

# KWALITEITSBEELD 2024

*Vakkundig, groei en ontwikkeling: leren van wat (niet) goed gaat*

Cliënten mogen vertrouwen op veilige zorg van TVN Zorgt. Alert zijn op veiligheidsrisico's en daar proactief op acteren is daarom voor iedereen van belang. Fouten maken mag, maar leren van fouten moet. Om dat te kunnen doen zetten we diverse hulpmiddelen in. We kijken naar incidenten in de cliëntenzorg, we meten de tevredenheid van medewerkers en cliënten, we voeren interne audits uit, leren van bezoeken van externe toezichthouders en auditoren, en doen onderzoek als dingen onverhoopt niet zo gaan als gepland en leiden tot klachten of calamiteiten. Zo maken we samen, elke dag weer, de zorg een stukje beter.



**2.375**

CLIËNTEN

**4**

OFFICIËLE KLACHTEN

**1**

CALAMITEIT

“Fouten zijn kansen om iets te leren”

”

# ALGEMEEN

Op 1 juli 2024 is het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' van kracht geworden. Het Generiek kompas is een kwaliteitskader en gaat over langdurige zorg en kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. De grootste verandering ten opzichte van het vorige kompas is dat dit kompas de vraag van de cliënt volgt, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd of vanuit welke wet. Hiermee sluit het kompas goed aan op de werkwijze die binnen TVN Zorgt toch al gehanteerd werd vanuit onze kernwaarde mensgericht en ons gebruik van de methode van Positieve Gezondheid. Uit het kompas komen ook bepaalde bouwstenen voort voor het kwaliteitsbeeld van de organisatie. Hieronder laten we deze bouwstenen aan bod komen.



## De vraag centraal

De vraag van de cliënt is het uitgangspunt voor de zorg of begeleiding.



## Eigen regie

Omdat elke cliënt het verdient om eigenaar te zijn van diens eigen proces.



## Positieve Gezondheid

De nadruk ligt niet op de ziekte, maar op een betekenisvol leven.

## Bouwsteen 1: wensen en behoeften cliënten

De vraag van de cliënt is het uitgangspunt voor de zorg of begeleiding. Bovenaan de waardenpiramide van TVN Zorgt staat de belofte mensgericht. Vanuit de cliënt, de mens, kijken we naar wat passend is. Daarom werken we vanuit de principes van Positieve Gezondheid en Presentie. Vanuit deze visie stellen we niet de ziekte, maar een betekenisvol leven van mensen centraal. De nadruk ligt op veerkracht, eigen regie en het aanpassingsvermogen van de mens. In de praktijk betekent dit dat cliënten worden uitgenodigd om de regie te nemen over hun eigen zorg en begeleiding. Daar waar mogelijk worden zij - al vanaf jonge leeftijd - betrokken bij het opstellen van de doelen in het zorgplan, het evalueren van de zorg, en het afspreken van de vervolgstappen. Zo worden en blijven cliënten eigenaar van hun eigen proces (zie kernwaarde eigenaarschap). Dit blijkt ook uit ons cliënttevredenheidsonderzoeken (zie hoofdstuk: 'Tevredenheid van cliënten' in het jaarverslag 2024).

# WAAROVER BENT U TEVREDEN WAT BETREFT DE ZORGVERLENING?

“

Dat ze rekening houden met mijn wensen en wat ik vraag

”

“

Dat er naar je geluisterd wordt

”



Belofte:

Mensgericht

Bewijs:

Flexibel

Daadkracht

Basis:

Vakkundig

Eigenaarschap

Betrokken

Fundamentele behoefte

Basis: Verbinden

Belofte: Groei & Ontwikkeling

## Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Onze zorg en begeleiding sluit aan bij de leefwereld van de inwoner of jeugdige en diens netwerk, waarbij de doelen zijn gericht op het zo optimaal mogelijk deelnemen en ontwikkelen in de eigen omgeving. Het betrekken en eventueel uitbreiden van het netwerk is daarbij essentieel voor inzicht, ontwikkelmogelijkheden en het borgen van continuïteit en veiligheid. We werken samen met de verwijzer en hulpvrager om aan de voorkant de verwachtingen en doelen goed af te stemmen en te doen wat nodig is, met oog op duurzame oplossingen, inclusie en bevorderen van gezondheid, ontwikkeling en veerkracht. Hierbij is veel aandacht voor de belastbaarheid en inzetbaarheid van het netwerk. Onze zorgverleners zijn steeds meer alert op de betrokkenheid van mantelzorgers en het vergroten van de zelfredzaamheid door netwerk of voorliggende voorzieningen in te schakelen. Dit is ook terug te zien in de zorgplannen, waar in toenemende mate aandacht is voor deze onderwerpen. Tevens is de samenwerking met mantelzorgers een vast onderwerp binnen de interne audits.

Als coöperatie zijn wij daarnaast gericht op samenwerking en zien we het als waardevol om, vanuit een maatschappelijke opgave, gezamenlijk initiatieven te ontplooiën en mee te denken over vraagstukken van verwijzers en samenwerkingspartners. Door ons brede netwerk en verankering in het zorglandschap binnen de regio weten we aansluiting te vinden bij o.a. welzijn, voorliggende voorzieningen en wijkinitiatieven. We zetten ons in om deze te versterken en kennis toe te voegen zodat zorg voorkomen of op een goede manier afgeschaald kan worden. Voor meer informatie over onze samenwerkingen, zie hoofdstuk 'Partners van TVN Zorgt' in het jaarverslag 2024.



**COOPERATIEF**



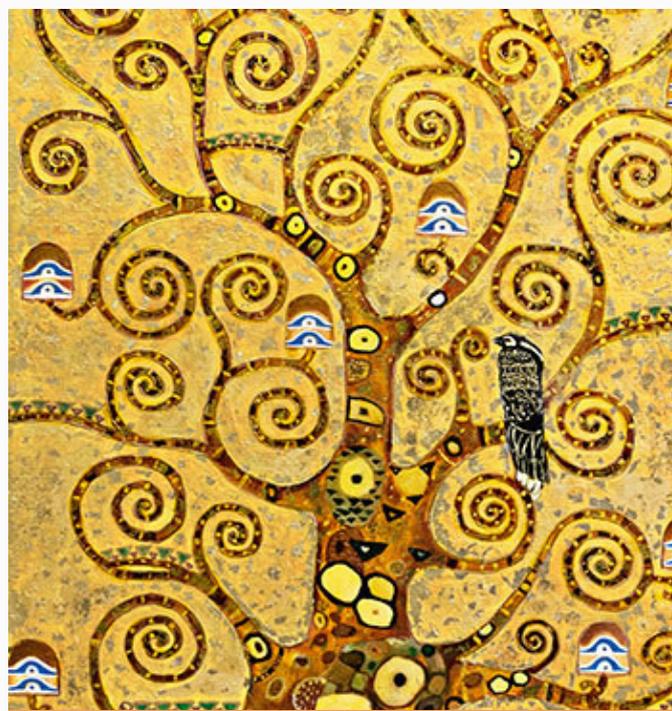
**DUURZAAM**



**EIGEN OMGEVING**

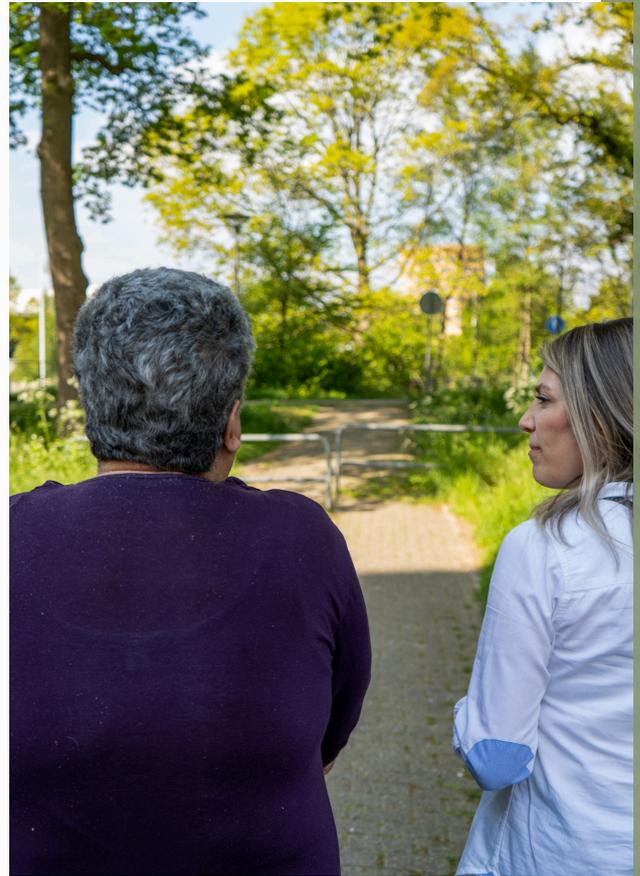


**PARTNERSCHAP**



## Bouwsteen 3: het werk organiseren

TVN Zorgt heeft jarenlange ervaring in de jeugdzorg en ambulante ondersteuning. Onze medewerkers beschikken over de benodigde expertise en opleiding om effectieve en efficiënte zorg en begeleiding te leveren. Bij alle inzet gaan we uit van de leercyclus en willen we met elkaar het goede doen; vakkundigheid in de praktijk laten zien en dit vanuit maatschappelijke betrokkenheid inzetten, waarbij we het duurzame perspectief meenemen. Wij hanteren strikte kwaliteitsnormen en hebben een gedegen monitoringsysteem om de voortgang en kwaliteit van onze zorg te borgen. Via samenzeggenschap en de jaarcyclus met onze zorgprofessionals heeft ieder Eigenaarschap (kernwaarde) in het vakkundig zijn. Vakkundigheid bij TVN Zorgt omvat de competenties en vaardigheden die nodig zijn om tot passende doelrealisatie te komen. Dit alles binnen de context van het sociale domein en zorglandschap in onze regio en de taakstelling die we met elkaar als professionals en als burgers hebben: het vermogen om te verbinden en mensen zelf in staat te stellen hun autonomie te vormen met hun omgeving.

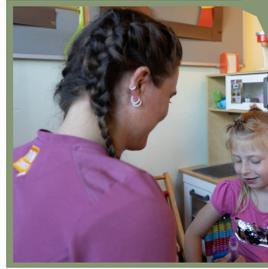


We hebben een structureel ontwikkel- en evaluatieprogramma, dat o.a. bestaat uit:

- Persoonlijke ontwikkelingsplannen op medewerker-niveau en jaarplannen op team- en organisatieniveau vanuit PDCA ingezet;
- Vanuit Samenzeggenschap met elkaar in de toekomstige jaren verder bouwen aan eigenaarschap, betrokkenheid en het creëren van een optimaal vakmanschap;
- Samenwerking met opleidingen en lectoraten (o.a. HAN) voor de continue ontwikkeling en afstemming tussen praktijk en theorie.

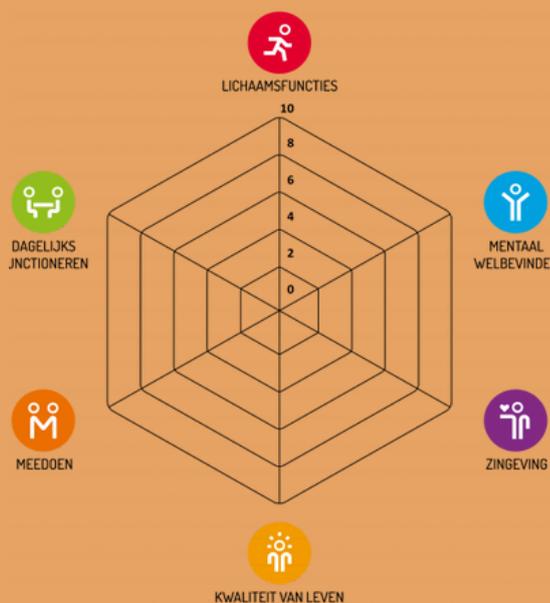
# HUIDIGE SITUATIE & VERSTERKING VAN COMPETENTIES

Onze professionals volgen regelmatig scholingen en trainingen, intern en extern. Op netwerk-, organisatie- team- en individueel niveau scholen we, houden we casusbesprekingen, intervisie of reflecties en richten we ons op evaluatie, groei en ontwikkeling. Doordat wij veel specialisten zelf in huis hebben is er veel uitwisseling in kennis rondom o.a. diversiteit, psychiatrische problematiek, autisme, dementie, omgaan met agressie of moeilijk verstaanbaar gedrag.



We zetten regelmatig ervaringsdeskundigen in bij scholingen en in de zorg en geven scholing/coaching aan mantelzorgers en vrijwilligers. We investeren daarnaast in opleidingstrajecten voor medewerkers en bieden een SKJ praktijkprogramma waar mensen een SKJ registratie kunnen halen. We stellen informatie beschikbaar via intranet, hierop zijn ook landelijke kwaliteitsstandaarden, protocollen en richtlijnen te vinden.

# POSITIEVE GEZONDHEID



“ We versterken dat wat wel mogelijk is, in plaats van dat we ons richten op beperkingen ”

Al negen jaar bieden we training in Positieve Gezondheid aan vanuit ons Kenniscentrum Positieve Gezondheid. Hier leren zorgprofessionals zich te richten op het versterken van wat wel mogelijk is, in plaats van op beperkingen.

De jaargesprekken met onze medewerkers voeren wij aan de hand van het spinnenweb vanuit de positieve gezondheid. De principes komen in alles wat we doen terug en we focussen op kracht en wat voor medewerkers van betekenis is.

Naast het trainen van onze professionals, verzorgen wij ook workshops binnen andere organisaties en organiseren we gezamenlijke casuïstiekbesprekingen.

Ook hebben we moreel beraad bijeenkomsten met teams waarbij we onder begeleiding van een ethicus met elkaar ethische en morele dilemma's bespreken die onze professionals in de dagelijkse praktijk tegenkomen. Dit houdt medewerkers scherp in een continu veranderende omgeving en bij maatschappelijk complexe thema's.



# SAMENZEGGENSCHAP

Binnen TVN Zorgt hebben we de medezeggenschap georganiseerd via de Sociocratische Kring Methode: Samenzeggenschap. Iedereen kan meepraten en zaken bespreekbaar maken, waarbij via een beargumenteerd consent gezamenlijke beslissingen worden genomen. Vakmanschap betekent voor ons ook 'eigenaarschap' we zetten hierop in met trainingen en oefensessies. We geloven dat als je iets belangrijk vindt, het jouw verantwoordelijkheid is om hier zelf uitdrukking aan te geven en de beweging samen te maken. Dit eigenaarschap vragen we ook van burgers met hulpvragen. Het zit in het DNA van TVN Zorgt als een belangrijke waarde. Deze regie sterkt zorgprofessionals in hun werk.



Duurzaamheid, innovatie en de 'zorg voor morgen' zijn bij ons belangrijke thema's waarin medewerkers meedenken en meewerken. We creëren bewustwording bij medewerkers door ze uit te nodigen in 'De zorg voor morgen-sessies'. En we investeren in samenwerking met MobileCare zorgtechnologie, omdat we erin geloven dat de inzet van zorgtechnologie bijdraagt aan autonomie en eigen regie. Onze digi-coach ondersteunt en stimuleert zowel cliënten als medewerkers in het omgaan met thuishetchnologie.

# OPLEIDEN & ONBOARDEN

Binnen TVN Zorgt vinden leerlingen en stagiaires vanuit diverse zorg gerelateerde opleidingen een ervarings-, of leer/werkplek. Gemiddeld zijn er 20 leerlingen (van eerstejaars tot vierdejaars) werkzaam met een leer – werkovereenkomst binnen TVN Zorgt. Deze zorgprofessionals leren al vanaf de start van hun opleiding hoe het is om de werkzaamheden in de praktijk uit te voeren. Naast de theoretische bevoegdheid, wordt meteen in de praktijk de bekwaamheid geoefend en geleerd.

De meeste stagiaires die we begeleiden komen vanuit onze samenwerking met de HAN (Hogeschool Arnhem en Nijmegen). Een stagiaire is als extra persoon gekoppeld aan een team, terwijl een leerling (in loondienst) valt onder de officiële bezetting van een team en dus een vast onderdeel uitmaakt van dat team.



Er is in 2024 een verbeteringslag gemaakt op het gebied van het centraal bijhouden van alle (wettelijk) verplichte trainingen van het opleidingsplan zodat op organisatieniveau ook zicht is op dat alle vereiste bekwaamheden en bevoegdheden van onze medewerkers ook op het vereiste niveau zijn en blijven.



In 2024 is gestart met het houden van startbijeenkomsten voor de nieuwe collega's die voor TVN Zorgt werkzaamheden verrichten. Hiermee beogen we de nieuwe collega's goed geïnformeerd te laten starten. Er wordt gesproken over de kernwaarden van TVN Zorgt, de kwaliteit van zorg-, en dienstverlening komt aan bod alsook de diverse systemen waarmee we werken binnen de organisatie. Daarnaast ontvangen de nieuwe collega's (indien van toepassing voor hun functie) hun telefoon of laptop en de bijbehorende inloginstructie. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is het veilig omgaan met data en gegevens van anderen. Deze startbijeenkomsten worden positief ontvangen. Met het organiseren van deze startbijeenkomsten is een goede basis gelegd voor het verder uitbouwen van een professioneel onboardingsproces.

Leren binnen TVN Zorgt vindt op 3 manieren plaats:

- **Training on the job:** We leiden BBL-leerlingen op, hebben stagiaires die met ons meelopen en meewerken en leren van elkaar in het werk. Daarnaast leiden we helpenden op, zij starten in de huishouding en kunnen van daaruit door groeien naar de wijkverpleging of team Mind set.
- **In house trainingen:** Via Skills lab of eigen deskundigen bieden we korte trainingen/scholingen aan om medewerkers beter toe te rusten voor hun werk. Zo geven we de ruimte aan deskundigen binnen onze teams om gebruik te maken van hun kennis en vakkundigheid, en kunnen hun collega's van hen leren.
- **Externe scholingen:** Medewerkers kunnen zich via externe scholingen verder bekwamen of specialiseren of hun vaardigheden bijhouden.

## Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Leren vindt niet alleen plaats op medewerkerniveau, maar ook op organisatieniveau. Cliënten mogen vertrouwen op veilige zorg en begeleiding van TVN Zorgt. Andersom hebben medewerkers van TVN Zorgt in de directe cliëntenzorg – en daarbuiten – recht op een veilige werkomgeving. Alert zijn op veiligheidsrisico's en daar proactief op acteren om incidenten te voorkomen is daarom voor iedereen van belang. Soms lukt het echter niet om te voorkomen dat er toch een incident plaatsvindt. Op dat moment is het belangrijk om te leren van datgene wat gebeurd is. Fouten maken mag, maar leren van fouten moet.

Om dit te kunnen vormgeven hebben we een gedegen kwaliteitsmonitoringsysteem. We voeren periodieke kwaliteitscontroles uit en zorgen ervoor dat leercycli in de praktijk zijn ingebed. We maken gebruik van verschillende feedbackmechanismen door op verschillende momenten van het ondersteuningsproces feedback van cliënten te vragen en tevredenheid en doelrealisatie te monitoren. Deze data gebruiken we als input voor de leercyclus op team- en organisatieniveau en maakt groei en ontwikkeling zichtbaar. We willen ons inzetten voor gezamenlijk duiden van data en ervaringen en dit structureel inbedden in de leercyclus met contract- en samenwerkingspartners en verwijzers.

### ★ INCIDENTEN

Om de kwaliteit van zorg te verbeteren stimuleert TVN Zorgt haar medewerkers om melding van incidenten te maken. Voor een incident wordt de volgende definitie gehanteerd: "Een (bijna) incident is een ongewenste gebeurtenis waarbij iemand lichamelijk of psychisch letsel oploopt (of had kunnen oplopen) en waarbij hij/zij eventueel gezondheidsschade overhoudt". In 2024 zijn er 561 meldingen gedaan, voor 229 unieke cliënten. In 2023 waren dat 459 meldingen.

Hieronder geven we per discipline een korte samenvatting van de meldingen die gedaan zijn, het hele rapport van de MIC-meldingen is te raadplegen via onze website: <https://tvnzorgt.nl/overige-documenten/>.

“FOUTEN ZIJN  
KANSEN OM  
IETS TE LEREN”



## **Wijkverpleging**

In 2024 zijn in totaal 422 MIC-meldingen gedaan vanuit de teams Wijkverpleging Volwassenen. Dit is een stijging ten opzichte van 2023 (294 meldingen). Waarvan in totaal 94 meldingen betrekking hadden op valincidenten, 238 betrekking hadden op het medicatieproces, 30 incidenten agressie incidenten betrof, 19 incidenten te maken hadden met het vergeten van een handeling en/of zorgmoment, en 41 incidenten in geen van die categorieën pasten en als overig zijn geclassificeerd. In de tabel hieronder is per team uitgesplitst welk type incidenten plaatsvond en hoe vaak zij gemeld zijn. De meldingen zijn een vast agendapunt tijdens de teamvergadering om zo een verbeterlag te bewerkstelligen (PDCA).

Net als afgelopen jaar is het grootste deel van de MIC-meldingen gerelateerd aan het toedienen en/of administreren van toediening van medicatie (238). Er wordt gekeken naar hoe we de dubbele controle op het geven van medicijnen het beste kunnen inrichten. Dit wordt nu bij de teams voor elkaar gedaan, maar die controle zou ook via Ncare kunnen. Ook wordt er onderzocht of het mogelijk is om bijvoorbeeld de Medido op slot te doen bij cliënt die vergeetachtig zijn of wanneer er sprake is van sterke cognitieve achteruitgang. Net als vorig jaar staan de val-incidenten op de tweede plaats (94). Er vinden verschillende samenwerkingen plaats met bijvoorbeeld huisartsen of fysiotherapeuten gericht op valpreventie. En net als voorgaande jaren benadrukken we dat het belangrijk is om alert te blijven.



## **Huishoudelijke verzorging**

In 2024 is er een melding gedaan voor een incident binnen de Huishoudelijke Verzorging. Gezien het grote aantal cliënten binnen de huishoudelijke tak (ultimo 2024 zijn er 259 cliënten in zorg) is het onwaarschijnlijk dat er geen incidenten plaats hebben gevonden. Het achterblijven van de meldingen lijkt het resultaat te zijn van een gebrekkige meldcultuur. Met de zorgcoördinator is vorig jaar afgesproken dat zij deze meldingen opschrijft, uitvraagt wat er gebeurd is, en een meldingsformulier invult. Deze melding kan vervolgens besproken worden in de teamvergaderingen zodat de teamleden ook inzichtelijk krijgen hoe we hiervan kunnen leren. Dit is in 2023 en 2024 niet van de grond gekomen, we gaan onderzoeken wat er nodig is om in 2025 beter zicht te krijgen op de incidenten binnen de afdeling Huishoudelijke Verzorging.

### **Ambulante begeleiding volwassenen**

In 2024 zijn er 8 meldingen gedaan van incidenten binnen de Ambulante Begeleiding Volwassenen. Er is dus te zien dat er ten opzichte van 2023 (0 meldingen) een stijging is van het aantal meldingen. Er zijn verschillende pogingen gedaan om de meldcultuur nog meer te verbeteren, we zien dat dit tot resultaat leidt bij de teams waar men echt in teamverband werkt (zoals bij de begeleiding en verpleging Jeugd), maar dat dit bij de teams die met name bestaan uit zelfstandig werkende ZZP'ers tot noch toe niet blijvend tot het gewenste resultaat hebben geleid. Zodra de extra aandacht hiervoor wordt losgelaten, verslapt ook de meldbereidheid.



### **Begeleiding jeugd**

Ten opzichte van 2023 (109 meldingen) zien we een flinke daling van het aantal meldingen in 2024 (49 meldingen). Hiermee is het aantal meldingen vergelijkbaar met het aantal meldingen in 2022 (46 meldingen). Het overgrote merendeel van de incidenten betreft meldingen van agressie (42; 86%). Daarnaast zien we nog 2 val-incidenten, 1 incident met betrekking op het medicatieproces, 2 incidenten waarbij een cliënt een epileptische aanval heeft gehad, met vervelend, 1 incident met betrekking tot een niet goed afgesteld voorblad van de stoel en 1 melding betrof een ongelukkige botsing tussen cliënt en medewerker.

### **Verpleging kind & jeugd**

In totaal zijn er vanuit deze afdeling 12 MIC-meldingen gedaan in 2024. Dit is een daling van 25% vergeleken met een jaar eerder (2023=16). Deze daling kan verklaart worden door het feit dat de medewerkers het nut er niet helemaal van in lijken te zien. Dit was eerder meer aan de orde. Het blijft wel een vast agendapunt en de coördinator blijft er aandacht voor houden.

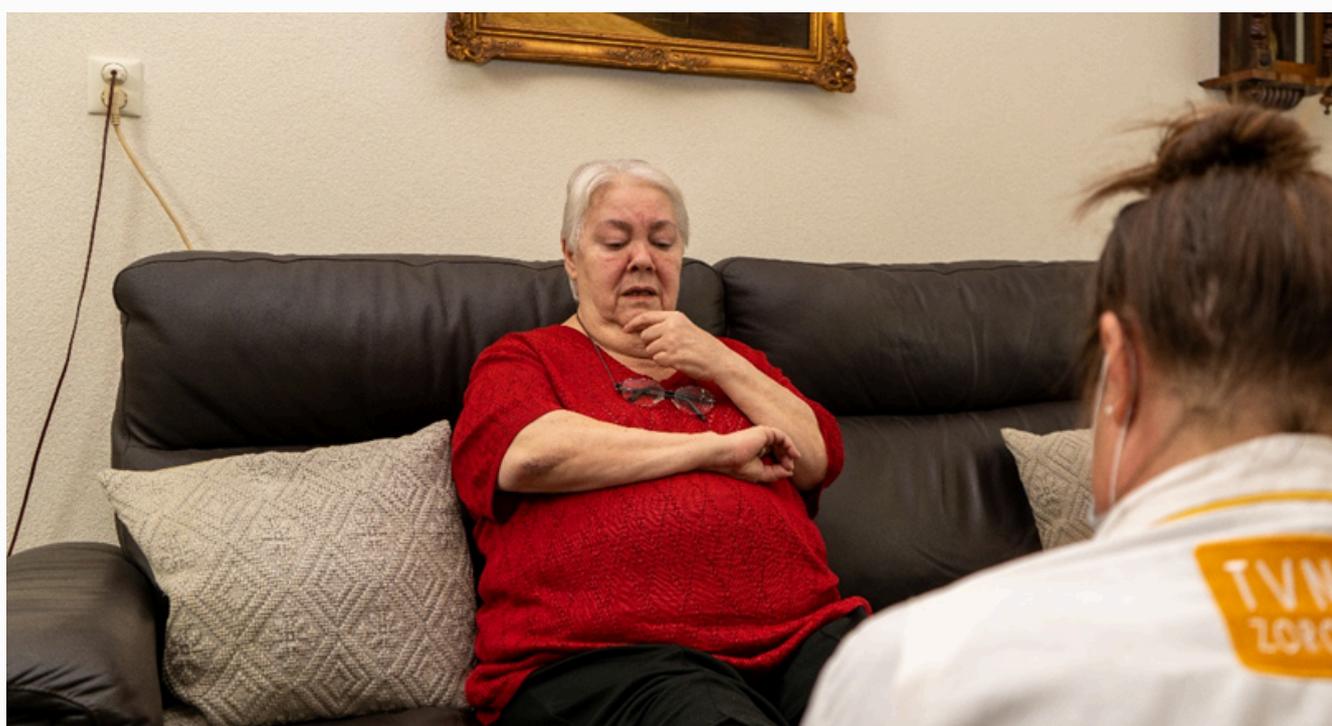
## ★ CALAMITEITEN

Naast de reguliere MIC-meldingen is er vanuit de wijkverpleging één incident gemeld dat mogelijk een calamiteit betrof.

Door een ongelukkige samenloop van omstandigheden heeft er een heel vervelend voorval plaatsgevonden tijdens de zorgverlening, waarbij een cliënt tijdens het douchemoment brandwonden heeft opgelopen op zijn benen door langdurige blootstelling aan te heet water. Er is een calamiteitenonderzoek verricht waarin geprobeerd is om de situatie zorgvuldig en nauwkeurig te analyseren. Tijdens de analyse hebben we gekeken naar welke oorzaken ten grondslag hebben gelegen aan het feit dat deze situatie kon ontstaan, welke opgeworpen barrières wel effectief zijn geweest, en welke juist niet effectief zijn gebleken/wat niet goed is gegaan.

Als calamiteitencommissie concluderen we dat er sprake is van een calamiteit in de zin van een incident met ernstige schade voor cliënt ten gevolge van de kwaliteit van zorg. Hoewel er technische en patiënt gerelateerde factoren meespeelden die buiten de invloedssfeer van de zorgverlener zitten, hangen een aantal belangrijke oorzaken samen met het handelen van de zorgverlener.

We hebben melding gemaakt van dit incident bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en het rapport van het calamiteitenonderzoek ter beschikking gesteld. De inspectie heeft gereageerd en beoordeelt de onderzoeksrapportage als zorgvuldig en uitgebreid. Wij beschrijven voldoende verbetermaatregelen om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen.



**Door continu te blijven leren en verbeteren zorgen we samen voor de best mogelijke zorg voor onze cliënten.**

## ★ INTERNE AUDITS

Er worden jaarlijks interne audits uitgevoerd bij de teams van wijkverpleging volwassenen, verpleging kind & jeugd, de begeleidingsteams die ambulante begeleiding en begeleiding op scholen leveren, en onze onderaannemers & aangesloten organisaties.

We mogen concluderen dat de interne teams hard gewerkt hebben aan het optimaliseren van de dossiervorming. Dit zien we terug in de dossiercontroles. Daarnaast zien we dat teams hard werken aan deskundigheidsbevordering en teamvorming. Zo komt uit meerdere gesprekken naar voren dat teams een eigen kantoor wensen, of tijd om in elkaar te investeren.

Daarnaast worden jaarlijks audits uitgevoerd bij aangesloten organisaties en onderaannemers. Deze zijn in 2024 uitgevoerd, samen met de Coördinator A&O. We zien terug dat er met passie en hart voor de zorg wordt gewerkt binnen de A&O. Het opzetten van een eigen onderneming met eigen kwaliteiten en een eigen visie maakt deze teams sterk en gedegen. Naast de algemene kwaliteitseisen, werd het afgelopen jaar ook meer gestuurd op de gemeentelijke eisen. We zien terug dat de meeste A&O de gemeentelijke eisen goed kennen, hier en daar zijn verbeterlagen te maken. Hier gaan we het aankomende jaar mee aan de gang.

In 2025 zetten we bij de interne audits de verbeterpunten uit het vorige jaar centraal én gaan we auditen op de waarden zoals deze omschreven zijn in onze waardenpiramide. Daarnaast gaan we kijken of we de werkdruk kunnen verlagen door een auditteam op te zetten.





## KLACHTEN

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.

In 2024 heeft TVN Zorgt 4 officiële klachten van cliënten ontvangen. Een toename ten opzichte van de vorige jaren. Drie van de vier klachten zijn door bemiddeling van de klachtenfunctionaris opgelost. Daar waar mogelijk zijn (structurele) verbeteracties uitgezet en is gecommuniceerd met de betrokkenen hoe we hebben geleerd van de klachten. Een klacht hebben we als niet ontvankelijk verklaard, deze cliënt hebben we geïnformeerd over de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de geschillencommissie waar TVN Zorgt bij is aangesloten. De cliënt heeft geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Naast de 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.

# RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN

## ★ RISICO'S ALGEMEEN

Voor de continuïteit van onze organisatie is het van belang om mogelijke risico's in kaart brengen. Het vermogen om wendbaar te zijn als organisatie en de mogelijkheid om je als organisatie aan te kunnen passen aan marktontwikkelingen en plotselinge veranderingen is één van de sleutelfactoren tot succes.

Onze visie op kwaliteit, veiligheid en risicomanagement is verder ontwikkeld vanuit de implementatie van onze waardenpiramide, waarbij we veel belang hechten aan het stimuleren van eigenaarschap bij professionals en het daardoor bevorderen van organisatorische flexibiliteit.

Dit is niet los te zien van al bestaande structuren, instrumenten en beleid. Deze visie biedt een kapstok om invulling te geven aan het verantwoorden van onze kwaliteit en hoe TVN Zorgt zich wil organiseren rondom de thema's kwaliteit, veiligheid en risico's. Alles wat we binnen onze organisatie ontwikkelen of organiseren op het gebied van deze thema's wordt getoetst aan onze missie, visie en waardenpiramide. TVN Zorgt benadert de onderwerpen kwaliteit, veiligheid en risicomanagement integraal vanuit het perspectief van de cliënt heeft het afgelopen jaar deze integrale benadering (verder) verankerd binnen de organisatie.



## ★ AO/IC

Binnen TVN Zorgt worden verschillende beheersmaatregelen genomen in het kader van de AO/IC. De prospectieve risico inventarisatie met beheersmaatregelen wordt jaarlijks geëvalueerd op effectiviteit. Voorbeelden van beheersmaatregelen zijn het werken met een systeem van accorderen en controleren van uren door coördinatoren, uitvoeren van steekproeven bij cliënten, maandelijks draaien van uitvallijsten en toepassen van vier ogen principe. Deze beheersmaatregelen worden op kwartaalbasis besproken in een AO/IC overleg. In 2024 is het team dat bij dit AO/IC overleg betrokken is verder uitgebreid, waarmee de sturing en de getroffen beheersmaatregelen breder draagvlak hebben gekregen binnen de organisatie.