

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2021 van Regiezorg.

Sinds 2017 is de verplichting voor zorgaanbieders om zich aan te sluiten bij een klachtencommissie komen te vervallen. Regiezorg behandelt daarom in eerste instantie de klachten zelf middels een klachtenregeling welke zowel op onze website staat, alsmede uitgelegd wordt aan onze cliënten bij aanvang van de zorg. De client tekent zijn ondersteuningsplan nieuwste eisen waarin hij / zij aangeeft uitleg te hebben gehad over onze klachtenregeling.

Uiteraard respecteert Regiezorg het uitgangspunt van de WKKGZ, namelijk dat klachten zoveel mogelijk met betrokkenen worden opgelost, al dan niet door tussenkomst van de algemeen directeur. Waar mogelijk zal daarnaar gestreefd worden en worden cliënten op dit uitgangspunt gewezen. Echter, er kunnen voor cliënten redenen zijn om niet met betrokkene(n) in gesprek te gaan. Ook kan het zijn dat een client vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost en een onafhankelijk oordeel (een uitspraak op de klacht) wenst.

Wanneer de klacht onverhoopt niet zelf door Regiezorg opgelost kan worden of niet na tevredenheid van onze client en of opdrachtgever kan worden afgehandeld, dan kan de klacht worden aangebracht bij BPSW. Dit is de beroepsvereniging waar Regiezorg bij is aangesloten. Zij zullen de klacht onafhankelijk beoordelen middels hoor en wederhoor. De uitkomst en of aanbevelingen zullen door Regiezorg worden overgenomen.

Net als voorgaande jaren kunnen we u melden dat we in 2021 geen enkele officiële klacht hebben ontvangen. De opmerkingen over onze hulpverlening aan onze cliënten en voor onze opdrachtgevers, waren erg beperkt en van dien aard dat ze tot wederzijdse tevredenheid snel zijn opgelost. Het gaat dan vaak over wederzijdse verwachtingen welke op voorhand onvoldoende waren uitgesproken en gedocumenteerd en wat leidde tot wat onduidelijkheid. Regiezorg heeft dan ook besloten om nog nadrukkelijker de verwachtingen van onze zorgverlening scherper te benoemen en deze te implementeren in het ondersteuningsplan. Dit heeft medio 2021 plaatsgevonden en is in goede orde door onze cliënten en opdrachtgevers ontvangen.

Hoewel onze specialistische begeleiding in vaak (uiterst) complexe casuïstiek met meervoudige en soms tegenstrijdige belangen, gevoelig is voor klachten, zijn wij trots dat we weer geen klacht hebben ontvangen. Het zegt natuurlijk niet dat we alles goed doen, maar het sterkt ons in de gedachten dat we al lange tijd op de goede weg zitten en we de kwaliteit van zorg op allerlei gebied en op allerlei manieren als ons grootste speerpunt beschouwen. De complimenten van onze cliënten en opdrachtgevers over de bejegening, de betrokkenheid, onze daadkracht, onze expertise en onze doelmatigheid doen ons goed. Daar gaan we in 2022 weer vol mee door! En ja, we blijven altijd openstaan voor suggesties om het nog beter te doen. Graag zelfs!

Na aanleiding van een steekproef medio april 2021, controle op uitvoer en schrift, is gebleken dat de medezeggenschap binnen Regiezorg niet goed geregeld was. Na uitvoerig overleg hebben wij besloten hierin te voorzien middels een halfjaarlijkse nieuwsbrief aan onze cliënten en verwanten. Met deze nieuwsbrief wil Regiezorg haar cliënten nog beter informeren over de ontwikkelingen, zowel intern als maatschappelijk. Het biedt tevens een extra mogelijkheid voor onze cliënten om mee te praten en denken over evt verbeteringen van onze zorgverlening d.m.v. herhaalde oproepen hiertoe. Hiermee proberen we onze cliënten te motiveren om zo laagdrempelig mogelijk mee te praten en denken over alles wat voor hun, tot relatie met onze zorgverlening, belangrijk is. Ook zal er extra aandacht voor dit onderwerp zijn in de gesprekken die we met onze cliënten hebben.

Afgelopen jaar is er een cliënt van Regiezorg gestart als ervaringsdeskundige. Wij geloven heel erg in de kracht hiervan. Hoewel het proces en implementatie nog volop in ontwikkeling is, zijn we erg blij met degene.

Zoals elk jaar wil ik een woord van enorme dank uitspreken aan onze medewerkers, maar ook dit jaar in het bijzonder, net als in 2020. Onze medewerkers, 22 in totaal, hebben zich in 2021 niet alleen met hart en ziel ingezet voor onze cliënten, maar hebben het afgelopen jaar door de Corona crisis zich buitengewoon en wederom extra flexibel moeten opstellen in allerlei opzichten. Soms met risico voor eigen gezondheid bezochten zij de kwetsbare gezinnen en personen die gezien moesten worden.

We hadden, net als een ieder, gehoopt dat de crisis in 2021 voorbij zou gaan. Echter is dit niet het geval geweest. Het lijkt er helaas op dat we moeten leren leven met het virus.

Tenslotte wil ik al onze cliënten, opdrachtgevers en verwanten een heel gelukkig en gezond 2022 wensen.

Joost Krechting

Algemeen directeur Regiezorg

Klachtenrapportage

Datum	
Klacht	
Uitspraak	Gegronnd / ongegronnd / deels
Conclusie	
Aanbeveling	
Acties	