

Voor wie is deze regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt 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

Als het gesprek met de medewerker, diens leidinggevende en/of de cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris geen bevredigende oplossing gegeven heeft, of als men deze stappen wil overslaan, kan een officiële klacht ingediend worden. Hiervoor dient een mail gestuurd te worden naar: 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 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 (waarvoor meestal een hoorzitting georganiseerd wordt) waar Joris Zorg bij is aangesloten, uitspraak.

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). Zie de [website](#) voor meer informatie.

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](#).