

Format Trendanalyse AssortiMens

1. Klachten

Klacht

Een formele melding, uiting van ontevredenheid over de geleverde dienst(en), persoon of product, richting organisatie of persoon.

Melding

Een signaal van ontevredenheid (direct of indirect) als eerste stap in de klachtenprocedure. En mogelijk vroegtijdig kan leiden tot oplossing en voorkomen van een formele klacht.

Informele communicatie

In de omgang met medewerkers en deelnemers achten wij de participatie heel hoog in het vaandel. Laagdrempelige communicatie (onder meer over wensen, onjuistheden en mogelijkheden) deze uitingen worden doorgaans direct opgepakt en zo mogelijk aangepakt of opgelost. Indien het signaal niet persoonsgebonden is maar voor een bredere doelgroep kan gelden, wordt dit ook in teambesprekingen of deelnemersvergaderingen ingebracht. Via de informeel communicatie zijn er meerdere onderwerpen besproken en afgehandeld dit jaar.

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Aantal Klachten totaal	0	0	0	
Van medewerkers	0	0	0	
Van cliënten	0	0	0	
Van Stakeholders	0	0	0	

Analyse Q1 Klachten	
Aantal klachten totaal in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Aantal klachten per soort in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Verbetermaatregelen	<i>Geen</i>

Analyse Q2 Klachten	
Aantal klachten totaal in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Aantal klachten per soort in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Verbetermaatregelen	<i>Geen</i>

Analyse Q3 Klachten	
Aantal klachten totaal in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>

Aantal klachten per soort in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Verbetermaatregelen	<i>Geen</i>

Analyse Q4 Klachten	
Aantal klachten totaal in vergelijking met jaar ervoor	
Aantal klachten per soort in vergelijking met jaar ervoor	
Verbetermaatregelen	

2. Meldingen

Laatst bijgewerkt op: 5-apr-2024

Ingevuld door: E. van der Kamp

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Aantal Meldingen totaal	0	0	0	
Agressie	0	0	0	
Intimidatie	0	0	1	
Ongevallen cliënten (MIC)	0	0	0	
Ongevallen en als onveilig ervaren situaties voor de medewerkers (MIM)	0	0	0	
Overige melding	0	0	0	

Analyse Q1 Meldingen	
Aantal meldingen totaal in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Aantal meldingen per soort in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Meldcultuur	<i>Zie informele communicatie, wordt veelvuldig ingezet</i>
Verbetermaatregelen	<i>Geen</i>

Analyse Q2 Meldingen	
Aantal meldingen totaal in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Aantal meldingen per soort in vergelijking met jaar ervoor	<i>Geen</i>
Meldcultuur	<i>Duidelijk</i>
Verbetermaatregelen	<i>Geen</i>

Analyse Q3 Meldingen	
Aantal meldingen totaal in vergelijking met jaar ervoor	<i>1 melding intimidatie. Deze is via een MIC melding afgehandeld.</i>
Aantal meldingen per soort in vergelijking met jaar ervoor	<i>1 melding intimidatie. Deze is via een MIC melding afgehandeld</i>
Meldcultuur	<i>Duidelijk</i>
Verbetermaatregelen	<i>Nvt</i>

Analyse Q4 Meldingen	
Aantal meldingen totaal in vergelijking met jaar ervoor	
Aantal meldingen per soort in vergelijking met jaar ervoor	
Meldcultuur	
Verbetermaatregelen	