

Klachtenrapportage TVN Zorgt 2025

Inleiding

We streven ernaar 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 een toegankelijke klachtenregeling die gepubliceerd is op onze website en die cliënten bij de intake ontvangen. Sinds vorig 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 2025 heeft TVN Zorgt 2 klachten van cliënten ontvangen die zijn ingediend bij onze klachtenfunctionaris. Een van de klachten is ook afgehandeld door de klachtenfunctionaris. De andere klacht is uiteindelijk niet ontvankelijk verklaard door de klachtenfunctionaris en verder afgehandeld door de zorgcoördinator. Er zijn 0 klachten binnengekomen bij de geschillencommissie waarbij we zijn aangesloten. Naast de klachten die zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris, is er nog 1 melding binnengekomen via het RMZ (Regionaal Meldpunt Zorg) betreffende een onderaannemer. Voor de volledigheid voegen we sinds dit jaar ook klachten over aangesloten organisaties en onderaannemers toe aan de klachtenrapportage.

Activiteit	Aantal klachten 2025	Aantal klachten 2024	Aantal klachten 2023	Aantal klachten 2022	Aantal klachten 2021
Wijkverpleging	0	2	2	0	0
Begeleiding Volwassenen	1	0	0	0	0
Begeleiding Jeugd	0	0	0	0	0
Huishoudelijke zorg	0	1	0	1	0
Verpleging Kind en Jeugd	0	0	0	n.v.t.	n.v.t.
Zorgtrajectbegeleiding	0	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Aangesloten organisaties	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Onderaannemers	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 de zorgcoördinator, dat dit lukt.

Omschrijving klachten en verbeteracties

Klacht 1

De eerste klacht had betrekking op het verbreken van de begeleidingsrelatie en wens om de begeleiding over te dragen aan een collega omdat cliënt naar de begeleider had uitgesproken om dat hij verliefd op haar was. Cliënt voelde zich erg in de steek gelaten, en was boos over het verbreken van de begeleidingsrelatie. Hoewel de melding aanvankelijk bij de klachtenfunctionaris binnen kwam als klacht, bleek al snel dat hier sprake was van stalkingsgedrag door cliënt richting medewerker t.g.v. zware psychische problematiek. Het overdragen aan een andere begeleider was in deze fase een gepast besluit door de medewerker, en de klacht is daarom ongegrond verklaard. Helaas heeft deze situatie uiteindelijk geleid tot een melding van stalking bij de politie en een stopgesprek door de wijkagent.

Verbeteractie: Ondanks dat de klacht ongegrond is verklaard, kunnen we wel lering trekken uit de situatie. Analyse van de situatie heeft laten zien dat het bij cliënten met een dergelijke problematiek ontzettend belangrijk is om helder te communiceren over de rol die een begeleider heeft en de verwachtingen die een cliënt van de relatie met de begeleider kan hebben. Door beter begrenzen in een eerdere fase had mogelijk het ontwikkelen van gevoelens eerder een halt toe kunnen worden geroepen. Met de betreffende medewerker hebben we het gesprek gevoerd over hoe je dit op een goede wijze kunt doen, en met de coördinerend begeleiders is gesproken over de wijze waarin zij medewerkers kunnen ondersteunen m.b.t. het bewaken van een gepaste afstand/nabijheid en de signaalfunctie die ze hierin hebben.

Klacht 2

De tweede klacht betrof een klacht van een cliënt van een aangesloten organisatie die aangaf dat er sprake was van eenzijdige beëindiging van de begeleidingsrelatie tegen haar wens in én dat de aangesloten organisatie informatie over het beëindigen van de zorgrelatie via een onbeveiligde mail had gedeeld met andere betrokken hulpverleners. Uit nadere gesprekken met cliënt en afschriften van de communicatie tussen cliënt en de aangesloten organisatie bleek dat mevrouw zelf meermaals aangaf de zorgrelatie te willen beëindigen danwel deze toch niet te willen beëindigen, en dat ze zich in de steek gelaten voelde toen de begeleider uiteindelijk met beëindigen akkoord ging. Omwille van de complexe problematiek heeft deze cliënt (volgens eigen zeggen) de neiging om mensen weg te duwen. Cliënte gaf tijdens het gesprek met de klachtenfunctionaris aan ondertussen wel achter de beëindiging van de zorgrelatie te staan, maar geeft aan dat de klacht voor haar omtrent het veilig mailen blijft staan. We hebben n.a.v. een aan de richtlijnen van de AP getoetste stappenplan gecheckt of hier sprake is van een datalek dat gemeld moet worden, we hebben geen aanwijzing om aan te nemen dat de informatie bij verkeerde personen terecht is gekomen en maken daarom de inschatting dat melden bij de AP niet noodzakelijk is. Wel hebben we deze opgenomen in ons interne register van datalekken. Na afspraken over verbeteracties is de klacht voor cliënt naar tevredenheid opgelost.

Verbeteracties:

- 1) Om de vervanging van de begeleiding te regelen zijn er vanuit TVN Zorgt en een onderaannemer van TVN Zorgt voorstellen aan cliënt gedaan voor een nieuwe begeleider, cliënt heeft deze begeleiders niet geaccepteerd. Daarom in overeenstemming met

ketenpartners en client de casus terugverwezen naar het buurtteam. Zij hebben de casus nu verder opgepakt.

- 2) Gesprek gevoerd met de betreffende aangesloten organisatie over de te nemen stappen bij het beëindigen van zorg bij een cliënt die als gevolg van psychische problematiek wisselende wensen heeft omtrent het wel/niet voortzetten van de zorg.
- 3) Afspraken gemaakt met de aangesloten organisatie over beveiligd mailen.
- 4) Evalueren en waar nodig aanpassen van processen rondom beëindigen van zorgrelaties.
- 5) Met de aangesloten organisatie is afgesproken dat deze naar een andere servicelevel binnen de coöperatie gaat, waardoor er op dit soort vlakken meer ondersteuning is van de coördinerend begeleiders van TVN Zorgt om de juiste stappen te kunnen ondernemen.

Melding RMZ

De melding bij het Regio Meldpunt Zorg betrof diverse communicatieproblemen met een onderaannemer van TVN Zorgt. We hebben een gesprek gevoerd met de melders (van collega organisatie), de betreffende onderaannemer en afgevaardigden van het contractmanagement van de Regio Rijk van Nijmegen, waarin de signalen besproken zijn. In het gesprek bleek het signaal vooral een opstapeling van niet geadresseerde frustraties te zijn van enkele jaren, waarbij men niet de weg richting TVN Zorgt heeft weten te vinden om aan de voorkant te problemen te adresseren en de juiste stappen met elkaar te zetten. Naar aanleiding van de melding en al eerder tijdens een door TVN Zorgt uitgevoerde audit bij onderaannemer gedane constatering zijn er een aantal verbeteracties uitgezet.

Verbeteracties:

- 1) De onderaannemer heeft een heldere klachtenregeling op de website geplaatst met daarin een verwijzing naar de klachtenfunctionaris van de organisatie, én naar een onafhankelijke geschillencommissie.
- 2) We gaan erop toezien dat alle onderaannemers communiceren dat zij werken in opdracht van TVN Zorgt zodat bij signalen/meldingen/klachten waarbij het belangrijk is dat wij als hoofdaannemer betrokken worden of op de hoogte worden gesteld duidelijk is dat er contact opgenomen kan worden met ons als hoofdaannemer via de relatiemanager voor de onderaannemers of de coördinatoren begeleiders in het geval van ZZP'ers ambulante begeleiding.
- 3) De persoon bij de onderaannemer die de klacht betrof gaat een andere rol vervullen binnen de organisatie en bouwt de directe cliëntenzorg af.