Klacht of vertrouwelijk praten?

Kind en Jeugd

2026

Klachten bespreken en oplossen

Is er iets misgegaan? Of kan er iets beter? Heeft u een klacht? Ipse de Bruggen zet zich in voor goede zorg. We vinden het belangrijk dat u vertelt wat beter kan. In deze folder leest u welke mogelijkheden er zijn. Ook leest u hoe de onafhankelijke klachtenadviseur en cliëntvertrouwenspersoon u kunnen helpen.

De klachtenadviseur kan bemiddelen bij het oplossen van uw klacht. De cliënt-vertrouwenspersoon kan u bijstaan. De ondersteuning en het advies van de klachtenadviseur en clientvertrouwens-persoon zijn gratis.

In de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg) staat dat iedere uiting van onvrede een klacht is. Klachten kunnen gaan over:

- zorg die niet goed verleend is;
- zorg die niet geleverd is terwijl dit wel was afgesproken;
- hoe medewerkers met u of uw kind omgaan en communiceren.

Ook kunt u klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang) melden.

Er zijn 4 stappen om uw klachten te bespreken en op te lossen:

1. Bespreken
2. Advies en bemiddelen
3. Beoordelen
4. Geschil indienen

Stap 1: Bespreken

Bent u niet tevreden over hoe wij met u omgaan? Of vindt u dat zorg niet goed is? Bespreek dit dan met de medewerker. Die staat open voor het gesprek. Samen zoekt u naar een oplossing. Een goed gesprek lost vaak snel uw zorgen op. Komt u er niet uit? Bespreek dit dan met de manager.

Wilt u steun of advies? Neem dan contact op met de onafhankelijke klachtenadviseur of cliëntvertrouwenspersoon. Zij luisteren naar u en geven tips hoe u uw zorgen kunt bespreken. U vindt hun gegevens op de achterkant van deze folder.

Heeft u klachten over onvrijwillige zorg? Dan kan de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (cvp-Wzd) advies geven en ondersteunen bij klachten over onvrijwillige zorg.

Stap 2: Advies en bemiddelen

Bent u niet tevreden na het gesprek met de medewerker en manager? Dan kunt u terecht bij de klachtenadviseur en cliënt-vertrouwenspersoon. Zij zijn onafhankelijk en luisteren naar u. De klachtenadviseur is onpartijdig en kan bemiddelen. De cliënt-vertrouwenspersoon staat aan uw kant. De klachtenadviseur helpt u en de mede-werker/manager om samen te praten over uw onvrede. Het doel is dat u samen een oplossing vindt, het vertrouwen herstelt en de zorg verbetert.

U bespreekt met de klachtenadviseur of cliëntvertrouwenspersoon hoe u uw klacht kunt oplossen. De klachtenadviseur overlegt dit met u en stemt af met de medewerker/ manager. De cliëntvertrouwenspersoon kan u bijstaan in gesprekken.

Stap 3: Beoordelen

Bent u niet tevreden na het bespreken van uw klacht of na bemiddeling? En heeft u geen oplossing bereikt? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur van Ipse de Bruggen. De cliëntvertrouwens- persoon kan u hierbij steunen. De Raad van Bestuur beoordeelt uw klacht. Zij kunnen advies vragen aan de onafhankelijke klachten-commissie.

De KCOZ (landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg) behandelt klachten over onvrijwillige zorg volgens de Wet Zorg en Dwang. De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (cvp-wzd) kan u bijstaan bij het indienen en bij behandeling van uw klacht.

Stap 4: Een geschil

Bent u niet tevreden met de beoordeling van uw klacht door de Raad van Bestuur? Dan is uw klacht een geschil. U kunt dit geschil over zorg of communicatie voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Deze landelijke commissie beoordeelt uw klacht en doet een bindende uitspraak.

Andere mogelijkheden

De klachtenadviseur en cliëntvertrouwens-persoon geven u informatie en advies over andere mogelijkheden. Dit zijn het tuchtrecht en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

U kiest zelf welke stappen het beste bij uw onvrede passen. Wij merken dat onvrede en klachten het beste worden opgelost als u de 4 stappen volgt. Ipse de Bruggen vindt het belangrijk dat u en onze medewerkers onvrede samen praten over uw onvrede. Zo kunt u samen oplossingen vinden en het vertrouwen in elkaar herstellen.

Verblijft uw kind op het OBC dan kunt u terecht bij Jeugdstem. De vertrouwenspersoon van Jeugdstem staat aan uw kant en ondersteunt u om uw onvrede te bespreken.

Telefoonnummer: 088-55510000
Website: www.jeugdstem.nl

Ontvangt uw kind een andere vorm van zorg, zoals KDC, vroegbehandeling bij een Tuintje, ambulante zorg, GONS, logeren of verblijft uw kind op een woning bij Ipse de Bruggen, dan kunt u gebruik maken van:

Klachtenadviseur
Telefoonnummer: 088-9678050
E-mail: klachtenadviseur@ipsedebruggen.nl

Cliëntvertrouwenspersoon
Telefoonnummer: 088-9678052
E-mail: clientvertrouwenspersoon@ipsedebruggen.nl

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd
Bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg, kun je terecht bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van stemgever.
telefoonnummer: 088-6781000
E-mail: info@stemgever.nl

Voor meer informatie: www.ipsedebruggen.nl

Tekst vertalen / Translate

1. Download dit document
2. Ga naar Google Translate
3. Upload het document en vertaal naar een andere taal.

Ipse de Bruggen is de grootste zorgorganisatie in Zuid-Holland voor kinderen, jongeren en volwassenen met een anders verlopende ontwikkeling of verstandelijke beperking. Op zorglocaties bieden ongeveer 5200 medewerkers en 1800 vrijwilligers zorg en ondersteuning aan ruim 5400 cliënten bij wonen, werken, leren en ontspannen. Dit doen wij in nauwe samenwerking met ouders/wettelijk vertegenwoordigers en andere zorgorganisaties. Onze missie is: zorgen dat cliënten een goed leven hebben en zich kunnen blijven ontwikkelen. Wij geloven dat er altijd meer mogelijk is, hoe klein het stapje ook is.

www.ipsedebruggen.nl