



KLACHTENREGELING

Voor cliënten

VERSIE 12.2024

Inhoud

Voorwoord	3
1. Begripsomschrijvingen.....	4
2. Klachtenprocedure.....	5
2.1 Bespreek het direct met de betrokkene	5
2.2 Bespreek het met de leidinggevende	5
2.3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris	5
2.4 Provinciale Klachtencommissie Limburg.....	6
3. Datum van inwerkingtreding	6

Voorwoord

Bij Welzijnsgroep Parkstad Limburg (WPL) vinden wij het belangrijk om niet alleen een uitstekende dienstverlening en ondersteuning te bieden, maar ook open te staan voor jouw feedback. Het indienen van een klacht is voor ons een waardevolle manier om te begrijpen waar we kunnen verbeteren en hoe we onze dienstverlening verder kunnen optimaliseren.

Deze regeling is opgesteld zodat jouw klacht serieus genomen wordt en op een eerlijke en respectvolle manier behandeld kan worden. Wij streven ernaar om klachten snel en efficiënt op te lossen en, waar mogelijk, te leren van de feedback die we ontvangen. Ons doel is om een prettige en veilige omgeving te creëren voor zowel jou als voor onze medewerkers.

Als je niet tevreden bent met de geleverde dienstverlening, nodigen we je uit om een klacht in te dienen. We garanderen dat jouw klacht in vertrouwen en met zorg behandeld wordt. We waarderen je betrokkenheid en stellen het op prijs dat je ons helpt om te verbeteren.

Met deze regeling willen we je duidelijk maken welke stappen je kunt nemen als je een klacht hebt en wat je kunt verwachten van het proces. Jouw feedback is voor ons van groot belang, en we doen ons best om altijd een oplossing te vinden die recht doet aan jouw ervaring.

1. Begripsomschrijvingen

1. **Welzijnsgroep Parkstad Limburg (WPL):** De organisatie die deze klachtenregeling hanteert. WPL is een welzijnsorganisatie die bestaat uit drie uitvoeringsorganisaties, namelijk Alcander, CMWW en Impuls.
2. **Klant of cliënt:** Personen, diens vertegenwoordiger of nabestaande of een bij de dienstverlening betrokken familielid of naaste, of groepen van personen die gebruik maken van de diensten van een van de uitvoeringsorganisaties van WPL.
3. **Betrokken medewerker:** Personen die bij WPL werken, inclusief vrijwilligers en stagiairs en op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
4. **Klacht:** een uiting van ongenoegen of bezwaar over een handeling, nalatigheid, beslissing of gedraging die door een persoon als onjuist, onrechtvaardig of onbevredigend wordt ervaren. Klachten kunnen betrekking hebben op uiteenlopende zaken, zoals de dienstverlening van een organisatie, het gedrag van medewerkers, of de omstandigheden waarin een product of dienst wordt geleverd.
5. **Klachtenfunctionaris:** de persoon die de klachten in behandeling neemt en de procedure bewaakt. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie.
6. **Bemiddelingsgesprek:** een gesprek waarbij de klachtenfunctionaris de conflicterende partijen helpt om gezamenlijk tot een oplossing te komen, zonder juridische tussenkomst.
7. **Provinciale Klachtencommissie Welzijnswerk:** is een onafhankelijke commissie die klachten behandelt over aangesloten welzijnsorganisaties in Limburg. Het doel is om geschillen tussen klanten, cliëntenraden, medewerkers en instellingen objectief te beoordelen en aanbevelingen te doen voor oplossingen en verbeteringen.

2. Klachtenprocedure

Als een cliënt een klacht heeft over een van de uitvoeringsorganisaties van WPL, dan kan de cliënt van onderstaande mogelijkheden gebruik maken om tot een oplossing te komen.

2.1 Bespreek het direct met de betrokkene

Als je een klacht hebt, kun je proberen dit eerst te bespreken met de betrokken medewerker en geef je aan waarover je een klacht hebt. Vaak kan een goed gesprek al veel oplossen. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

2.2 Bespreek het met de leidinggevende

Je kunt je klacht ook bespreekbaar maken bij de leidinggevende van de betrokken medewerker. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem of haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

2.3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Je kunt ook rechtstreeks met de klachtenfunctionaris contact opnemen om je klacht te bespreken.



Jos van Lier

Telefoon: 06-51327362

klachten@welzijnsgroep.nl

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie, luistert naar je verhaal en verkent samen met jou je vraag, doelen en wensen.

Hij kan je advies geven over de verschillende klachtmogelijkheden en wettelijke kaders.

Bij de uitvoering van zijn functie waarborgt hij de vertrouwelijke omgang met jou als melder. Alleen met toestemming van jou kan en mag hij informatie bij anderen inwinnen. De klachtenfunctionaris documenteert klachten niet naar WPL/beklaagde. Klachten komen alleen anoniem terug in het jaarverslag. Dit jaarverslag gebruikt WPL als feedback om de dienstverlening te verbeteren en misstanden in de toekomst te voorkomen.

Ook kan de klachtenfunctionaris samen met jou een bemiddelingsgesprek aangaan om tot een oplossing van het probleem te komen.

Indien dit alles niet tot een voor jou bevredigende oplossing leidt kan de klachtenfunctionaris je begeleiden en ondersteunen bij het indienen van een officiële klacht bij de Provinciale Klachtencommissie Limburg (2.4).

2.4 Provinciale Klachtencommissie Limburg

Als ondanks bovenstaande mogelijkheden de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de Provinciale Klachtencommissie Limburg. De uitspraken van deze commissie zijn bindend.

Een klacht moet schriftelijk ingediend worden. Dit kan via Postbus 112, 6000 AC Weert. Het volledige reglement van de Provinciale Klachtencommissie Limburg is [hier](https://www.impulskerkrade.nl/wp-content/uploads/2024/12/20230913-KLACHTENREGLEMENT-Limburg.pdf) terug te vinden. Indien de link het niet doet, kopieer en plak: <https://www.impulskerkrade.nl/wp-content/uploads/2024/12/20230913-KLACHTENREGLEMENT-Limburg.pdf>.

3. Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2024.

