

Voor u ligt het jaarverslag klachten en calamiteitenoverzicht 2022 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.

In 2022 heeft Regiezorg 3 klachten ontvangen, de eersten sinds de oprichting in 2018. Met een gemiddelde van 120 cliënten over het jaar 2022 zijn 3 klachten relatief gezien niet veel, zeker niet omdat wij voornamelijk werken in complexe casuïstiek waarbij, zeker in (vecht) scheidingscasuïstiek, het erg lastig is aan alle verwachtingen en wederzijdse tevredenheid te kunnen voldoen. Desondanks betreuren we elke klacht en doen we ons uiterste best om deze klachten na tevredenheid op te lossen d.m.v. grondig onderzoek op basis van hoor en wederhoor tussen de betreffende client en de betrokken begeleider. Het leert ons ook om nog scherper te blijven op onze begeleiding aan cliënten / gezinnen en tijdig te anticiperen op steeds veranderende wetgeving. De 3 klachten die we hebben ontvangen betroffen zonder uitzondering klachten over onze bevindingen, aanbevelingen en veranderde wetgeving rondom delen gegevens in casuïstiek waarin scheiding speelt of speelde en kinderen betrokken zijn. In de klachtenrapportage hieronder vindt u dan ook een overzicht van het jaar 2022.

Helaas hebben wij ook een calamiteiten melding moeten maken dit jaar bij de GGD. Het betrof een suïcide van een volwassen client. Na grondig onderzoek van de GGD is gebleken dat Regiezorg niks te verwijten valt en alle signalen en stappen juist zijn (waar)genomen. Desondanks heeft die suïcide forse impact gehad op alle nabestaanden van de client maar ook op de betrokken begeleidster, haar collegae en onze organisatie.

Ondanks dat alle medewerkers van Regiezorg zeer goed zijn opgeleid en ervaren zijn, hebben wij toch gemeend extra scholing te moeten verzorgen op dit thema. Dit heeft in 2 sessies plaatsgevonden in het najaar van 2022 door 2 externe specialisten op dit gebied. Daarnaast heeft Regiezorg een gedragswetenschapper en coach in dienst genomen die de medewerkers nog beter kan ondersteunen in complexe casuïstiek en de impact die sommige gebeurtenissen kunnen hebben op hen als professional en persoon.

Zoals elk jaar wil ik een woord van enorme dank uitspreken aan onze medewerkers die zich weer buitengewoon fantastisch hebben ingezet voor onze klanten, hun netwerk en onze organisatie. Onze organisatie wordt vaak gecompimenteerd door klanten en onze opdrachtgevers en dat is grotendeels te danken aan onze medewerkers met hun betrokkenheid, kennis, ervaring en flexibiliteit.

Tenslotte wil ik al onze klanten, opdrachtgevers en verwanten een heel gelukkig en gezond 2023 wensen.

Joost Krechting,
Algemeen directeur Regiezorg

Klachtenrapportage

Datum	25-01-2022
Klacht	Bejegening (te harde uitspraken), aanbevelingen en informatie verstrekking zonder toestemming.
Uitspraak	deels gegrond verklaard, deels ongegrond
Conclusie	In de bejegening en aanbeveling naar moeder van client hadden de uitspraken wat tactischer gekund, maar inhoudelijk staat Regiezorg achter de aanbeveling die gedaan zijn, deze zijn overgenomen door de opdrachtgever gemeente Zevenaar. De informatie verstrekking is inderdaad juridisch niet correct verlopen i.v.m. de wetgeving AVG die op 01-01-2022 is veranderd.
Aanbeveling	Alle aanbevelingen moeten worden omgezet in actiepunten, zie hieronder.
Acties	<ol style="list-style-type: none"> 1) Casus is in overleg met de opdrachtgever per direct gestopt i.v.m. ontbreken vertrouwen door moeder. 2) Met de medewerker van deze casus is gesproken over het iets tactischer brengen van aanbevelingen zonder daarmee tekort doen aan de inhoud. 3) Alle medewerkers zijn direct op de hoogte gebracht van de nieuwe wetgeving AVG.

	4) Toestemmingsverklaringen delen gegevens zijn aangepast aan nieuwste eisen wet AVG.
--	---

Datum	16-06-2022
Klacht	Moeder van een client vindt dat er partijdigheid is door Regiezorg over haar en haar ex partner over de opvoeding van hun gezamenlijke zoon.
Uitspraak	Ongegrond, maar desondanks gestopt met de begeleiding i.v.m. ontbreken vertrouwen door moeder client.
Conclusie	Op basis van het gesprek wat de algemeen directeur heeft gehad met moeder en de opdrachtgever, gemeente Lingewaard, is niet naar voren gekomen dat er sprake was van partijdigheid.
Aanbeveling	Desondanks snapt Regiezorg de rol, de betrokkenheid van haar bij haar zoon en haar zorgen over de situatie. Het is gebleken dat, ondanks de uitleg over de verwachtingen van onze inzet voorafgaand aan de begeleiding aan haar zoon, we nog duidelijker moeten zijn wat we komen doen en extra moeten checken, ook tussentijds, of iedereen nog weet welke doelen er zijn en wat onze rol is.
Acties	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aanbeveling wordt overgenomen. Alle medewerkers zijn hiervan op de hoogte gesteld. 2) Uit het interne onderzoek kwam ook naar voren dat de toestemmingsverklaring delen gegevens niet door vader en client waren getekend. Medewerkers zijn hier extra op geattendeerd. 3) Onze begeleiding is op verzoek van moeder gestopt, ondanks dat haar zoon en zijn vader graag onze hulp wilden blijven ontvangen.

Datum	15-11-2022
Klacht	Moeder van een client kan zich niet vinden in het eindverslag met conclusie en aanbevelingen. Ze is onvoldoende gehoord en begrepen.
Uitspraak	Neutraal
Conclusie	Er is geen aanwijzing dat moeder onvoldoende gehoord is, meerdere gesprekken zijn met haar gevoerd. Zij kan zich echter niet vinden in de conclusie en onderbouwing hiervan. Regiezorg blijft achter onze eigen bevindingen staan.

Aanbeveling	Regiezorg zal door een andere, onafhankelijk persoon moeder (nogmaals) haar kant van het verhaal laten vertellen en dit als bijlage bijvoegen bij het eindverslag naar gemeente.
Acties	1) Aanbeveling wordt overgenomen. Bijlage is naar gemeente verstuurd.