

Klachtenreglement CECLimburg

Inleiding

Dit klachtenreglement is opgesteld in overeenstemming met **paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet** en waarborgt dat klachten over de hulpverlening op een zorgvuldige en transparante manier worden behandeld. CECLimburg neemt klachten van cliënten serieus, omdat we geloven dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en hulpverlening essentieel is voor het welzijn van jeugdigen en hun gezinnen. Tevens zijn wij aangesloten bij **Klachtenportaal Zorg**, waarmee we voldoen aan de wettelijke vereisten en zorgen voor een objectieve en onafhankelijke afhandeling van klachten. Het is belangrijk om te weten dat de klager altijd de keuze heeft om zich direct tot Klachtenportaal Zorg te wenden.

We verstaan onder een klacht een ontevredenheid over de behandeling en hulpverlening

1. De handelwijze en bejegening door medewerkers van de instelling jegens de cliënt;
2. De ontvangen hulpverlening;
3. De wijze waarop procedures uitgevoerd zijn of uitgevoerd dienen te worden;
4. De wijze waarop interne processen geregeld zijn.

Klachtenprocedure

1. Indienen van klachten

Klachten kunnen door cliënten, jeugdigen, ouders, voogden, pleegouders of nabestaanden worden ingediend. Dit kan schriftelijk of mondeling bij het management van CECLimburg. De klacht kan betrekking hebben op de handelwijze van medewerkers, ontvangen hulpverlening, of interne processen. De cliënt kan, in overeenstemming met de reglementen van **Klachtenportaal Zorg**, ook besluiten om direct contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg zonder eerst intern een gesprek te voeren.

2. Behandeling van klachten

- **Intern gesprek:** Indien gewenst, kan de klacht eerst in een open gesprek binnen CECLimburg worden besproken. Hierbij is de klager vrij om een externe vertrouwenspersoon in te schakelen.
- **Directe melding bij Klachtenportaal Zorg:** De klager mag zich ook zonder tussenkomst van CECLimburg direct wenden tot Klachtenportaal Zorg om de klacht te behandelen. In dit geval worden de [reglementen](#) van **Klachtenportaal Zorg** gevolgd.

3. Klachtencommissie

Een klacht mag worden voorgelegd aan de **Onafhankelijke Klachtencommissie** van Klachtenportaal Zorg. De commissie bestaat uit ten minste drie leden, met een onafhankelijke voorzitter. De commissie volgt de procedures zoals vastgelegd door **Klachtenportaal Zorg** en behandelt klachten op een transparante en objectieve manier.

4. Beroep en maatregelen

Na de uitspraak van de klachtencommissie wordt de klager en CECLimburg binnen

een maand op de hoogte gesteld van de genomen maatregelen. Bij afwijkingen van de termijn wordt dit met redenen omkleed meegedeeld.

5. **Vertrouwenspersoon**

De cliënt heeft de mogelijkheid om bij de klachtbehandeling gebruik te maken van een **externe vertrouwenspersoon**, die ondersteuning biedt bij het proces.

Contactinformatie

- **Klachtenportaal Zorg**

Voor het indienen van een klacht of meer informatie over de klachtenprocedure, kunt u terecht bij Klachtenportaal Zorg via hun [website](#) of e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

- **CECLimburg**

T.a.v. Directie
Rijksweg Zuid 37
6131 AL Sittard

- **Externe Vertrouwenspersoon:**

Dhr. Ton Busink
TonBusink@gmail.com