

Klachtenregeling cliënten en (pleeg)ouders

Naam en functie documenteigenaar : raad van bestuur
Naam en functie opsteller : bestuurssecretaris
Datum vaststelling : 31 januari 2026
Datum evaluatie : 31 december 2028
Versie : 7.0



Versietabel

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
6	2018	Bestuurssecretaris	Bemiddeling opgenomen in regeling.
7	Januari 2026	Bestuurssecretaris	Klachtenregeling aangepast op samenwerking met externe Klachtencommissie Zeeland.

Inleiding

Bij Juvent vinden we het belangrijk dat jongeren, ouders en pleegouders zich gehoord en serieus genomen voelen. Toch kan het gebeuren dat zij niet tevreden zijn over onze zorg en dienstverlening. Om zorgvuldig met deze onvrede om te gaan, hebben wij deze klachtenregeling opgesteld. De regeling beschrijft hoe Juvent klachten behandelt. Daarmee maken wij duidelijk wat cliënten (jongeren en ouders), pleegouders en medewerkers van ons kunnen verwachten, en wat wij van hen vragen.

Doel van de klachtenregeling:

- Het serieus en zorgvuldig behandelen van klachten.
- Bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg en begeleiding.
- Leren van signalen van onvrede, zodat we ons werk voortdurend kunnen verbeteren.

Deze regeling voldoet aan de Jeugdwet (paragraaf 4.2a).

Wat te doen bij onvrede

Onvrede kan op verschillende manieren bij Juvent terechtkomen.

- Signalen in het contact: een jongere, ouder of pleegouder kan tijdens een gesprek laten merken dat hij of zij niet tevreden is. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij dit oppakken en het gesprek aangaan. Als dat lastig is, kan de medewerker zijn leidinggevende inschakelen.
- Betrekken cliëntvertrouwenspersoon: een jongere, ouder of pleegouder kan de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon vragen om bij het bespreken van een klacht te ondersteunen. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij jongeren, ouders en pleegouders actief wijzen op de ondersteunende rol van de cliëntvertrouwenspersoon, ook als er nog geen klachten zijn.
- Directe melding: een jongere, ouder of pleegouder kan de klacht direct bij Juvent melden via mail (klachten@juvent.nl). Deze meldingen komen binnen bij het bestuurssecretariaat. Het secretariaat informeert de klager over de regeling en legt uit dat Juvent in eerste instantie inzet op een gesprek of bemiddeling. Als de klager daarmee instemt, wordt de klacht doorgestuurd naar de leidinggevende.
- Rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie: jongeren, ouders of (pleeg)ouders hebben altijd het recht om een klacht direct aan de onafhankelijke Klachtencommissie Zeeland voor te leggen, zonder dat eerst bemiddeling heeft plaatsgevonden.

In gesprek over de klacht

Juvent vindt het belangrijk dat onvrede zoveel mogelijk in onderling gesprek wordt opgelost.

- In eerste instantie verwachten wij dat een jongere, ouder of pleegouder de klacht bespreekt met de betrokken medewerker.
- Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan het gesprek plaatsvinden met de leidinggevende.
- Een bemiddelingspoging moet binnen vier weken worden afgerond.

Lukt het niet om via overleg of bemiddeling tot een oplossing te komen, dan kan de klacht alsnog bij de onafhankelijke Klachtencommissie Zeeland worden ingediend. Zowel de klager als de leidinggevende kan ervoor kiezen een klacht direct aan de commissie voor te leggen.

De rol van de cliëntvertrouwenspersoon

Jongeren, ouders en (pleeg)ouders van Juvent hebben recht op ondersteuning van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Deze kan ook behulpzaam zijn bij het bespreken van onvrede:

- De vertrouwenspersoon luistert, helpt bij het verwoorden van de klacht en kan meegaan in het gesprek met Juvent.
- Als de jongere, ouder of pleegouder geen gesprek met Juvent wil of als dit geen oplossing biedt, ondersteunt de vertrouwenspersoon bij het indienen van een formele klacht.

Medewerkers van Juvent hebben de taak jongeren, ouders en (pleeg)ouders te wijzen op het bestaan en de rol van de cliëntvertrouwenspersoon. Er zijn twee cliëntvertrouwenspersonen:

Jeugdstem (<i>jeugdhulp in het kader van Jeugdwet</i>)
• Telefoon: 088 555 10 00 • E-mail: via contactformulier op https://jeugdstem.nl/contact/overige-vragen
Zorgbelang (<i>18+ zorg in het kader van Wmo, Wet langdurige zorg, beschermd wonen</i>)
• Telefoon: 013 594 21 70 • E-mail: vpclients@zorgbelang-zeeland.nl

Een klacht indienen bij de Klachtencommissie Zeeland

Een klacht kan rechtstreeks worden ingediend bij de onafhankelijke Klachtencommissie Zeeland door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, stiefouder, verzorger of pleegouder of een nabestaande wanneer een van de eerder genoemde personen is overleden.

De klachtencommissie onderzoekt de klacht door stukken te bestuderen, betrokkenen te horen en waar nodig deskundigen te raadplegen. Daarna brengt zij een advies uit aan de raad van bestuur van Juvent. De raad van bestuur deelt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak mee welke maatregelen worden genomen en of de aanbevelingen van de commissie worden overgenomen. Zo niet, dan wordt dit gemotiveerd uitgelegd.

Klachtencommissie Zeeland
• Telefoon: 0113 25 00 73 • E-mail: klachtencommissiezeeland@viazorg.nl

Overige klachtmogelijkheden en meldmogelijkheden

Als een klacht na behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan de klager contact opnemen met:

- Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ), onderdeel van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) via <https://www.igj.nl/onderwerpen/klachten-en-melden/klacht-of-vraag-over-zorgof-jeugdhulpverlening>.
- Nationale Ombudsman via <https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/uwklacht>.

Overige afspraken

- Archivering: klachtdossiers worden maximaal twee jaar bewaard. Zij worden niet opgenomen in het persoonlijke cliëntdossier. De raad van bestuur kan de bewaartermijn verlengen.
- Geheimhouding: iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, tenzij de wet bekendmaking verplicht stelt.
- Kosten: voor het indienen en behandelen van klachten worden geen kosten in rekening gebracht bij de klager of de betrokken medewerker.
- Bekendmaking: Juvent publiceert deze klachtenregeling op de website en wijst jongeren, ouders en (pleeg)ouders bij de start van de zorgverlening actief op de regeling. Jaarlijks doet Juvent geanonimiseerd verslag van de klachtafhandeling.