



WELZIJN VAN IEDEREEN

Klachtenjaarverslag Januari 2020-September 2021

Caleidoz Welzijn heeft een klachtenregeling. We hechten veel waarde aan een goede relatie met de mensen waar we mee in contact komen. Onze vrijwilligers en medewerkers doen hun best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er misverstanden of gevoelens van onvrede ontstaan.

Onze klachtenregeling staat op de website toegelicht:

“Kom je er met elkaar niet uit? Dan kun je je klacht schriftelijk aan ons kenbaar te maken door een email te sturen naar info@caleidoz.nl. Een van onze medewerkers neemt dan contact met je op. Komt je er ook niet uit met onze medewerker? Dan kun je een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Caleidoz is aangesloten bij de Onafhankelijke Klachtencommissie Gelderland/Utrecht van Zorgbelang Inclusief. Bezoek de website voor meer informatie.”

In de periode januari 2020-september 2021 zijn geen officiële klachten in behandeling genomen. Als management hebben wij diverse mondelinge klachten gehoord gedurende dit jaar.

1. Veel veranderingen in de organisatie. In de organisatie hebben wij, ook door Corona, een aantal wijzigingen gedaan. We zijn verhuisd en we hebben openingstijden en eigen bijdrage veranderd. Bezoekers, vrijwilligers en mantelzorgers vinden dit soms vervelend. Door open en intensieve communicatie proberen we de veranderingen zo goed mogelijk uit te leggen.
2. Intern zijn de signalen in de organisatie dat de vele communicatie soms onduidelijkheden veroorzaakt. We hebben inmiddels drie nieuwsbrieven met verschillende doelen: een nieuwsupdate voor extern gebruik, een interne nieuwsbrief voor medewerkers van de dagbesteding en een nieuwsupdate voor alle medewerkers en vrijwilligers met coördinerende taken.
3. Wachttijden voor de WMO-beschikking voor dagbesteding. Deze liggen bij de gemeente. Wij hebben via de Keten Dementie De Liemers deze problemen aangekaart. De wachttijden waren door Corona opgelopen en de achterstanden zijn opgelost.

De externe klachtenregeling is verlengd. Het jaarplan wordt met Zorgbelang Gelderland gedeeld.

Karlijn Hillen, Bestuurder, Caleidoz, 4 oktober 2021