

Klachten en meldcodes

Klachten cliënten

Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn/haar ontevredenheid bespreken.

De volgorde die hierin gebruikelijk is, is voor Joris: de medewerker; diens leidinggevende en de cliëntvertrouwenspersoon. Als dit niet het gewenste resultaat heeft of u wil deze stappen overslaan kan een klacht ingediend worden en als ook dat niet het gewenste resultaat heeft kan de klacht worden ingediend bij de landelijke geschillencommissie. Een BOPZ-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie BOPZ.

Daarnaast horen wij het graag als zich een probleem voordoet en zijn wij altijd geïnteresseerd in nieuwe voorstellen of ideeën, hiervoor kunt u een VIP (Voorstel, Idee of Probleem)-kaart invullen. Wacht vooral niet te lang met het uiten van uw onvrede. Als er snel een oplossing wordt gevonden, voorkomt dit veel onbehagen.

VIP kaarten

Als cliënt of familielid van een cliënt beleeft u de zorg van dichtbij. Misschien heeft u een idee hoe het beter kan, of loopt u tegen een probleem aan? Laat het ons weten door het invullen van de [VIP kaart](#). Deze zijn op alle locaties verkrijgbaar. U kunt hierop aangeven of u persoonlijk een antwoord wilt. U ontvangt dan binnen twee weken een reactie.

Betrokkene

Als u ergens ontevreden over bent, is het zinvol dit eerst te bespreken met de betrokkene of de leidinggevende. Veel klachten ontstaan door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden.

Cliëntvertrouwenspersoon

Soms is het moeilijk om onvrede direct te bespreken met de betrokkene. In zo'n situatie kan de cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris, ingeschakeld worden. De cliëntvertrouwenspersoon heeft als taak te luisteren naar uw onvrede en te helpen met het oplossen daarvan. Daarnaast kan hij/zij u informeren over de klachtenregeling, diegenen die overwegen een klacht in te dienen adviseren en desgevraagd helpen met het formuleren van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon zal in alle gevallen streven naar een zo bevredigend mogelijke oplossing voor zowel de persoon die de onvrede uit als de beklagde. De cliëntvertrouwenspersoon geeft dus geen oordeel maar probeert een oplossing te vinden voor de onvrede; hij/zij zal vooral informeren en adviseren. Dit gebeurt voor de klager gratis en op verzoek van de persoon die een klacht heeft. De organisatie zal zich niet mengen in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de meldingen van onvrede, de werkzaamheden die hij/zij verricht heeft en de resultaten wel zodat deze benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

De vertrouwenspersonen zijn:

| | | |
|--------------------|------------------|--------------------------------|
| - Sint Joris: | Hannie Methorst | 0499 39 71 37 |
| - Vestakker: | Ine van Dommelen | 013 514 23 40 |
| - Groenendaal: | Geert Dolman | 0497 51 47 51 |
| - D'n Bolle Akker: | Marc Jansen | 0497 57 22 15 |
| - Joris Thuis: | Marc Jansen | 0497-57 22 15 of 06 - 54323445 |

Klacht indienen

Als het gesprek met de medewerker, diens leidinggevende en/of de cliëntvertrouwenspersoon geen bevredigende oplossing gegeven heeft, of u wil deze stappen overslaan, kan een officiële klacht ingediend worden. Hiervoor dient een mail gestuurd te worden naar: klachten@joriszorg.nl die bij de Raad van Bestuur terecht komt. De Raad van Bestuur checkt naar aanleiding van de mail bij u of intern voldoende gelegenheid is geweest om de klacht te uiten en tot een oplossing te komen en of de klager al in contact is geweest met de cliëntvertrouwenspersoon. Mocht dit het geval zijn of hier blijkt geen behoefte aan, stuurt de Raad van Bestuur de klacht voor advies door naar de Algemene Klachtenadvies Commissie (AKC) die bestaat uit twee leden van de Regionale Klachten Commissie. De AKC onderzoekt de klacht en komt met een advies voor de Raad van Bestuur. Binnen zes weken, met een mogelijke uitloop van vier weken, geeft de Raad van Bestuur een uitspraak.

Geschillencommissie

Lukt na alle pogingen de bemiddeling niet of bent u niet tevreden over het oordeel dan kunt u het geschil voorleggen aan de geschillencommissie, die een bindend oordeel geeft. Joris Zorg is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie; de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, [zie hier voor meer informatie](#).

De klachtencommissie BOPZ

De klachtencommissie BOPZ bestaat uit drie onafhankelijke leden.

De klachtenprocedure uit de Wet BOPZ is van toepassing op de BOPZ afdelingen. Deze wet schrijft voor dat de klachtencommissie moet bestaan uit een jurist en een verpleeghuisarts.

Indien een specifieke BOPZ-klacht wordt ingediend, wordt daarom gebruik gemaakt van de Regionale Klachtencommissie. De BOPZ-klacht moet schriftelijk ingediend worden bij de Regionale Klachtencommissie, Baroniehoeven 3, 5244 HX Rosmalen. Tel: 073 – 61 59 173 of 06 – 46 37 06 51. E-mail: griens@home.nl of mg.griens@s-hertogenbosch.nl

De volledige klachtenregeling kunt u [hier](#) downloaden.

Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (WLZ)

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (met een WLZ-indicatie) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij of zij ondersteunt u of uw naaste met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Hier een [link naar](#) meer informatie.

Resultaten 2017

In 2017 zijn over de intramurale zorg geen officiële klachten ingediend. De cliëntvertrouwenspersonen/klachtenfunctionarissen hebben intramuraal geen officiële ongenoegens ontvangen.

De vertrouwenspersoon van Joris Thuis heeft wel drie meldingen ontvangen die naar tevredenheid opgelost zijn en er zijn vanuit de thuiszorg twee klachten ingediend waar gezamenlijk tot een bevredigende oplossing gekomen is.

Klachten medewerkers en vrijwilligers

Het doel van de klachtenregeling voor medewerkers is de drempel voor het indienen van een klacht zo laag mogelijk te maken en om ervoor te zorgen dat een klacht objectief en eerlijk wordt behandeld. De basisregel is dat een medewerker een klacht, als het om een collega gaat, eerst met die collega bespreekt. Lost dit de situatie niet op, dan legt de medewerker het probleem voor aan de direct-leidinggevende (mondeling of schriftelijk). Het streven is om de klacht (met in acht name van alle zorgvuldigheid) in de lijn af te handelen.

Vertrouwenspersoon

Medewerkers en vrijwilligers die geconfronteerd zijn of worden met ongewenste omgangsvormen of behoefte heeft aan een klankboard en/of mogelijke ondersteuning bij een vervolgactie, kunnen contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Dorine Roefs en Hera Couwenberg zijn de vertrouwenspersonen van Joris Zorg. Je kunt ze altijd bellen via telefoonnummer 0499 – 57 21 24 of mailen: Hera 1431 of hera.couwenberg@joriszorg.nl en dorine.roefs@joriszorg.nl. Wil jij je probleem liever niet intern bespreken, dan kun je je wenden tot onze externe vertrouwenspersoon: Jacqueline Ingenbleek.

Jacqueline Ingenbleek is tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 06-24718046. Bij afwezigheid kan de voicemail worden ingesproken of kan een mail verzonden worden (j.ingenbleek@gimd.nl). De medewerker wordt vervolgens zo snel mogelijk teruggebeld (binnen 2 werkdagen). Tijdens vakanties of ziekte is een vervangend vertrouwenspersoon aanwezig. Indien van toepassing wordt vervanging vermeld op het antwoordapparaat.

Resultaten 2017

In 2017 is één melding gedaan bij de externe vertrouwenspersoon, hier was vooral behoefte aan opvang en advies, medewerker kon hierna zelf verder met vervolgstappen.

Intern zijn er 13 meldingen geweest, één hiervan loopt nog en op één na is de rest naar tevredenheid afgehandeld.

Bescherming van melders

Joris Zorg vindt het belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers zich veilig voelen als ze ernstige misstanden, of een vermoeden daarvan, willen melden. Daarom heeft Joris Zorg deze [klokkenluidersregeling](#) vastgesteld. De regeling is bedoeld om de medewerkers, die een ernstige misstand melden, te beschermen in de rechtspositie. De regeling geeft aan hoe ernstige misstanden moeten worden gemeld, hoe de melding moet worden behandeld en hoe de rechtsbescherming wordt geboden.

Meldcode huiselijk geweld

Voor verpleegkundigen, verzorgenden en overige medewerkers van Joris Zorg geldt de [Meldcode Ouderenmishandeling](#). Medewerkers in de zorg lopen een relatief grote kans op confrontatie met grensoverschrijdend gedrag vanwege de kwetsbaarheid van klanten. Slachtoffers van huiselijk geweld zijn vaak vrouwen en kinderen (in de vorm van mishandeling of als getuige). Echter, huiselijk geweld kan zeker ook mannen of ouderen betreffen.