



Klachtenjaarsverslag Klachten Thuiszorg Evital 2025

Doel: Overzicht van alle klachten in 2025 met analyse, afhandeling en verbeteracties.

Scope: Alleen klachten van cliënten, medewerkers en leveranciers/ketenpartners.

Meetperiode: 1-1-2025 tot en met 31-12-2025

Formele klachten Thuiszorg Evital volgt een vaste procedure voor het afhandelen van klachten. Cliënten worden hierover geïnformeerd tijdens het intakegesprek, via de website en via een folder in het zorgdossier. Thuiszorg Evital ziet elke klacht als een kans voor verbetering.

Ondanks onze permanente inspanningen om onze cliënten naar wens en behoefte van uitstekende zorg te voorzien, kan het voorkomen dat zij niet tevreden zijn met onze dienstverlening. Wij bieden cliënten de mogelijkheid om klachten aan ons kenbaar te maken.

Om dit proces zo effectief en efficiënt mogelijk te laten verlopen, maken wij gebruik van een klachtenregeling en een klachtenfunctionaris. Indien de cliënt een klacht heeft, dan wendt hij of zij zich bij voorkeur allereerst tot de (contact)persoon of personen tegen wie de klacht zich richt. Het uitgangspunt is om tot een optimale oplossing te komen. Desgewenst kan de leidinggevende of directie daarbij een bemiddelende rol spelen. Als dit niet leidt tot een (volledige) oplossing, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtenfunctionaris van SPOT. Thuiszorg Evital is namelijk aangesloten bij branchevereniging SPOT, waar de behandeling van klachten voor haar leden gezamenlijk is georganiseerd. De Klachtenfunctionaris zal een persoonlijk gesprek met de klager aangaan om de klacht te bespreken. Daarnaast zal de klachtenfunctionaris proberen om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen.

Wanneer dit niet positief uitpakt, dan zal een overleg worden georganiseerd, waarin klager en Thuiszorg Evital samenkomen om een oplossing te vinden voor de klacht. De klachtenfunctionaris kan eventueel deskundigen uitnodigen of raadplegen. De klachtenfunctionaris zal uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht advies uitbrengen. Indien de klager, ondanks de bemiddeling door de klachtenfunctionaris, nog steeds niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan de cliënt terecht bij de geschilleninstantie Zorggeschil (www.zorggeschil.nl). Thuiszorg Evital is aangesloten bij deze geschillenorganisatie. Informatie over de procedure is te vinden op onze website www.thuiszorgevital.nl en in de informatiefolder. Klachten kunnen zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk worden ingediend. Wanneer een cliënt een klacht heeft of ergens niet tevreden over is, dan is de eerste stap dat hij/zij dit bespreekt met de medewerker die de hulp of dienst heeft verleend. Als dit geen uitkomst biedt of als de cliënt het gesprek liever niet aangaat, dan kan de cliënt de klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij de coördinator van de afdeling of bij de directie. Ook kan de cliënt de klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van SPOT. Alle door de klachtenfunctionaris ontvangen klachten worden geregistreerd en afgehandeld door de coördinator of de directie.

Informele klachten

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. De cliënt maakt deze klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Wij vinden het belangrijk deze klachten te registreren, omdat wij hiervan kunnen leren.

Formele klachten

In 2025 zijn er geen klachten over Thuiszorg Evital gemeld, die door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van SPOT zijn behandeld.

Klachten 2025

Registratie van klachten (en andere meldingen) vindt plaats in Q-base, een onderdeel van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem, dat ons ondersteunt bij onze bedrijfsvoering. Vanuit dit systeem wordt de opvolging van de klachten en de oplossingen gemonitord. Elk week tijdens kantoor overleg analyseren wij de klachten en nemen op basis van deze analyse verbetermaatregelen.

Informele klachten

In 2025 zijn er 19 informele klachten gemeld. In de bijlage is een overzicht van deze klachten opgenomen. Deze klachten zijn meest telefonisch en soms fysiek bij een medewerker binnengekomen en door de betreffende medewerker afgehandeld. De klachten zijn afgehandeld door hierover met de cliënt in gesprek te gaan en gezamenlijk te kijken naar een oplossing. De klachten worden gemiddeld binnen 21 dagen afgehandeld. De klachten worden ook in het werkoverleg van de afdelingen besproken, met als doel hiervan te leren en (aanvullende) maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

1. Totaaloverzicht klachten 2025

Locatie / Discipline	Klacht cliënt	Klacht medewerker	Klacht leverancier	Totaal klachten
Begeleiding Groep	1	0	0	1
Begeleiding Individueel	3	0	0	3
Huishoudelijke Ondersteuning	6	2	0	8
Zorg	5	1	0	6
Evital - Algemeen	0	1	0	1
Totaal	15	4	0	19

2. Samenvatting per klacht

2.1 Begeleiding Groep

Incident tafelincident (18-11-2025)

- **Omschrijving:** Cliënt toonde fysiek en verbaal grensoverschrijdend gedrag richting andere client vanwege opmerkingen over tafels.
- **Impact:** Spanningen in de groep, risico op escalatie, verminderde veiligheid.
- **Afhandeling:** Begeleider kalmeerde situatie; gesprek gevoerd met allebei clienten.; uitleg over respectvol gedrag gegeven; klacht geregistreerd.
- **Verbeteracties:** Signalen van frustratie eerder oppikken;periodieke evaluatie van groepsdynamiek.

2.2 Begeleiding Individueel

1. Planning – geen vervanging vaste begeleider (23-11-2025)

- **Omschrijving:** Cliënt vaste begeleider afwezig zonder vervanging, geen informatie.
- **Oorzaak:** Onbekend, communicatie niet tijdig.
- **Afhandeling:** Tijdelijke begeleider ingezet, coördinator geïnformeerd, procedure opstellen voor toekomstige vervanging.
- **Verbeteracties:** Procedure voor tijdige communicatie bij afwezigheid, standaard vervangingsplanning.

2. Communicatie / benadering (17-06-2025)

- **Omschrijving:** Cliënt ervaart hinder van wisselende begeleiders en bejegening door coördinator.
- **Afhandeling:** Telefonisch contact, evaluatiegesprek gepland, excuses aangeboden.
- **Verbeteracties:** Stabiliteit in begeleiding, transparante communicatie, signalering van onvrede, training voor medewerkers en coördinatoren.

3. Communicatie – vertrouwen en deskundigheid (04-06-2025)

- **Omschrijving:** Cliënt voelt zich niet begrepen, vertrouwelijke info gedeeld zonder toestemming.
- **Afhandeling:** Intake opnieuw afgestemd, periodieke evaluatiegesprekken ingepland.
- **Verbeteracties:** Duidelijke uitleg rechten/plichten, structurele evaluatie, privacy en vertrouwensbewaking, actieve monitoring tevredenheid.

2.3 Huishoudelijke Ondersteuning

1. Onrealistische verwachtingen cliënt (26-01-2025)

- **Omschrijving:** Verwachting dat medewerker huisdieren schoonmaakt en strikt op tijden werkt.
- **Afhandeling:** Telefonisch contact, evaluatiegesprek gepland, duidelijke grenzen besproken.
- **Verbeteracties:** Documentatie taken huishoudelijke ondersteuning, communicatie naar cliënten, periodieke evaluatiegesprekken.

2. Medewerker niet komen opdagen (12-09-2025)

- **Omschrijving:** Medewerker is ziek maar meldde zich niet ziek bij kantoor maar wel bij client.
- **Afhandeling:** Vervangende medewerker ingezet, medewerker aangesproken en officiële waarschuwing gegeven.
- **Verbeteracties:** Naleving ziekmeldingsprocedure, preventieve opvolging.

3. Onvolledige uitvoering huishoudelijke taken (12-09-2025, 01-04-2025, 27-02-2025, 06-01-2025)

- **Omschrijving:** Taken niet volledig uitgevoerd, miscommunicatie met cliënten, stress door invalmedewerkers.
- **Afhandeling:** Gesprekken met cliënten, planning van steekproeven, evaluatiegesprekken met medewerkers.
- **Verbeteracties:** Steekproeven, terugkoppeling aan team, bewustwording medewerkers, duidelijke regels voor huishoudelijke ondersteuning, evaluatie na invalperiodes.

4. Communicatie bij binnenkomst (20-03-2025)

- **Omschrijving:** Cliënt voelde zich niet welkom tijdens groepsbijeenkomst.
- **Afhandeling:** Uitleg gegeven, contact met dochter, instructie om voortaan bij begeleider te melden.
- **Verbeteracties:** Extra aandacht bij binnenkomst, signalering emotionele reacties, check-in voor laatkomers.

2.4 Zorg

1. Beëindiging zorg (11-10-2025)

- **Omschrijving:** Cliënt oneens met beëindiging zorg, voelt zich onveilig.

- **Afhandeling:** Telefonisch contact, schriftelijke toelichting opgesteld door wijkverpleegkundige, opvolging en nazorg geregeld.
- **Verbeteracties:** Vroegtijdige en transparante communicatie bij herindicatie, schriftelijke bevestiging belangrijke besluiten, cliënt actief betrekken, standaard nazorg, teamreflectie bij complexe situaties.

2. Uitvoering planning – wenstijden (10-02-2025)

- **Omschrijving:** Zorg niet binnen gewenste tijden gepland.
- **Afhandeling:** Telefonisch contact, alternatieve tijden besproken.
- **Verbeteracties:** Duidelijk onderscheid wenstijd vs. garantie, expliciete vastlegging in ECD, periodieke evaluatie, interne aandacht voor documentatie.

2.5 Evital – Algemeen

Communicatie personeel / CAO (Datum: 2025)

- **Omschrijving:** Trage communicatie over CAO en werkafspraken; vragen blijven onbeantwoord.
- **Afhandeling:** Besproken op kantooroverleg, medewerkers bewust gemaakt van eigen rol, opvolging acties .
- **Verbeteracties:** Gestructureerde communicatie, maandelijkse updates, systematische opvolging e-mails/MP, evaluatie effectiviteit.

3. Analyse trends

- **Aantal klachten per discipline:** Huishoudelijke ondersteuning en Zorg hebben de meeste klachten.
- **Meest voorkomende thema's:**
 - Communicatie en informatievoorziening naar cliënten.
 - Planning en vervanging van medewerkers.
 - Onvolledige of niet-uitgevoerde huishoudelijke taken.
 - Onrealistische verwachtingen van cliënten.
- **Ernstige klachten:** ruzie cliënten groepsbegeleiding over tafel, eëindiging zorg, planning/geen vervanging vaste begeleider.

4. Conclusies & aanbevelingen

1. **Communicatie verbeteren:** Transparantie, tijdige terugkoppeling, duidelijke afspraken met cliënten.
2. **Continuïteit begeleiding:** Vaste begeleiders waarborgen, vervangende medewerkers tijdig informeren.
3. **Huishoudelijke ondersteuning:** Duidelijke richtlijnen, monitoring via steekproeven, periodieke evaluatie.
4. **Begeleiding & zorg:** Nazorg bij beëindiging zorg, structurele evaluatiegesprekken, signalering bij frustratie of onvrede.
5. **Training & bewustwording:** Medewerkers trainen in respectvolle communicatie, grensbewaking en cliëntgericht werken.