

REACT TWENTE

Jaarverslag Klachten 2023

React Twente werkt vanaf 2014 met een klachtenregeling en verwijst hierbij naar het klachtenreglement welke is gepubliceerd op de website en onderdeel is van de ISO-9001-3.1.2.

Over de periode 01-01-2023 tot en met 31-12-2023 zijn er bij de klachtenfunctionaris 3 klachten ingediend en 1 klacht bij de direct leidinggevende.

Overzicht van klachten

Aantal	Inhoud klacht	Oplossing	Intern/extern
1	Zich niet veilig voelen bij een mede cliënt	Na 3 gesprek met leidinggevende is dit opgelost	Intern
1	Client voelt zich niet begrepen door begeleider	Na gesprek met klachtenfunctionaris is er gewisseld van begeleider	Extern
1	Client heeft conflict met directe begeleider	Klachtenfunctionaris gaf advies dit met de opdrachtgever te bespreken omdat er gedragsmatig nogal wat problemen waren die oorzaak waren van dit conflict. Dit is helpend geweest en het gaf de cliënt voldoende inzichten.	Extern
1	Client was het niet eens met wisselen begeleider	Na uitleg en heldere afspraken te hebben geformuleerd is de klacht afgehandeld	Extern

10-01-2024

Klachtenfunctionaris
Nicole Velthuisen