

**Balanszorg B.V.****Inleiding**

Bij Balanszorg B.V. hechten wij veel waarde aan goede zorg, open communicatie en het serieus nemen van signalen van cliënten, familie en samenwerkingspartners. Klachten zien wij als een mogelijkheid om onze zorg en dienstverlening verder te verbeteren.

Dit klachtenjaarverslag geeft inzicht in de klachten die in **2025** zijn ontvangen en hoe hiermee is omgegaan.

**Klachtenregeling**

Balanszorg B.V. beschikt over een klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Cliënten kunnen hun klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- Direct bij de begeleiding
- Bij de directie van Balanszorg
- Via een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Via de geschilleninstantie waarbij Balanszorg is aangesloten

Balanszorg is aangesloten bij **Klachtenportaal Zorg**.

**Overzicht klachten 2025**

<b>Onderwerp klacht</b>	<b>Aantal</b>
Bejegening / communicatie	0
Begeleiding / ondersteuning	0
Organisatie van zorg	0
Overig	0
<b>Totaal aantal klachten:</b>	<b>0</b>

In 2025 zijn er geen formele klachten ingediend bij Balanszorg B.V.

**Afhandeling en verbetermaatregelen**

Hoewel er geen formele klachten zijn ingediend, blijven wij actief in gesprek met cliënten en hun netwerk. Signalen of aandachtspunten worden intern besproken en waar nodig omgezet in verbeteracties.



Binnen Balanszorg werken wij continu aan:

- open communicatie met cliënten
- laagdrempelig bespreken van zorgen of onvrede
- het verbeteren van kwaliteit van begeleiding
- scholing en reflectie binnen het team

### **Conclusie**

Balanszorg streeft naar veilige, professionele en betrokken zorg. Wij blijven ons inzetten om klachten te voorkomen door goed te luisteren naar cliënten en hun netwerk en door continu te werken aan verbetering van onze dienstverlening.