

Voor u ligt het jaarverslag klachten en calamiteitenoverzicht 2023 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 welke met een handtekening van de client bekrachtigd wordt.

Afgelopen jaar hebben wij onze klachtenregeling verder doorontwikkeld. Daarmee voldoen we niet alleen aan de nieuwste eisen op dit gebied, maar menen we ook een nieuwe kwaliteitsslag gemaakt te hebben zodat eventuele klachten nog beter bekeken, besproken en beoordeeld worden. Vooral het vormen van een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter die niet aan Regiezorg is verbonden zal leiden tot een bredere kijk, beoordeling en aanbeveling aan de organisatie. Deze aanbeveling zal, indien wettelijk en organisatorisch mogelijk, altijd worden overgenomen en geïmplementeerd in de organisatie.

Het is gebleken dat Regiezorg onze cliënten meer moet wijzen op de mogelijkheid van een onafhankelijk vertrouwenspersoon wanneer de client dit nodig vindt / heeft. Wij hebben daar een constructief gesprek over gehad met Zorgbelang, de organisatie die deze ondersteuning biedt in ons contracteringsgebied. Op zowel onze website als in onze halfjaarlijkse nieuwsbrief hebben we daar ruimschoots aandacht aan gegeven. Daarnaast zullen wij onze cliënten, gevraagd en ongevraagd, tussentijds wijzen op de mogelijkheid gebruik te maken van Zorgbelang.

In 2023 heeft Regiezorg 1 officiële klacht ontvangen en 4 meldingen van onvrede. 1 melding is door tussenkomst van de directeur van Regiezorg in een vroegtijdig stadium besproken met de client en begeleider en heeft geleid tot een snelle en goede oplossing met wederzijdse tevredenheid. De tweede melding betrof een opdrachtgever (gemeente) die niet tevreden was over de hulpverleningskoers die door ons was uitgezet in een gezin. Ondanks een gesprek tussen deze gemeente en een brede vertegenwoordiging van organisatie, is het niet gelukt voldoende overeenstemming te bereiken en is er besloten om te stoppen met deze casus.

De derde melding was een geschil in inzicht over de hulpverlening m.b.t. echtscheiding en de daaruit vloeiende problematiek over hun gezamenlijke dochter. Client is door de gemeente verwezen naar de klachtencommissie en beroepsvereniging. Daar is door client geen gebruik van gemaakt, althans zo lijkt het.

De vierde melding betrof een verschil van inzicht met een client over een eindverslag met daarin onze bevindingen en adviezen.

Met 1 officiële klacht in 2023 op ruim 200 cliënten / gezinnen die wij helpen of geholpen hebben in 2023, waarbij voornamelijk sprake is van complexe problematiek, zitten wij ver onder het landelijke gemiddelde en daar zijn we gepast trots op. Echter is elke klacht er 1 teveel en betreuren we deze.

We bekijken ze zeer kritisch waar wij mogelijk tekort geschoten zijn en of (verwijtbare) fouten hebben gemaakt. Waar het mogelijk is, voeren wij intern (kwaliteit) veranderingen door en borgen wij deze door ze regelmatig in te brengen tijdens vergaderingen.

In de klachtenrapportage hieronder vindt u het overzicht van het jaar 2023.

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 2024 wensen.

Joost Krechting,
Algemeen directeur Regiezorg

Klachtenrapportage

Datum	19-03-2023
Klacht	Overtreden van privacy wet door verblijfplaats te delen over haar biologische dochter aan de niet gezaghebbende vader.
Uitspraak	Gegronde verklaring.
Conclusie	Begeleider had de verblijfplaats niet mogen vertellen aan vader ondanks dat wij vanuit ethische oogpunt snappen dat dit is gedaan. Moeder van client heeft daardoor geen vertrouwen meer in haar vaste begeleider.
Aanbeveling	Aanbevelingen moeten worden omgezet in actiepunten.
Acties	<ul style="list-style-type: none">• Vaste begeleider stopt met deze casus.• Aanbod aan client voor vervanging.• AVG delen informatie extra bespreken op vergadering.• Moreel beraad plannen om situatie te bespreken.