

## Overzicht klachten van cliënten/vertegenwoordigers 2025

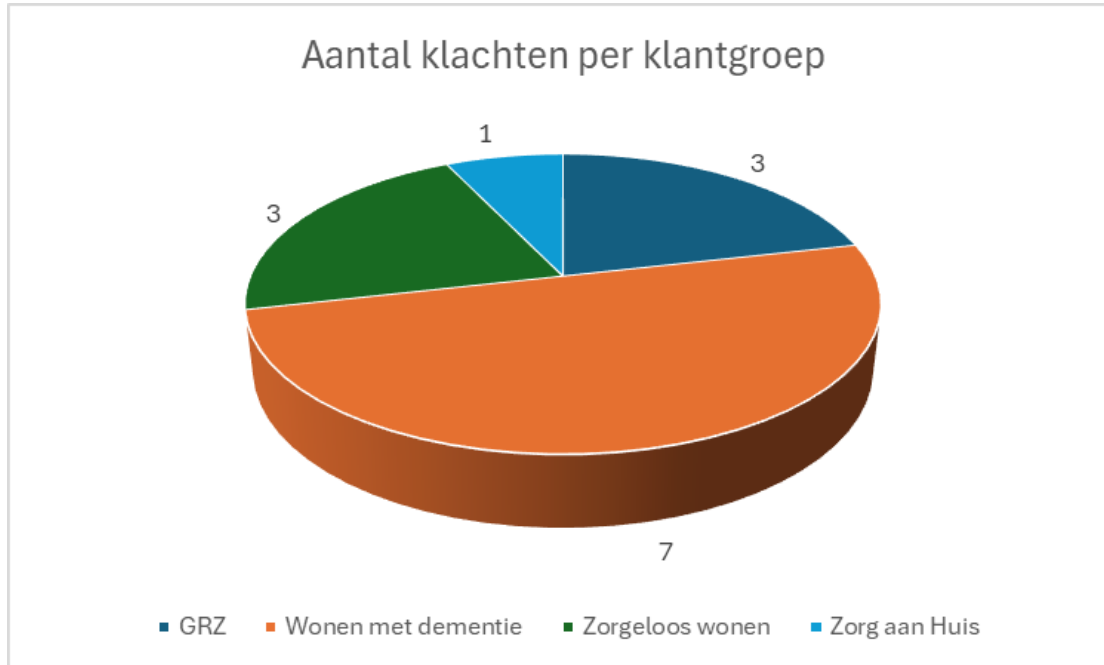
Vivium hanteert een klachtenregeling in overeenstemming met de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkkgz). Vanaf medio 2024 maakt Vivium gebruik van externe klachtenfunctionarissen van Facit.

De externe klachtenfunctionarissen hebben in 2025 dertien klachten ontvangen. Van deze 13 klachten is 1 klacht behandeld door de regionale klachtencommissie, omdat de klager de klacht zowel bij de klachtenfunctionarissen als bij de klachtencommissie had ingediend. Daarnaast heeft de regionale klachtencommissie in 2025 een klacht behandeld die niet langs de klachtenfunctionarissen is gegaan.

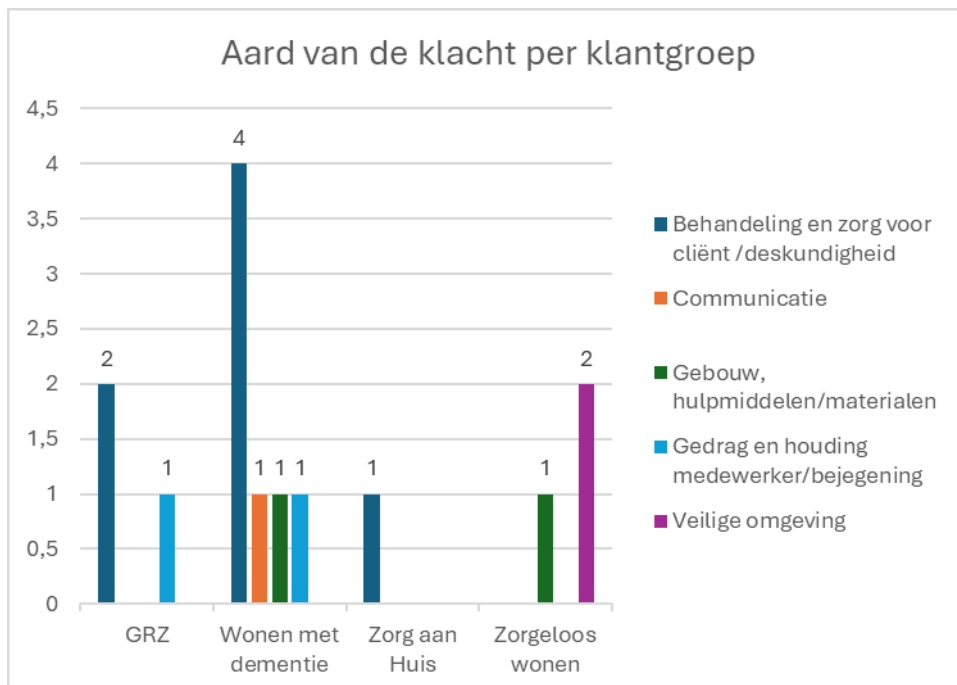
In totaal zijn er 14 formele klachten ingediend.



*Aantal klachten per soort klacht*



*Aantal klachten per klantgroep*



*Aantal klachten naar aard en vorm*

Wonen met dementie heeft de meeste klachten (is ook de grootste klantgroep), vooral *behandeling & zorg*

Zorg aan huis laat een beperkt aantal klachten zien (alleen behandeling & zorg)

### **Aandachtspunten**

Vivium neemt de volgende aandachtspunten uit de klachten mee:

- Duidelijke informatie en communicatie voorafgaand aan de start van de zorg en dienstverlening.
- Afstemming over wederzijdse verwachtingen voorafgaand aan de start van de zorg.
- Informatie aan medewerkers en aan naasten over de rol en positie van de vertegenwoordiger/eerste contactpersoon.

Specifieke aandachtspunten voor een team of locatie worden per team/locatie opgepakt.

### **Bijzonderheden in 2025**

Ten opzichte van 2023 en 2024, waarin respectievelijk 48 en 20 klachten werden behandeld door een (interne) klachtenfunctionaris, zijn er in 2025 opnieuw minder klachten gemeld. Deze neergaande trend zou erop kunnen wijzen dat klachten al in een eerder stadium door een medewerker of manager worden opgepakt, hetgeen een positieve ontwikkeling is.