



KLACHTEN

In totaal zijn er 12 klachten binnengekomen bij Includio Leiderdorp.
In deze bijlage vind je een toelichting per categorie.

Signaal / opmerking

- een indiener geeft aan dat het een opmerking betreft en geen klacht; hier gaat het over een veranderende werkwijze bij het verkrijgen van kaarten voor voorstellingen voor senioren.
- een ander wil alleen een signaal afgeven, zodat Includio Leiderdorp alert is op tijdigheid van verlenging bij aflopende zorgindicaties, waarbij continuïteit van zorg essentieel is.

Bedrijfsvoering

- 1 persoon heeft twee maal een klacht ingediend waarbij de aard van de klacht in beide gevallen gelijk was, alleen de tweede was uitgebreider. De 1ste klacht is door Includio Leiderdorp afgehandeld, de 2e klacht is centraal vanuit Includio klachtenmanagement behandeld en afgehandeld. De klacht kan ook ingedeeld worden bij communicatie en advies, gezien het grote aantal punten van ontevredenheid valt deze binnen de categorie bedrijfsvoering.

Klacht voor derden

- 1 klacht betrof een klacht voor de gemeente, deze is door Includio Leiderdorp doorgespeeld naar de gemeente.
- 1 klacht is geen klacht richting Includio Leiderdorp, maar ging over een te krappe berging, waardoor een drie-wiel fiets niet mogelijk zou zijn. Dit heeft Includio Leiderdorp opgepakt door ondersteuning te bieden bij het aanvragen van een driewiel fiets en het zoeken naar stallingsmogelijkheden.

Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG)

- 1 klacht betrof de AVG, er was sprake van het delen van informatie zonder afstemming met de klant.
- 1 klacht betrof het verzenden van een uitnodiging voor de nieuwjaarsborrel naar iemand die in oktober overleden was.

Communicatie / advies

- 3 klachten waren gericht op het niet eens zijn met het gespreksverslag en het advies, waarbij er bij 1 ook sprake is van miscommunicatie over het proces/werkwijze op het moment dat men het niet met elkaar eens is.

