

	ISO 9001:2015
Versie 9-10-2017 Evaluatiedatum 9-10-2020	Klachtenregeling cliënten en externen

Beschrijving van het proces/werkwijze

1. Bij onvrede wordt eerst de persoonlijk begeleider of directe betrokken collega uit het team benaderd om te kijken of er gezamenlijk een oplossing gevonden kan worden. Leg indien van toepassing het verslag met eventuele afspraken vast in het cliëntdossier.
2. Wanneer partijen er samen niet uitkomen wordt de regiomanager ingeschakeld met als doel de onvrede samen op te lossen. Afhankelijk van de aard van de onvrede kan ook met het zorgteam worden overlegd.
3. Indien de onvrede blijft bestaan kan een officiële klacht worden ingediend bij JADOS via het formulier op de website (formstack):
http://jados.formstack.com/forms/klachtenformulier_jados
4. De JADOS klachtencoördinator draagt vanaf dit moment zorg voor de afhandeling van de klacht (benaderen betrokkenen, terugkoppeling indiener, afhandeling proces in overleg met de indiener afstemmen. De JADOS klachtencoördinator is niet verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht.
5. De indiener ontvangt binnen 2 dagen een schriftelijke bevestiging van zijn klacht waarin hij/zij wordt geïnformeerd over wie de klacht behandelt en op welke wijze de klachtenbehandeling verder verloopt. Vanaf dit moment wordt het klachtendossier bijgehouden. Er geldt geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure of de melding van een voorval, ongewenste gebeurtenis of meningsverschil. De betrokken medewerkers mogen alleen gegevens over de klacht aan anderen geven als de cliënt hiermee instemt.
6. JADOS handelt klachten binnen zes weken af. Indien de klacht buiten de invloed van JADOS ligt dan verwijst JADOS de indiener door.
7. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door JADOS bestaat voor cliënten van JADOS de mogelijkheid om de externe klachtenfunctionaris te benaderen. Cliënten met een klacht mogen de externe klachtenfunctionaris ook zonder tussenkomst van de JADOS klachtenfunctionaris benaderen. De contactgegevens van de onafhankelijke klachtenfunctionaris staan op de website van JADOS.
8. Bij voortbestaan van onvrede kan de indiener een juridische procedure starten.