

## **Klachtenregeling**

Joris Zorg biedt zorg en hulp aan mensen die dat nodig hebben. Deze zorg wordt geboden door medewerkers en vrijwilligers. Iedereen probeert altijd het contact zo goed en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat men ergens niet tevreden over is. Dat kan over heel uiteenlopende onderwerpen gaan, bijvoorbeeld op het gebied van de verzorging of over de houding van een medewerker tegen een cliënt.

### **Voor wie is deze regeling bestemd?**

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruikmaakt van de diensten van de organisatie.

### **Betrokkene**

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

### **Klacht indienen**

Geeft het gesprek met de medewerker (of vrijwilliger), diens leidinggevende en/of de cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris geen bevredigende oplossing? Of wil men deze stappen overslaan? Dan kan een officiële klacht ingediend worden. Hiervoor stuur je een mail naar [klachten@joriszorg.nl](mailto:klachten@joriszorg.nl) die bij de Raad van Bestuur (RvB) terecht komt. De Raad van Bestuur laat, naar aanleiding van de mail, checken bij de klager of intern voldoende gelegenheid is geweest om de klacht te uiten en tot een oplossing te komen. En ook of de klager al in contact is geweest met de cliëntvertrouwenspersoon. Is het een officiële klacht? Dan doet de bestuurder, na het inwinnen van advies bij de onafhankelijke klachtencommissie waar Joris Zorg bij is aangesloten, uitspraak. Daaraan voorafgaand wordt meestal een hoorzitting georganiseerd.

Bovenstaande geldt ook voor een klacht op het gebied van de Wet zorg en dwang. Het verschil is dat de RvB een officiële klacht doorzet naar KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg). Hieronder staan de stappen uitgewerkt.

### **Klacht Wet zorg en dwang**

Gaat het om een klacht betreffende de Wet zorg en dwang? Dan wordt deze na indienen doorgezet naar de KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg). Via een code kan de klacht veilig worden geüpload. Na ontvangst neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zowel de klager als de beklagde krijgen een code waarmee ze kunnen inloggen, zodat zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft altijd inzage in het klachtendossier heeft.

### **Geschillencommissie**

Lukt na alle pogingen de bemiddeling niet of is de klager niet tevreden over het oordeel? Dan kan het geschil worden voorgelegd 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](#).

### **Meer informatie**

Voor meer informatie over onze klachtenregeling of de contactgegevens van de Cliëntvertrouwenspersonen, kunt u een e-mail sturen naar [info@joriszorg.nl](mailto:info@joriszorg.nl)