedig mogelijk door als er een wijziging in begeleiding plaatsvindt (bijvoorbeeld vakantie, vrije dag, of ziekte).</li><li>• De tijd voor afspraken wordt tijdig afgestemd.</li></ul> Daarnaast is één van de schriftelijke waarschuwingen vervallen verklaard. Het gesprek werd in goede harmonie afgesloten en de cliënt gaf aan dat de klacht correct is besproken en als afgehandeld kan worden beschouwd.
<b>Verbetermaatregelen:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afspraken rondom tijdige communicatie bij wijzigingen in begeleiding worden structureel ingevoerd.</li><li>• Het team is gewezen op het belang van duidelijke terugkoppeling naar cliënten.</li></ul>

#### **2024**

Geen klachten ontvangen via Klachtenportaal Zorg.

**2023**

In het kalenderjaar 2023 heeft Kubuszorg één klacht ontvangen via Klachtenportaal Zorg.

<b>Klachtomschrijving:</b>	De zorg en dienstverlening van Kubuszorg.
<b>Afhandelingstermijn:</b>	Binnen de wettelijke termijnen.
<b>Wijze van afhandeling:</b>	Gesprek met beide partijen.
<b>Communicatie en opvolging:</b>	Terugkoppeling aan klager.
<b>Verbetermaatregelen:</b>	Aangescherpte zorg- en dienstverlening op verschillende punten.