

Klachtenrapportage TVN Zorgt 2021

In 2021 heeft TVN Zorgt geen officiële klachten van cliënten ontvangen.

In 2019 en 2020 waren dit er 4.

Activiteit	Aantal klachten 2021	Aantal klachten 2020	Aantal klachten 2019
Wijkverpleging	0	2	2
Begeleiding Volwassenen	0	2	2
Begeleiding Jeugd	0	0	0
Huishoudelijke zorg	0	0	0

Er zijn wel informele klachten geuit. Deze zijn bij TVN Zorgt binnen gekomen via telefoontjes naar zorgcoördinatoren, collega's van de backoffice of vanuit de steekproeven die gehouden zijn t.b.v. de controle van de zorgregels. Deze klachten zijn in het algemeen direct opgepakt met betrokkenen en waar mogelijk zijn verbeteracties ingezet. Hiermee zijn deze informele klachten in het algemeen naar tevredenheid opgelost.

Deze informele klachten hadden onder andere betrekking op:

- Onvrede over een bepaalde zorgverlener (hierop wordt in het algemeen geacteerd door dit bespreekbaar te maken met zorgverlener of door zorgverlener te vervangen door een andere zorgverlener);
- Onvrede over het niet op tijd kunnen komen van zorgverleners (een knelpunt binnen de wijkverpleging in de tijd dat er veel uitval was ivm Covid-19; hierop is geacteerd door een brief te sturen naar alle cliënten met de vraag begrip te hebben voor de huidige situatie).