

# Klachtenrapportage TVN Zorgt 2024

## Inleiding

We streven er naar dat cliënten zich op hun gemak en thuis voelen bij TVN Zorgt en dat ze positief zijn over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat een cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden is over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop ze zijn bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie, voor de cliënt en voor ons. Een klacht zien wij bij TVN Zorgt dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Om het indienen van een klacht zo laagdrempelig mogelijk te maken heeft TVN Zorgt daarom een toegankelijke klachtenregeling die gepubliceerd is op onze website. Sinds afgelopen jaar is deze klachtenregeling ook in een korte procesboom visueel weergegeven ([Klachtenregeling in een oogopslag](#)), zodat deze voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk en laagdrempelig is.

## Overzicht

In 2024 heeft TVN Zorgt 4 officiële klachten van cliënten ontvangen. In de tabel hieronder is te zien dat dit een toename ten opzichte van voorgaande jaren betreft:

Activiteit	Aantal klachten 2024	Aantal klachten 2023	Aantal klachten 2022	Aantal klachten 2021	Aantal klachten 2020
Wijkverpleging	2	2	0	0	2
Begeleiding Volwassenen	0	0	0	0	2
Begeleiding Jeugd	0	0	0	0	0
Huishoudelijke zorg	1	0	1	0	0
Verpleging Kind en Jeugd	0	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Zorgtrajectbegeleiding	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Naast deze officiële klachten, hebben we ook een aantal informele klachten ontvangen. Dit betrof klachten van cliënten die uiteindelijk door een team of zorgcoördinator opgepakt en opgelost konden worden. We willen graag een laagdrempelige klachtenprocedure en we zien door de verschillende meldingen, die meestal binnenkomen via het klachten-mailadres, dat we vindbaar zijn.

## Omschrijving klachten en verbeteracties

### Klacht 1

De eerste klacht had betrekking op de communicatie over en levering van huishoudelijke hulp bij de overgang van zorg van een andere zorgorganisatie naar TVN Zorgt. Het betrof de overdracht van zorg t.g.v. het stoppen/opheffing van de vaste zorgorganisatie. Uit het onderzoek bleek dat er wel acties waren ondernomen naar aanleiding van de door cliënt afgegeven signalen, maar dat er helaas ook sprake is geweest van diverse omstandigheden waardoor er toch dingen mis zijn gegaan. Bovenop de miscommunicatie was daarnaast ook nog sprake van pech doordat de vaste hulp, waar cliënt naar eigen zeggen erg tevreden over was, door ziekte vervolgens is uitgevallen.

**Verbeteractie:** Uit de analyse van de klacht blijkt dat er geen sprake is van structurele tekortkomingen, maar dat hier sprake is van een toevallige samenloop van diverse omstandigheden. Daarom zijn geen organisatie/afdelings-brede verbetermaatregelen getroffen. Op cliëntniveau is, omdat het op korte termijn niet mogelijk was om intern de hulp in te richten zoals cliënt dat wenste, in overleg de zorg overgedragen aan onze samenwerkingspartner Actief Zorg.

### *Klacht 2*

De tweede klacht betrof een klacht van een cliënt die wijkverpleging ontvangt. Cliënt gaf aan dat TVN Zorgt haar zorgplicht niet nakwam aangezien cliënt geen zorg ontving op het moment dat een specifieke medewerker stond ingepland. Vanwege een aanvaring met deze medewerker 2 jaar eerder wenst cliënt geen zorg te ontvangen van deze medewerker. Op dat moment was er ruimte in een ander team en is cliënt overgegaan naar dat team. Er is destijds een oplossing gevonden om uit een vervelende situatie te komen, maar hier zijn verder nooit andere afspraken over gemaakt of vastgelegd. Vanuit TVN Zorgt is dit gezien als een pragmatische oplossing om voor zowel cliënt als medewerker een prettige zorg/werksfeer te kunnen borgen, door cliënt is dit opgevat als een bevestiging van zijn idee dat deze medewerker ongeschikt was voor zijn zorg. Door veranderingen in de bezetting werd medewerker twee jaar later werkzaam in datzelfde team, waardoor medewerker ook weer bij deze cliënt gepland werd.

**Verbeteractie:** We hebben een vijftal mogelijke oplossingen/verbeteracties op cliëntniveau aangeboden aan cliënt, maar cliënt heeft van geen van deze oplossingen gebruik willen maken en vond de enige acceptabele oplossing dat de medewerker niet meer ingezet zou worden in het team. Hierop hebben we de klacht dat wij niet voldoen aan de zorgplicht uiteindelijk ongegrond verklaard en cliënt de gegevens doen toekomen van de geschillencommissie. Cliënt heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bij de geschillencommissie een klacht in te dienen.

Op breder niveau heeft het ons er alert op gemaakt dat het maken van goede afspraken, een heldere communicatie, en goede verslaglegging daarvan belangrijk zijn. De werkwijze is nu dat alle afspraken goed vastgelegd worden in het cliëntdossier (waar cliënten indien gewenst toegang tot hebben), zodat voor eenieder helder is wat er is afgesproken en waarom, zodat in de toekomst dergelijke situatie hopelijk kunnen worden voorkomen.

### *Klacht 3*

De derde klacht had betrekking op de bemiddeling rondom een cliënt door een van onze zorgtrajectbegeleiders betreffende een definitieve opname. Familie gaf hierbij aan dat zij onvoldoende betrokken zijn geweest bij die bemiddeling en dat de communicatie met betreffende zorgtrajectbegeleider stroef verliep. Daardoor is de cliënt geplaatst in een verzorgingshuis dat verder weg was bij de familie dan zij hadden gewild en die niet de eerste keus van de cliënt betrof. Daarnaast gaven zij aan dat ze via de telefooncentrale niet goed werden doorverbonden naar de medewerker en dat het niet helder was bij wie ze konden zijn om een klacht in te dienen. Onderzoek wijst uit dat er inderdaad diverse dingen niet goed zijn gelopen in het proces, dat de familie onvoldoende is meegenomen, en dat de communicatie onvoldoende ingericht en geborgd was.

**Verbeteractie:** Op het moment van indienen van de klacht was de cliënt al uit zorg, op cliëntniveau zijn daarom geen verbeteracties meer uitgezet. Wel zijn er een aantal verbeteracties uitgezet op organisatieniveau:

1. Er is een coördinator aangesteld die de zorgtrajectbegeleiders aanstuurt, deze zal ook de uit de klachtafhandeling voortgekomen verbeteracties monitoren en, indien nodig, bijsturen.
2. De informatie voor nieuwe cliënten gaat verbeterd worden, zodat voor cliënten en mantelzorgers duidelijk is bij wie zij terecht kunnen bij klachten.
3. Er is contact met Netwerk 100 om de samenwerking en verwachtingen rondom zorgtrajectbegeleiders goed af te spreken.
5. De telefooncentrale van TVN Zorgt is voor een groot deel terug op ons eigen kantoor, waardoor de bereikbaarheid van TVN Zorgt naar verwachting zal verbeteren.

#### *Klacht 4*

De vierde klacht betrof een klacht van een cliënt die op de laatste dag van het jaar 2023 gebeld is door een van de zorgverleners dat het contract met de zorgverzekeraar niet rondkwam, en die gevraagd is of het mogelijk was om ofwel over te stappen van zorgverzekeraar ofwel over te stappen naar een zorgorganisatie die wel gecontracteerd is. Cliënt voelde zich erg overvallen en voor het blok gezet, en was bang zonder zorg te komen zitten. Het klopt inderdaad dat het contract met de betreffende zorgverzekeraar op dat moment nog niet rond was, aangezien zij een tarief boden dat onder de kostprijs van de zorg lag. Dit zou echter niet het probleem van de cliënt moeten worden gemaakt, en door onhandige communicatie was dit wel het geval. De zorgverlener had de opdracht om met cliënt af te stemmen en te kijken wat de mogelijkheden waren voor deze cliënt, maar had hierbij niet de indruk moeten wekken dat de zorg anders gestopt zou worden.

#### **Verbeteractie:**

1. Er is telefonisch contact geweest met de cliënt om de situatie door te spreken. Hierbij zijn excuses aangeboden voor de manier van communiceren, en is cliënt ervan verzekerd in 2024 gewoon zorg te kunnen blijven ontvangen van TVN Zorgt zonder van verzekeraar te hoeven wisselen. Dit is vervolgens per mail aan cliënt bevestigd.
2. Er is afgesproken dat dergelijke gesprekken niet meer door verzorgenden niveau 3 gevoerd worden, maar bij voorkeur door de coördinator of een andere stafmedewerker om te zorgen dat cliënt de juiste informatie ontvangt.
3. Er is afgesproken dat indien een dergelijke situatie in de toekomst zich nogmaals voordoet, er eerder over gecommuniceerd zal worden. TVN Zorgt heeft tot op het laatste moment geprobeerd om tot overeenstemming te komen in de hoop onrust te voorkomen, hierdoor was de communicatie echter te laat waardoor de onrust enkel groter werd.
4. Uiteindelijk is het contract met de verzekeraar alsnog rondgekomen, en kunnen cliënten verzekerd bij de betreffende zorgverzekeraar zorg van TVN Zorgt blijven ontvangen, ook na 2024.