

VOORWOORD

januari 2025

Voor u ligt het jaarverslag klachten en calamiteitenoverzicht 2024 van Regiezorg.

Afgelopen jaar hebben wij onze klachtenregeling nog verder doorontwikkeld. Daarmee voldoen we niet alleen aan de nieuwste eisen op dit gebied, maar menen we ook weer een verdere kwaliteitsslag gemaakt te hebben zodat eventuele klachten nog beter bekeken, besproken en beoordeeld worden. Naast het eind 2023 vormen van een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter die niet aan Regiezorg is verbonden, hebben wij als organisatie ook een contract gesloten met Quasir. Quasir is het expertisecentrum voor klachten, calamiteiten, geschillen en cliëntvertrouwenswerk in de zorg en ondersteunt ons en onze cliënten op dit vlak wanneer de uitkomsten van onze eigen klachtenregeling niet heeft geleid tot (al dan niet wederzijdse) tevredenheid.

Regiezorg heeft afgelopen jaar ook de algemene samenwerking met Zorgbelang besproken. Zorgbelang is de onafhankelijke organisatie waar cliënten zich kunnen laten bijstaan wanneer er sprake is van onvrede en of klachten. Zorgbelang heeft hierin aangegeven dat Regiezorg ruim voldoende voldoet aan de eisen op gebied van de klachtenregeling en dat de toegankelijkheid en vindbaarheid voor cliënten naar Zorgbelang op orde is. In de jaarbrief 2023 geeft Zorgbelang aan dat zij 3 cliënten van Regiezorg hebben bijgestaan met vragen, zorgen en of klachten.

In 2024 heeft Regiezorg 2 officiële klachten ontvangen. In het overzicht klachtenrapportage hieronder vindt u de aard, de uitspraak (oordeel), het advies en de actiepunten.

Met 2 officiële klachten in 2024 op ruim 220 cliënten / gezinnen die wij helpen of geholpen hebben in 2024, waarbij voornamelijk sprake is van complexe problematiek, zitten wij weer 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 en of extra deskundigheidsbevordering te organiseren.

In deze 2 klachten van 2024 komt naar voren dat het bewaken van professionele afstand – nabijheid door onze begeleiders een thema is waarover deze cliënten iets vinden en daar terecht onze organisatie op aanspreekt. In de gesprekken die wij intern voeren met elkaar, zowel formeel als informeel, komt dit thema regelmatig terug. Regiezorg probeert zich te onderscheiden door vraaggestuurd te werken, betrokkenheid, continuïteit van begeleiding op onze cliënten, flexibiliteit en een hoge mate van bereikbaarheid. Regiezorg probeert daarmee, waar mogelijk, altijd een stapje harder te lopen voor onze cliënten en hun netwerk. Echter is de scheidslijn soms dun tussen betrokken zijn en te betrokken zijn. Hoe geef je grenzen aan en borg je deze zonder dat het ten koste gaat van de passie om cliënten vooruit te helpen? Moeten we dag en nacht klaarstaan voor onze cliënten of is er ook een tijd dat onze werktelefoon en email uit kan? Mogen wij kleding en speelgoed weggeven aan onze cliënten als we die zelf over hebben en cliënten heel goed kunnen gebruiken? Kunnen wij cliënten helpen aan werk als we in ons netwerk horen dat men geschikte kandidaten zoekt of komt dat te dichtbij? Allemaal voorbeelden van vragen die breed spelen.

Helemaal vast protocolleren kunnen en willen we niet, maar hoe zorgen we er nog beter voor dat we goed helpen zonder dat zaken als nabijheid en of afhankelijkheid een item worden, maar dat het gepast professioneel blijft. Met de komst van onze nieuwe gedragswetenschapster Cristel wordt dit thema al regelmatig besproken en waar wij het komende jaar nog meer uniform richting aan willen geven middels een themaochtend "Professionele afstand en nabijheid".

Afsluitend wil ik een woord van enorme dank uitspreken aan onze medewerkers die zich afgelopen jaar weer buitengewoon fantastisch hebben ingezet voor onze klanten, hun netwerk en onze organisatie. Onze organisatie heeft afgelopen jaar weer een paar nieuwe, hele goede en zeer ervaren werkers aan zich weten te binden, net als een nieuwe gedragswetenschapper die zeer ervaren is met de problematiek waarmee wij werken. Daar zijn we heel blij mee. In de halfjaarlijkse nieuwsbrief zullen zij zich voorstellen.

Tenslotte wil ik al onze klanten, opdrachtgevers en aanverwanten een heel gelukkig en gezond 2025 wensen.

Joost Krechting, Algemeen directeur Regiezorg

Klachtenrapportage

Datum	16-04-2024
Klacht	Gezaghebbende moeder (klaagster) van een jeugdige dient een klacht in wegens; - 2 medewerkers van Regiezorg, die privé een stel vormen, gaan tijdens de begeleide omgang van haar dochter, met elkaar, haar dochter en ex partner eten tijdens begeleide omgang. Beiden zijn betrokken op deze casus. Begeleidster bij het contact met moeder, begeleider bij het contact met vader en gezamenlijk bij dochter.
Uitspraak	Gegrond verklaard.
Conclusie	Beide begeleiders van Regiezorg hadden zich moeten realiseren dat, ondanks dat zij dit zelf professioneel wel kunnen scheiden, dit niet handig was om elke schijn van belangenverstrengeling en on-professionaliteit te vermijden. Ondanks dat de situatie transparant met opdrachtgever (GI WSS) besproken is, bekend is en akkoord was, kan het voor anderen vreemd overkomen.
Aanbeveling	Aanbevelingen moeten worden omgezet in actiepunten. Met klaagster moet direct worden overlegd wat zij verder wil in de toekomst m.b.t. vertrouwen in de begeleiders. De gebruikelijke termijn voor afhandelen klachten moet worden verkort aangezien er wekelijks contact is met klaagster en vertrouwen in Regiezorg

	snel herstelt moet worden. Een herstelgesprek of vervangen van haar eigen begeleidster zijn daarbij de meest logische opties.
Acties	• Met klaagster is direct gecommuniceerd, binnen 1 werkdag. • Aanbod gedaan aan klaagster voor vervanging, herstelgesprek en gevraagd of zij zelf andere manieren ziet om haar ontevredenheid weg te nemen. • Klaagster wil geen vervanging van begeleidster, maar een herstelgesprek. Dat gesprek is er geweest, in aanwezigheid van haar vertrouwenspersoon. • De opdrachtgever WSS is op de hoogte gebracht van het proces en uitkomst. • Er is een gesprek geweest tussen de 2 begeleiders Regiezorg en de klachtencommissie. Daarin hebben de begeleiders aangegeven zich onvoldoende te hebben gerealiseerd wat de impact had kunnen zijn voor klaagster en in de toekomst nog beter te letten dat dit soort situaties niet meer kunnen voorkomen.

Datum	28-03-2024
Klacht	Gezaghebbende ouder van een jeugdige client dient met hulp van Zorgbelang een klacht in wegens in zijn ogen; - Onvoldoende professionele afstand - Onvoldoende juiste hulp - Niet volledig kloppend eindverslag Klager heeft tevens via de opdrachtgever in zijn zaak gemeente Renkum, laten weten ontevreden te zijn en verondersteld dat er ook onjuist is gedeclareerd door Regiezorg. Gem Renkum heeft het signaal van ontevredenheid doorgegeven aan de Regio Centraal Gelderland.
Uitspraak	Rechtstreekse klacht wordt niet ontvankelijk verklaard na overleg met onze juristen. Klager maakt zich ernstig schuldig aan bedreiging en doxing tegen medewerkers en directie Regiezorg waardoor een voor ieder veilig proces niet gegarandeerd kan worden. De juristen oordelen dat veiligheid boven proces gaat en een alternatieve klachtenproces een evt uitkomst kan bieden. Zie conclusie. Regiezorg zal in gesprek gaan met Regio Centraal Gelderland en alle stukken (rapportages, verslagen en mails) doorsturen naar hen ter beoordeling.

Conclusie	Er is klager een voorstel aangeboden voor een alternatieve route zodat daarmee de rechten van zowel de klager als de veiligheid van de bedreigden zijn gewaarborgd, maar dat heeft klager afgewezen. In de 2 gesprekken met Regio Centraal Gelderland en het onderzoek wat zij hebben gedaan nav het sturen van de stukken, is naar voren gekomen dat er geen onregelmatigheden zijn geconstateerd in het handelen van Regiezorg m.b.t. dit signaal. De gemeente Renkum heeft telefonisch laten weten, op verzoek van Regiezorg, dat er geen enkele onregelmatigheid zit in gedeclareerde uren i.c.m. geleverde zorg in deze casus.
Aanbeveling	Aanbevelingen moeten worden omgezet in actiepunten. Er moet binnen Regiezorg nog beter en scherper worden gelet in de werkrelatie tussen client en medewerkers tussen afstand en nabijheid. Ondanks de beste intenties, kan deze voor de client en of medewerkers lastig zijn wanneer medewerkers teveel betrokken raken in de breedste zin van het woord. Omdat in dit uitzonderlijke geval alle leden van de commissie betrokken zijn bij deze casus en daarnaast de onafhankelijke voorzitter klager kent uit haar verleden, sluit Regiezorg zich aan bij een externe commissie voor nu en de toekomst.
Acties	• Er wordt aangifte gedaan tegen klager wegens bedreiging, smaad en laster (doxing) • Alle rechtstreekse contacten worden verbroken tussen Regiezorg en klager. • Regiezorg brengt het thema "professionele afstand" en de gedragscode extra onder de aandacht in de vergadering en zal deze verder uitdiepen middels een thema ochtend in 2025. • Regiezorg sluit zich per direct aan bij Quasir, zie inleiding.