

## Klachtenrapportage TVN Zorgt 2022

In 2022 heeft TVN Zorgt 1 officiële klacht van een client ontvangen. In 2021 waren er geen klachten, in zowel 2020 als 2019 waren dit er 4.

Activiteit	Aantal klachten 2022	Aantal klachten 2021	Aantal klachten 2020	Aantal klachten 2019
Wijkverpleging	0	0	2	2
Begeleiding Volwassenen	0	0	2	2
Begeleiding Jeugd	0	0	0	0
Huishoudelijke zorg	1	0	0	0

De officiële klacht had betrekking op huishoudelijke hulp en heeft er mee te maken dat het proces van intake en starten van de hulp door een vervelende samenloop van omstandigheden niet goed is verlopen. De analyse van de klacht heeft geleid tot de volgende verbetermaatregelen:

- Bereikbaarheid (ondersteunend) coördinator HH wordt verbeterd (invoering 085-nummer);
- Verbetering Intake: Zorg dat er naast een mobiel nummer ook (indien aanwezig) een vast of tweede nummer wordt genoteerd;
- Afspraken (bijvoorbeeld over intake of start zorg) worden voortaan direct doorgegeven aan de client en genoteerd op de Excel lijst én in Nedap / ONS;
- De informatiemapjes worden aangepast (recente CAK folders aangevraagd en gegevens coördinator duidelijker zichtbaar).

De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

Naast een officiële klacht zijn er verschillende informele klachten binnen gekomen, die door zorg coördinatoren in het algemeen naar tevredenheid zijn afgehandeld. Twee informele klachten hadden betrekking op onvrede van een client ten aanzien van het gedrag van een specifieke zorgverlener binnen de wijkverpleging. Dit heeft geleid tot gesprekken met (1) de wijkverpleegkundige en later de zorgcoördinator en (2) een gesprek met de directeur en zorgcoördinator. In beide situaties is er sprake geweest van hoor- en wederhoor van client en zorgverlener. Helaas bleek de relatie dermate beschadigd dat betreffende zorgverleners geen zorg meer kunnen leveren bij deze cliënten, ondanks dat de intenties van de zorgverleners goed waren. Belangrijkste les is dat een vertrouwensrelatie een basis is om zorg te kunnen leveren en dat er in de communicatie en verwachtingen soms dingen spaak kunnen lopen waardoor er vanuit een client geen vertrouwen meer is. Dit is een uitermate vervelende situatie, voor zowel client als zorgverlener. Het streven is om dit tijdig te ondervangen. Hiertoe voeren wijkverpleegkundigen regelmatig evaluerende gesprekken met cliënten. Daarnaast wordt er begin 2023 een training "Sterk in je werk" georganiseerd voor zorgverleners waarin aandacht is voor (professionele) grenzen in de zorg.