

## Jaarverslag klachten 2025

### Cliëntvertrouwenspersoon – Klachtenfunctionaris – Klachtencommissie cliënten

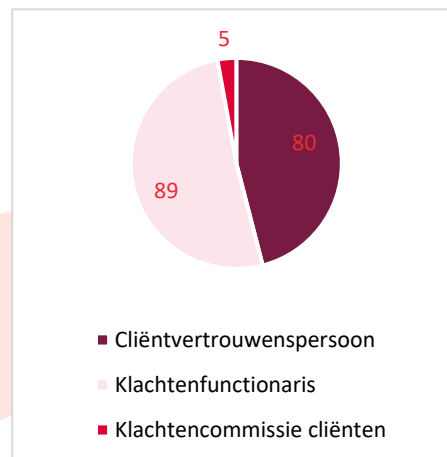
De medewerkers van Kwintes werken met veel plezier aan het leveren van goede zorg en doen dit zo zorgvuldig mogelijk. Toch kan er altijd iets zijn waarover ontevredenheid ontstaat. Cliënten kunnen dan een beroep doen op het klachtenreglement van Kwintes. In dit jaarverslag worden de cijfers van de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie cliënten getoond van het jaar 2025.

### Onafhankelijkheid

Bij Kwintes kunnen cliënten contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of de klachtencommissie cliënten. Van alle drie de partijen worden onafhankelijke personen ingezet die niet bij Kwintes werkzaam zijn. De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zijn van Quasir.

### Meldingen 2025

In 2025 zijn er in totaal 174 verzoeken behandeld door de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en de klachtencommissie cliënten. In de tabel hiernaast wordt inzichtelijk hoeveel klachten dit betreft per partij.



De meeste klachten die behandeld zijn door de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtencommissie cliënten hebben betrekking op de 'ontvangen zorg' (57 klachten). Het daaropvolgende veel voorkomende onderwerp is 'bejegening' (16 klachten). Als derde is het onderwerp 'verblijf' (14 klachten) een regelmatig terugkerend onderwerp.

### Incidentmeldingen

Medewerkers bij Kwintes kunnen via een online platform veilig incidenten melden (VIM). Deze incidentmeldingen hebben het doel dat ze bijdragen aan continue verbetering in de kwaliteit van zorg. In 2025 zijn er in totaal 4291 meldingen gemaakt van incidenten.



### Contactgegevens:

#### Cliëntvertrouwenspersoon:

cliëntvertrouwenspersoon@kwintes.nl

#### Klachtenfunctionaris:

klachtenfunctionaris@kwintes.nl

#### Klachtencommissie cliënten:

klachtencommissieclienten@kwintes.nl

