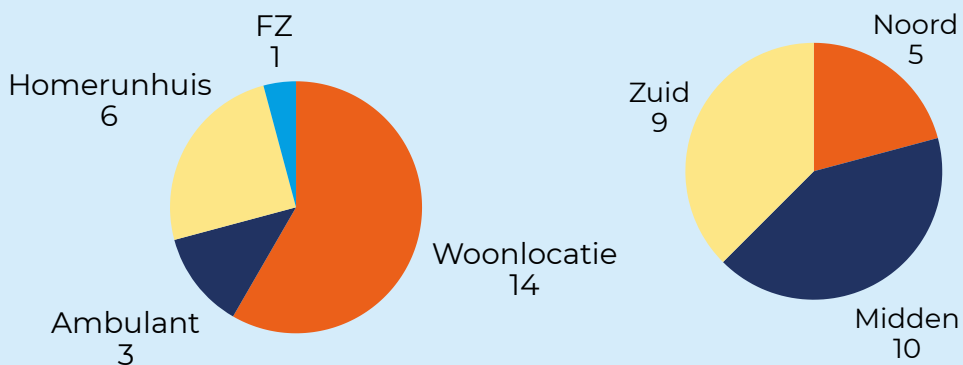
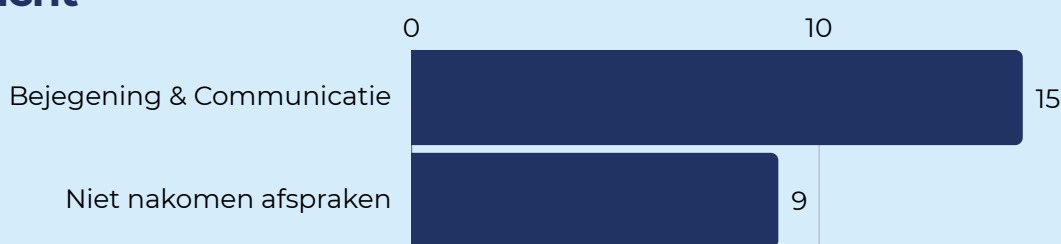


KLACHTEN OVERZICHT Humanitas DMH 2025

28 keer benaderd
24 klachten
Geen WZD-klachten
Geen vervolgpcedures



Aard Klacht



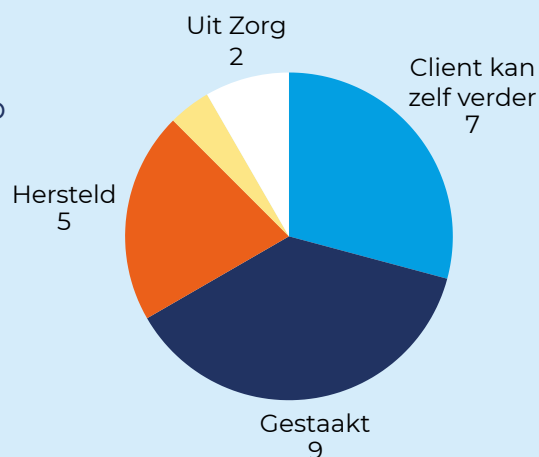
Acties klachtenfunctionaris

Net als vorig jaar brengen we in de meeste gevallen de communicatie tussen teammanager, begeleider en cliënt op gang, fungeren we waar nodig als tussenpersoon, verwijzen we door wanneer dat passend is en bieden we locaties advies bij het oppakken van klachten.

De meeste klachten gaan over communicatie en bejegening, waarbij cliënten aangeven dat informatie niet tijdig, duidelijk of volledig wordt gedeeld en dat zij zich niet altijd gehoord, serieus genomen of respectvol benaderd voelen.

In 2025 zien we daarnaast dat meerdere cliënten regelmatig bij ons (terug) op de lijn komen. Voor sommige cliënten lijkt de klachtenfunctionaris een rol te vervullen in het tijdelijk verminderen van hun onvrede. Dit geeft aan dat de functie voor hen niet alleen klachtgericht maar ook ondersteunend werkt.

Resultaten klacht

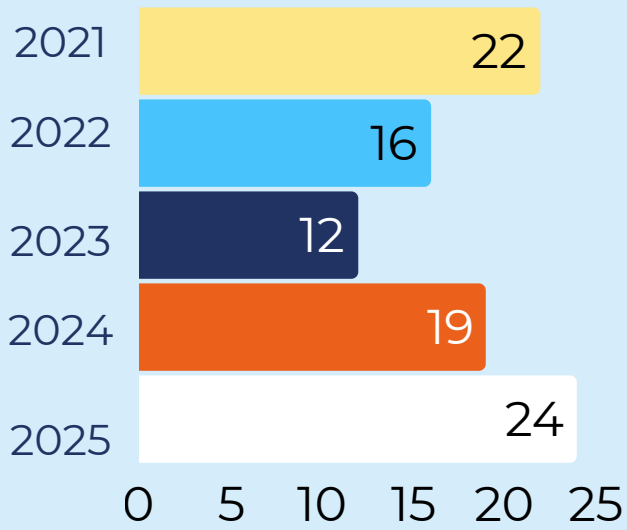


Aanbevelingen

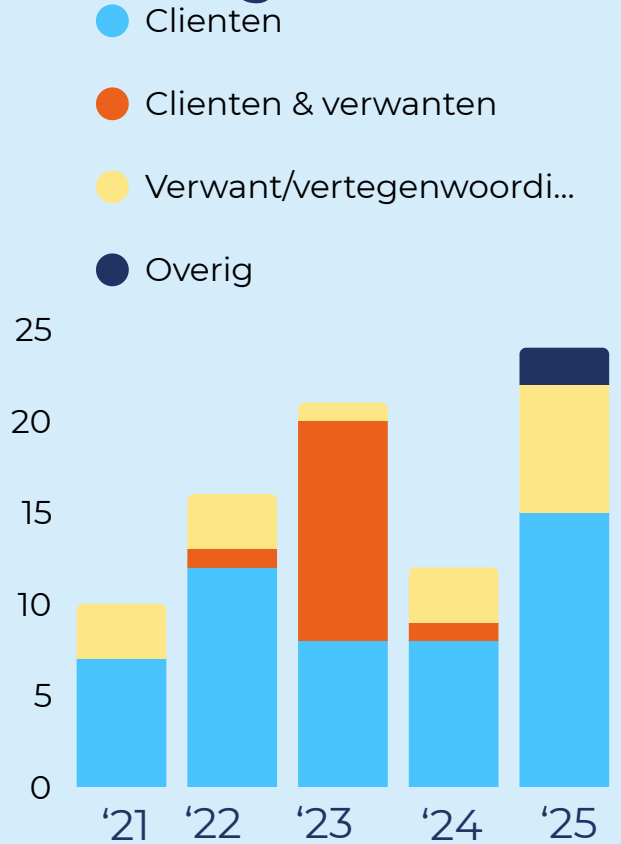
- Wijs cliënten op de clientvertrouwenspersoon, dan kunnen klachten vaak laagdrempelig verholpen worden.
- Blijf eerlijk in communicatie. Ook over mogelijkheden vanuit indicaties, zodat cliënten weten waar ze aan toe zijn. Betrek hierbij ook verwanten en vertegenwoordigers.

2025 t.o.v. eerdere jaren

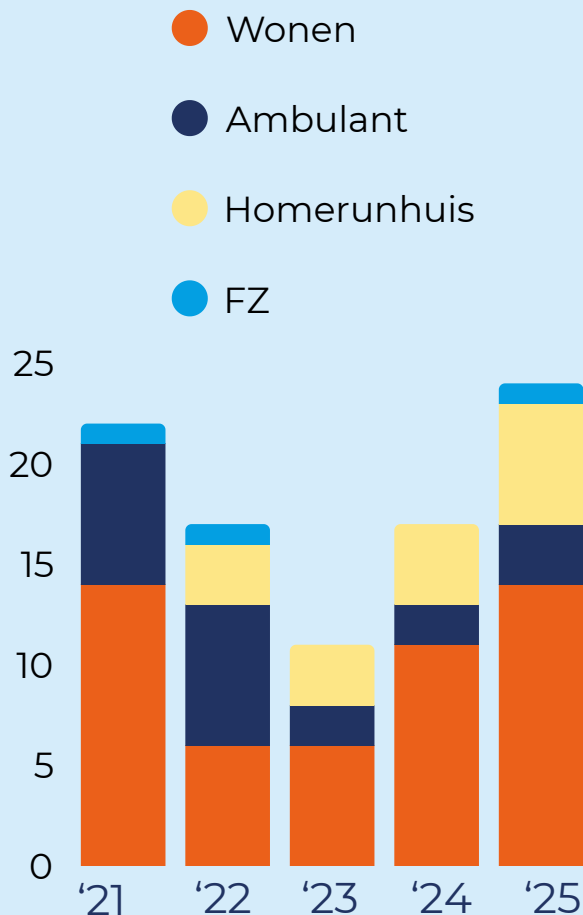
Aantal klachten



Klacht ingediend door



Overzicht per dienstverlening



Overzicht klachten per Rayon

