



Documenteigenaar: Formulemanager
Datum: 17 juli 2015
Evaluatiedatum: juli 2018
Soort document: Procedure
Doel: Inzicht in werkwijze klachten voor cliënten

Klachtenregeling voor cliënten van JADOS:

Inleiding:

JADOS heeft het welbevinden van haar cliënten op de eerste plaats staan en doet er dan ook alles aan om een veilige, prettige leef- en leeromgeving te creëren waarin kwaliteiten van de cliënt worden versterkt en obstakels worden overwonnen. JADOS gaat er vanuit dat een cliënt zijn of haar onvrede eerst bespreekt met de persoonlijk begeleider of een andere begeleider uit het huis. JADOS streeft ernaar om klachten of onduidelijkheden in een vroegtijdig stadium te signaleren en tot een gezamenlijke oplossing te komen. Ondanks dat kan het voorkomen dat een cliënt een klacht heeft over het wonen bij JADOS.

JADOS vindt het belangrijk dat cliënten hun onvrede kunnen uiten. Daarom heeft JADOS de klachtenregeling voor cliënten ontwikkeld, waarmee een cliënt de mogelijkheid heeft om een klacht met betrekking tot de woonsituatie te uiten.

Doel van de klachtenregeling voor cliënten van JADOS

De klachtenregeling voor cliënten van JADOS heeft als doelstelling om binnen een redelijke termijn en op een zorgvuldige manier klachten van cliënten *vertrouwelijk en laagdrempelig* te behandelen. De tweede doelstelling van de regeling is om op grond van de verzamelde klachten trends te kunnen signaleren en verbetermaatregelen te kunnen voorstellen.

Voor welk soort klacht geldt de regeling

Een klacht kan verschillende onderwerpen betreffen. Binnen deze klachtenregeling is ruimte voor klachten van organisatorische aard. Denk hierbij aan contracten, financiën, facilitaire problemen, etc. Klachten die betrekking hebben op de zorg, begeleiders of medecliënten vallen buiten deze regeling. Hiervoor kan gekeken worden naar het protocol ongewenste omgangsvormen en de vertrouwenspersoon.

Regeling klachtenbehandeling	Verantwoordelijk	procesbegeleiding
1. Inbrengen klacht bij teamleider. a. Als cliënt samen met het team niet heeft kunnen komen tot een bevredigende oplossing wordt de klacht door de cliënt met ondersteuning van de PB'er of begeleider ingediend bij de teamleider. Dit kan schriftelijk of via e-mail. b. De rapportage in Dotto rondom de onvrede/de klacht wordt gebruikt als informatie voor de teamleider. De teamleider zal binnen twee weken met de cliënt contact opnemen.	cliënt	PB'er of andere begeleider
2. teamleider nodigt cliënt en PB'er of andere begeleider uit voor gesprek nav klacht. Teamleider komt samen met de cliënt en PB'er of andere begeleider tot afspraken. Afspraken worden vastgelegd in verslag dat ondertekend wordt door de betrokkenen. Streven is om de klacht binnen vier weken afgehandeld te hebben. Het verslag wordt in Dotto geplaatst.	Teamleider	PB'er of andere begeleider
3. Wanneer de cliënt samen met de teamleider niet tot een bevredigende oplossing kan komen zal de	Teamleider Formulemanager/Directie	PB'er of andere begeleider

<p>teamleider de klacht voorleggen aan de formulemanager/directie.</p> <p>a. De Formulemanager/Directie zal, via het team contact opnemen met de cliënt. Zij nodigen cliënt (evt samen met PBer) uit voor gesprek nav klacht.</p> <p>b. Formulemanager/Directie komen samen met de cliënt (en evt PBer) tot afspraken. Afspraken worden vastgelegd in verslag dat ondertekend wordt door de betrokkenen. Het verslag wordt in Dotto geplaatst. Formulemanager/directie draagt zorg voor documentatie kantoor. Streven is om de klacht binnen vier weken na het gesprek met de teamleider afgehandeld te hebben.</p>		
<p>4. Formulemanager/Directie bepaalt of er nav klacht beleid en/of procedures moeten worden aangepast.</p>	<p>Formulemanager/Directie</p>	

Mocht de cliënt na het doorlopen van deze klachtafhandeling niet tevreden zijn met de uitkomst van het proces, dan rest hem/haar de mogelijkheid een juridische procedure aan te gaan.

Voor het indienen van een klacht klik op de onderstaande link:

http://jados.formstack.com/forms/klachtenformulier_jados