

Uitgangspunten klachtenregeling JP van den Bent stichting

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Een klacht kan ingediend worden wanneer er bijvoorbeeld ontevredenheid is over de kwaliteit van de dienstverlening of het gedrag van een medewerker.

Enkele JP-kernwaarden zijn ‘aanspreekbaarheid’, ‘transparantie’ en ‘leervermogen’. Dat alles bespreekbaar is, vinden we een vanzelfsprekendheid en dat maakt dat we in principe probleemsituaties oplossen op de plek waar ze ontstaan en bespreken met direct betrokkenen. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen cliënt(vertegenwoordiger) en direct betrokken medewerker het beste werkt.

Vanuit respect in gesprek om elkaar te begrijpen en van elkaar te leren voor nu en in de toekomst.

De klachtenfunctionaris kan benaderd worden als het niet lukt om de klacht met één van de betrokken medewerkers te bespreken. De klachtenfunctionaris kan dan een rol spelen in het tot stand komen van dit gesprek en in de bemiddeling van de klacht.

Wie kan een klacht indienen?

- De cliënt
- de vertegenwoordiger van een cliënt: ouder, wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator, voogd) of iemand die duidelijk blijkt heeft gegeven de zorg te hebben overgenomen en als contactpersoon/vertegenwoordiger is erkend.
- de nabestaande van een overleden cliënt

Hoe dient u een klacht in?

- U dient de klacht schriftelijk in door te mailen naar klachtenfunctionaris@jpvandenbent.nl.
- Geef een korte en feitelijke beschrijving van de klacht. Bijvoorbeeld: Over wie/wat gaat de klacht? Met welke JP-medewerker(s) heeft u over de klacht gesproken?, Wanneer was de situatie waarover u klaagt? Wat is er gebeurd? Waren er anderen bij betrokken? Is het een klacht van uzelf of klaagt u namens iemand anders?
- Geef ook aan wat u wilt bereiken. Bijvoorbeeld dat u herhaling, voor uzelf of anderen, wilt voorkomen of dat u een excuus wilt.

Wilt u ondersteuning bij het indienen van de klacht?

U kunt bij het indienen en/of bij de behandeling van de klacht vragen om ondersteuning. Bijvoorbeeld bij één van de vertrouwenspersonen van de JP. U kunt contact leggen door te mailen naar vertrouwenspersonen@jpvandenbent.nl. Ook kan advies of ondersteuning gevraagd worden van een vertrouwenspersoon of deskundige, die niet verbonden is aan de JP van den Bent stichting. U kunt hierbij denken aan Adviespunt Zorgbelang ([Onafhankelijke cliëntondersteuning | Adviespunt Zorgbelang](#)).

Werkwijze

- De klachtenfunctionaris stuurt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging.
- De klachtenfunctionaris onderzoekt wat er al is gedaan om de klacht op te lossen.

- Afhankelijk hiervan wordt in overleg met de betrokkenen onderzocht wat een passende vervolgstap kan zijn.
- Als er derden betrokken zijn (bijv. een mentor of een wijkteammedewerker) worden deze geïnformeerd en meegenomen in het proces.
- Als de vervolgstap een gesprek is, onderzoekt de klachtenfunctionaris bij beide partijen de mogelijkheden en stemt af wie bij dit gesprek aanwezig zijn.
- In dit gesprek wordt onderzocht hoe tot een oplossing van de klacht kan worden gekomen.
- De klachtenfunctionaris onderhoudt met beide partijen contact gedurende de behandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris kan zich bij laten staan door externe deskundigen met inachtneming van de privacy.
- Als de klacht niet te bemiddelen valt, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de geschillencommissie Gehandicaptenzorg die een bindende uitspraak kan doen over een klacht/geschil. De commissie hanteert een termijn van een jaar (info@degeschillencommissiezorg.nl / 0703105380).
- Heeft de klacht betrekking op onvrijwillige zorg (de Wet Zorg en Dwang), dan kan de klager naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Een cliëntvertrouwenspersoon WZD kan de klager ondersteunen/bijstaan bij het doorlopen van een klachtenprocedure (www.kcoz.nl).
- Een klacht die betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, kan niet behandeld worden tenzij het om een verzoek tot schadevergoeding gaat, dan geldt een termijn van vijf jaar.
- Elk jaar wordt een overzicht van de klachten gemaakt en dit wordt intern besproken.

Alette Veldhuis

Klachtenfunctionaris@jpvandenbent.nl

Postbus 361 7400 AJ Deventer

7400 AJ Deventer

Telefonisch bereikbaar via het Centraal bureau: 0570 665770

Juli 2025