



Klachtenregeling Werkwinkel de Liemers



- Maak het eerst bespreekbaar met je begeleider.
- Vind je dat moeilijk, of heb je dat al geprobeerd maar loste het niet genoeg op, neem dan contact op met Klachtenportaal Zorg (link)
- Bij Klachtenportaal Zorg wordt er een onafhankelijke klachtenfunctionaris toegewezen aan jou en je klacht. DE klachtenfunctionaris is onafhankelijk en probeert jou en Werkwinkel de Liemers te ondersteunen naar een oplossing in de klachtenprocedure
- De klachtenprocedure duurt in principe 6 weken. De klachtenfunctionaris vraagt een reactie aan de Werkwinkel op jouw klacht. Na deze reactie wordt er met jou besproken wat er nog nodig is, nog een brief, of bijvoorbeeld een gesprek. De klachtenprocedure mag als het nodig is worden verlengd met 4 weken.
- Aan het eind van de klachtenprocedure schrijft de Werkwinkel een oordeel (zo staat het in de wet) hierin staat wat ze van je klacht vinden, wat ze hebben gedaan om het op te lossen en hoe ze proberen eenzelfde situatie te voorkomen.
- De klachtenprocedure is afgerond. De klachtenprocedure mag door jou ook eerder worden afgerond, je kunt een klacht intrekken, of vinden dat het al opgelost is. Dezelfde klacht kan je niet een tweede keer indienen.
- Ben je na de klachtenprocedure niet tevreden over de oplossing van de klacht, dan mag je met het oordeel van de Werkwinkel naar de Geschillencommissie KPZ voor een bindende uitspraak. De klachtenfunctionaris helpt hier niet bij, maar kan wel alle informatie geven. Je betaald griffiekosten €90.- In de geschillenprocedure wordt er een hoorzitting gevoerd. Nadat jij en de Werkwinkel zijn gehoord wordt er een oordeel gevormd en uitspraak gedaan.
- De klacht- en de geschilprocedure zijn gesloten