

Klachtenrapportage Ondersteuning Thuis STMG 2025

Managementsamenvatting

In 2025 zijn bij de klachtenfunctionaris van STMG **20 klachten** ontvangen die betrekking hadden op de dienstverlening van **Ondersteuning Thuis**. De meeste klachten hadden betrekking op **communicatie (10)** en **planning (10)**. Daarnaast betroffen klachten de thema's **bejegening (5)** en **bereikbaarheid (4)**.

Alle klachten zijn doorgezet naar de betreffende relatiemanager of teamcoördinator en vervolgens in overleg met cliënten en betrokkenen behandeld. De klachten zijn grotendeels in het eerste contactmoment opgelost en naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld. Er zijn **geen klachten geëscaleerd naar de geschillencommissie**.

De klachten laten zien dat vooral duidelijke communicatie, voorspelbaarheid van de planning en goed verwachtingsmanagement essentieel zijn voor een positieve cliëntbeleving.

Overzicht klachten

Aantal klachten per categorie

Categorie	Aantal
Communicatie	10
Planning	10
Bejegening	5
Bereikbaarheid	4

NB: Eén klacht kan betrekking hebben op meerdere categorieën, waardoor het totaal hoger uitkomt dan het aantal ontvangen klachten.

Belangrijkste aandachtsggebieden

Communicatie

- Onduidelijkheid over gemaakte afspraken.
- Onvoldoende afstemming over wijzigingen in de ondersteuning.
- Verschillende verwachtingen tussen cliënt en organisatie.

Planning

- Wijzigingen in de inzet van medewerkers.
- Onzekerheid over tijden.
- Vragen rondom continuïteit van ondersteuning.

Bejegening

- Ervaringen waarbij cliënten zich onvoldoende gehoord of begrepen voelden.

Bereikbaarheid

- Moeite met het bereiken van de juiste contactpersoon of vertraging in terugkoppeling.

Afhandeling van klachten

Alle klachten zijn opgepakt door de verantwoordelijke relatiemanager of teamcoördinator. Kenmerkend voor de afhandeling is dat persoonlijk contact met de cliënt centraal stond. Hierdoor konden de meeste klachten snel worden verduidelijkt en opgelost.

Resultaat van de afhandeling

- Alle klachten zijn intern behandeld.
- Geen klachten zijn voorgelegd aan de geschillencommissie.
- De meeste klachten zijn tijdens het eerste contactmoment opgelost.
- Cliënten waren over het algemeen tevreden met de geboden oplossing.

Afhandelingstermijn

Alle klachten zijn **binnen de geldende termijn** afgehandeld.

Geboden oplossingen

Afhankelijk van de aard van de klacht zijn de volgende maatregelen getroffen:

- Het maken van duidelijke en concrete afspraken over de planning.
- Het geven van uitleg over het beleid bij uitval van medewerkers.
- Het, waar mogelijk, inzetten van een vaste hulp om continuïteit te bevorderen.
- Het verbeteren van het verwachtingsmanagement rondom planning en beschikbaarheid van medewerkers.
- Het inzetten van een medewerker die beter aansluit bij de ondersteuningsvraag en persoonlijke situatie van de cliënt.

Leren en verbeteren

De ontvangen klachten bieden waardevolle inzichten voor verdere verbetering van de dienstverlening. De analyse laat zien dat veel klachten voortkomen uit onduidelijkheid of verschillen in verwachtingen.

Verbeterkansen

1. Versterken van proactieve communicatie richting cliënten.
2. Tijdige terugkoppeling bij wijzigingen in de planning.
3. Heldere voorlichting over mogelijkheden en beperkingen rondom vaste ondersteuning.
4. Blijvende aandacht voor cliëntgerichte bejegening en persoonlijk contact.

Conclusie

Het aantal klachten binnen Ondersteuning Thuis, bleef in 2025 beperkt tot **20 klachten**. De klachten hadden voornamelijk betrekking op communicatie en planning. Positief is dat alle klachten binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld en dat geen enkele klacht heeft geleid tot een procedure bij de geschillencommissie.

De klachten bevestigen het belang van duidelijke communicatie, realistische verwachtingen en een betrouwbare planning. Door hier blijvend aandacht aan te besteden, kan de cliënttevredenheid verder worden versterkt en kunnen klachten in de toekomst mogelijk worden voorkomen.