Klachtenregeling

Judith Blok Bescherming en Begeleiding

Beschermd wonen / herstelgerichte woonbegeleiding

Documentstatus	Concept / vastgesteld na directiebesluit
Versie	v1.0
Datum	11 juni 2026
Toepassing	Cliënten, vertegenwoordigers, familie, verwijzers, gemeenten en ketenpartners
Doel	Laagdrempelige en zorgvuldige behandeling van klachten en signalen van onvrede
Eigenaar	Directie JBBB
Locatie	Stadsschuur 1, Middelburg

1. Doel van deze klachtenregeling

Judith Blok Bescherming en Begeleiding (JBBB) vindt het belangrijk dat cliënten en betrokkenen zich gehoord voelen wanneer zij ontevreden zijn of een klacht hebben. JBBB is een kleinschalige aanbieder. Juist door deze kleinschaligheid zijn de lijnen kort en proberen wij signalen van onvrede zo snel mogelijk bespreekbaar te maken.

Tegelijkertijd vindt JBBB het noodzakelijk dat er een duidelijke, veilige en navolgbare route is wanneer iemand een klacht wil indienen. Deze regeling beschrijft hoe een klacht kan worden gemeld, hoe JBBB daarmee omgaat en hoe klachten worden gebruikt om de kwaliteit van begeleiding te verbeteren.

2. Voor wie deze regeling geldt

Deze klachtenregeling geldt voor klachten of signalen van onvrede over de begeleiding, dienstverlening, communicatie of organisatie van JBBB.

- cliënten van JBBB;
- wettelijk vertegenwoordigers of gemachtigden van cliënten;
- ouders, familieleden of naastbetrokkenen;
- verwijzers, gemeenten en ketenpartners die een klacht of signaal willen indienen over de begeleiding of dienstverlening van JBBB.

Wanneer een klacht namens een cliënt wordt ingediend, kan JBBB vragen om toestemming van de cliënt. Dit geldt niet wanneer sprake is van een wettelijk vertegenwoordiger of wanneer veiligheid, wettelijke verplichtingen of meldplichten een rol spelen.

3. Wat JBBB onder een klacht verstaat

Een klacht is iedere uiting van onvrede over het handelen of nalaten van JBBB, een medewerker, begeleider, vrijwilliger, ervaringsdeskundige of andere persoon die namens JBBB werkzaamheden verricht.

- de manier van begeleiden of bejegenen;
- communicatie, bereikbaarheid of gemaakte afspraken;
- rapportage, dossiervorming of informatie-uitwisseling;
- privacy, vertrouwelijkheid of gegevensverwerking;
- veiligheid, leefklimaat of omgang binnen de locatie;
- samenwerking met familie, verwijzers, gemeenten of ketenpartners;
- onduidelijkheid over verblijf, begeleiding, huisregels of kosten.

Ook wanneer iemand iets nog geen officiële klacht wil noemen, neemt JBBB het signaal serieus. Vroege signalen kunnen helpen om misverstanden of escalatie te voorkomen.

4. Eerst bespreken waar mogelijk

Wanneer iemand ergens ontevreden over is, probeert JBBB dit bij voorkeur eerst in gesprek op te lossen. Dit kan met de betrokken begeleider, persoonlijk begeleider of directie.

Een cliënt mag zich hierbij laten ondersteunen door een familielid, vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon of andere betrokkene. Wanneer een gesprek niet mogelijk is, niet prettig voelt of niet tot een oplossing leidt, kan direct een formele klacht worden ingediend.

5. Indienen van een klacht

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Organisatie	Judith Blok Bescherming en Begeleiding
Ter attentie van	Directie / klachtenbehandeling
Adres	Stadsschuur 1, Middelburg
E-mail	admin@judith-bbb.nl
Telefoon	0614448540

Bij voorkeur bevat de klacht de naam en contactgegevens van de klager, de naam van de cliënt wanneer de klacht namens iemand wordt ingediend, de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft, een korte omschrijving van de klacht en wat de klager graag besproken of opgelost wil zien.

Wanneer iemand moeite heeft met het opschrijven van een klacht, biedt JBBB ondersteuning bij het formuleren daarvan.

6. Behandeling van de klacht

JBBB behandelt klachten zorgvuldig, respectvol en vertrouwelijk. De klacht wordt behandeld door de directie of door een persoon die daarvoor wordt aangewezen. Waar mogelijk wordt voorkomen dat degene over wie de klacht gaat zelfstandig de klacht afhandelt.

Bij de behandeling van een klacht volgt JBBB in beginsel de volgende stappen:

1. De klacht wordt ontvangen en geregistreerd.
2. De klager ontvangt een bevestiging van ontvangst.
3. De klager krijgt de gelegenheid om de klacht toe te lichten.
4. Indien nodig worden betrokken medewerkers of andere betrokkenen gehoord.
5. JBBB onderzoekt wat er is gebeurd en welke afspraken of documenten relevant zijn.
6. Waar mogelijk wordt een oplossing, herstelafspraak of verbetermaatregel besproken.
7. De uitkomst wordt schriftelijk of per e-mail teruggekoppeld.

7. Termijnen

JBBB bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht bij voorkeur binnen vijf werkdagen.

JBBB streeft ernaar om binnen zes weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te geven. Wanneer meer tijd nodig is, bijvoorbeeld omdat aanvullend onderzoek nodig is of meerdere partijen moeten worden gehoord, wordt de klager hierover geïnformeerd. Daarbij wordt aangegeven wanneer alsnog een reactie volgt.

8. Geen benadeling van de cliënt

Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de begeleiding, bejegening of positie van de cliënt binnen JBBB. JBBB vindt het belangrijk dat cliënten zich veilig voelen om zorgen, onvrede of klachten te uiten.

Een klacht mag nooit leiden tot druk, uitsluiting of verminderde begeleiding. Wanneer er sprake is van veiligheidsrisico's, handelt JBBB volgens de daarvoor geldende veiligheidsafspraken. Dit staat los van het recht om een klacht in te dienen.

9. Vertrouwelijkheid en privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met personen die noodzakelijk betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

Klachtgegevens worden zorgvuldig bewaard en alleen gebruikt voor klachtbehandeling, kwaliteitsverbetering en waar nodig verantwoording richting bevoegde instanties.

10. Registratie en kwaliteitsverbetering

JBBB registreert klachten in een intern klachtenregister. Dit kan plaatsvinden in Zilliz, een KAV-register of een gekoppeld kwaliteitsregister.

- datum van ontvangst;
- naam van de klager, tenzij de klacht anoniem is;
- korte omschrijving van de klacht;
- betrokken onderwerp, proces of medewerker;
- genomen stappen;
- uitkomst of gemaakte afspraak;
- eventuele verbetermaatregelen;
- datum van afsluiting.

Klachten worden gebruikt om te leren en de kwaliteit van begeleiding, communicatie en organisatie te verbeteren. Wanneer uit klachten blijkt dat een werkwijze moet worden aangepast, neemt JBBB passende maatregelen en legt deze vast in het verbeterregister of kwaliteitssysteem.

11. Onafhankelijke ondersteuning

Wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, of wanneer een cliënt behoefte heeft aan onafhankelijke ondersteuning, kan een onafhankelijke route worden ingezet.

JBBB werkt toe naar aansluiting bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtenregeling die past bij de aard en omvang van de organisatie. Totdat deze externe aansluiting volledig is ingericht, zorgt JBBB ervoor dat klachten intern zorgvuldig worden geregistreerd, behandeld en opgevolgd. Waar nodig wordt in overleg met de cliënt, vertegenwoordiger of gemeente gezocht naar onafhankelijke ondersteuning of bemiddeling.

Externe klachtenroute / klachtenfunctionaris	Erisietsmisgegaan.nl
Contactgegevens	Erisietsmisgegaan.nl

12. Spoed, veiligheid of meldplicht

Wanneer een klacht betrekking heeft op acute veiligheid, grensoverschrijdend gedrag, kindveiligheid, huiselijk geweld, ernstige incidenten of calamiteiten, handelt JBBB direct. In dat geval wordt niet gewacht op de normale klachttermijn, maar worden direct passende maatregelen genomen.

- het veiligheidsplan;
- de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- de interne incidentenprocedure;
- overleg met gemeente, verwijzer, Veilig Thuis, jeugdbescherming of andere bevoegde instanties.

13. Evaluatie

Deze klachtenregeling wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast. Ook ervaringen uit de praktijk, signalen van cliënten, gemeentelijke kwaliteitseisen of wijzigingen in wet- en regelgeving kunnen aanleiding zijn om de regeling eerder te wijzigen.

14. Vaststelling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van Judith Blok Bescherming en Begeleiding.

Naam	Judith Blok / Simon Blitz
Functie	Directie
Datum	11 juni 2026
Handtekening	

Documentbeheer

Versie	Datum	Wijziging	Status
v0.1	11 juni 2026	Eerste conceptregeling opgesteld	Concept
v1.0	11 juni 2026	Vaststelling directie en opname kwaliteitssysteem	Vastgesteld
v1.1	[datum]	Aanvulling externe klachtenroute / klachtenfunctionaris	Nog in te vullen