

Cliëntvertrouwenspersoon en klachten

In 2021 hebben 24 cliënten en drie vertegenwoordigers de ondersteuning van een cliëntvertrouwens-persoon ingeroepen (totaal 224 uur). Onderwerpen waren vooral bejegening en onduidelijkheid rond Coronamaatregelen. Het aantal hulpvragen is na de piek in 2020 weer teruggezakt naar het gebruikelijke niveau.

Door de managers en directie zijn zeventien klachten van cliënten of verwantenvertegenwoordigers behandeld en vijf klachten van burens van de locaties van Prinsenstichting. Onderwerpen waren op het gebied van bejegening, beleid, coronamaatregelen en overlast. Klachtenfunctionarissen hebben bij zeven klachten bemiddeld.

De meeste klachten zijn na een gesprek tot tevredenheid van beide partijen afgehandeld. Een doorgestuurde klacht naar de KCOZ en één naar de Geschillencommissie werden ongegrond, respectievelijk niet-ontvankelijk verklaard.

In 2021 hebben we voorbereidingen getroffen om vanaf 2022 de functies cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris te scheiden.