



Klachtenreglement

Overstag Uitvoering

Inleiding	3
Voorfase	3
1. Begripsbepalingen	3
2. Klachtenfunctionaris en Cliëntvertrouwenspersoon	3
3. Klachtencommissie	4
4. Bemiddeling klacht door klachtenfunctionaris	4
5. Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie	5
6. Ontvankelijkheid klacht	5
7. Het vooronderzoek	6
8. Behandelen klacht door de Klachtencommissie	6
9. Hoorzitting	7
10. Termijnen afhandeling klacht	7
11. Recht op bijstand	8
12. Oordeel Klachtencommissie	8
13. Besluit door de Directie	8
14. Geschillencommissie	8
16. Kosten	9
17. Bekendmaking klachtenregeling	9
18. Jaarverslag	9
19. Evaluatie en bijstelling	9
20. Naam- en adresgegevens:	9

Inleiding

Het klachtenreglement van Overstag Uitvoering is bestemd voor de cliënten van Overstag Uitvoering en bepaalde, genoemde betrokkenen bij cliënten. Het reglement is opgesteld om recht te doen aan de individuele klager. Dit klachtenreglement met de daaraan verbonden systematische registratie kan de legitimiteit van het werk van Overstag Uitvoering versterken, de kwaliteit van dienstverlening bewaken en bevorderen en de relatie tussen Overstag Uitvoering en haar cliënten in de breedste zin van het woord verbeteren.

Voorfase

Overstag Uitvoering gaat er vanuit dat, als een cliënt een klacht heeft, deze eerst bespreekt met de desbetreffende medewerker of contactpersoon van Overstag Uitvoering. De cliënt kan zich tijdens deze bespreking eventueel laten bijstaan door derden. Mocht de bespreking met de medewerker niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de cliënt een afspraak maken met de directeur van Overstag of een beroep doen op de Klachtenfunctionaris om tot bemiddeling te komen. Ook dan mag de cliënt zich laten bijstaan door derden. Mocht dit ook niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de klacht worden neergelegd bij de Klachtencommissie.

1. Begripsbepalingen

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Overstag Uitvoering: | Overstag Uitvoering, statutair gevestigd te Groningen |
| 2. Directie: | degene(n) die belast is met de dagelijkse leiding van Overstag Uitvoering. |
| 3. Klacht: | een schriftelijke dan wel mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van een medewerker van Overstag Uitvoering |
| 4. Gedraging: | enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager door een medewerker van Overstag Uitvoering. |
| 5. Klager: | de indiener van een klacht, in persoon dan wel door een door klager schriftelijk gemachtigde. |
| 6. Klachtenfunctionaris: | de persoon die belast is met de opvang van klachten en bemiddeling tussen klager en aangeklaagde. |
| 7. Cliëntvertrouwenspersoon: | de persoon die de klager bij staat zoals bedoeld in artikel 2, lid 4 . |
| 8. Klachtencommissie: | een commissie, die bij de door de klager ingediende klacht onderzoekt en behandelt volgens de bepalingen van klachtenregeling. Deze commissie is ingesteld door Overstag Uitvoering. |
| 9. Ambtelijk secretaris: | degene die door de Directie is aangesteld om zorg te dragen voor de administratie van de klachtbehandeling. |
| 10. Aangeklaagde: | Overstag Uitvoering of de medewerker van Overstag Uitvoering waartegen de klacht is ingediend. |
| 11. Cliënt: | de persoon aan wie Overstag Uitvoering zorg verleent of heeft verleend. |
| 12. Gemachtigde: | een door de cliënt gemachtigd persoon. |
| 13. Klachtenbehandeling: | alle activiteiten die nodig zijn om te komen tot hetzij bemiddeling van een klacht hetzij een oordeel over de al of niet gegrondheid van een |

2. Klachtenfunctionaris en Cliëntvertrouwenspersoon

1. De Directie benoemt een Klachtenfunctionaris, die functioneert als aanspreekpunt voor, dan wel bemiddelaar bij de behandeling van Klachten.
2. De Klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding omtrent alle Klachten die hem ter kennis worden gebracht of waarbij hij als bemiddelaar optreedt. De geheimhouding geldt niet ten opzichte van de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie. De geheimhoudingsplicht is niet geëindigd bij beëindiging van de functie van Klachtenfunctionaris.
3. De geheimhouding geldt verder voor iedereen die bij de klacht betrokken wordt in de verdere klachtbehandeling (medewerkers Overstag Uitvoering en leden klachtencommissie).
4. Klager kan zich laten bijstaan door een eigen gekozen vertrouwenspersoon of door een externe onafhankelijke cliënten vertrouwenspersoon.

3. Klachtencommissie

1. De Directie van Overstag Uitvoering benoemt een Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden en maximaal vijf leden. De voorzitter is niet werkzaam bij Overstag Uitvoering.
2. De Klachtencommissie benoemt op voordracht van de voorzitter een vicevoorzitter.
3. De voorzitter, de overige leden en eventueel plaatsvervangende leden worden door de Directie van Overstag Uitvoering voor een termijn van 4 jaar benoemd. Zij kunnen worden herbenoemd voor ten hoogste eenmaal een periode van 4 jaar.
4. De voorzitter van de Klachtencommissie vervangt een lid van de commissie door een plaatsvervangend lid, indien het lid op enigerlei wijze is betrokken geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd, dan wel wanneer de schijn van belangenverstrengeling aanwezig is.
5. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, welke geen lid is van de Klachtencommissie. Hij heeft geen stemrecht. De ambtelijk secretaris wordt benoemd door de Directie en is een medewerker van Overstag Uitvoering. De ambtelijk secretaris en de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding omtrent alle klachten die hen ter kennis worden gebracht.
6. De leden en plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie ontvangen van Overstag Uitvoering een vooraf vastgestelde vergoeding (vacatiegeld).
7. De Directie kan een lid van de Klachtencommissie ontslaan wegens:
 - een daartoe aan de Directie van Overstag Uitvoering gericht strekkend verzoek.
 - verwaarlozing van zijn taak of bij onvoldoende functioneren.
 - onverenigbaarheid van functies of belangen.
 - wijziging van omstandigheden of andere redenen op grond waarvan zijn handhaving als lid van de Klachtencommissie redelijkerwijs niet van Overstag Uitvoering kan worden verlangd.
 - na verloop van de al of niet verlengde zittingstermijn.

4. Bemiddeling klacht door klachtenfunctionaris

1. De klager kan zijn klacht eerst voorleggen aan de Klachtenfunctionaris ter bemiddeling. In dat geval onderzoekt de Klachtenfunctionaris de mogelijkheid of de klacht tussen klager en aangeklaagde kan worden opgelost met inachtneming van artikel 6 Ontvankelijkheid klacht.
2. Indien klager kiest voor bemiddeling door klachtenfunctionaris dan geldt dat de formele klachtafhandeling voor wat betreft de termijnen, genoemd in artikel 10, wordt opgeschort.
3. Van de bemiddeling geeft de Klachtenfunctionaris kennis aan de voorzitter van de Klachtencommissie, die kan besluiten dat de klacht zal worden behandeld door de Klachtencommissie. Daarnaast kan de Klachtenfunctionaris zelf ambtshalve besluiten dat de klacht door de Klachtencommissie behandeld dient te worden.
4. Als onomstotelijk vast staat dat de klacht niet ontvankelijk is (zie artikel 6), kan de Klachtenfunctionaris in overleg met de voorzitter van de Klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaren.
5. De Klachtenfunctionaris informeert, voor zoveel gewenst of door hem noodzakelijk geacht, de voorzitter van de Klachtencommissie omtrent de vorderingen van zijn bemiddeling.
6. De Klachtenfunctionaris draagt de behandeling van de Klacht over aan de Klachtencommissie indien:
 - a. klager dit op enig moment tijdens of na de bemiddeling verlangt.
 - b. de Klachtenfunctionaris dit ambtshalve besluit.
 - c. de voorzitter van de Klachtencommissie dit bepaalt.
7. In aanvulling op artikel 4.6 geldt dat de Klachtenfunctionaris in overleg met de Directie van Overstag Uitvoering, ambtshalve kan besluiten het traject voor bemiddeling te beëindigen, indien er voldoende pogingen zijn ondernomen om de bemiddeling af te ronden.
8. De Klachtenfunctionaris rapporteert zijn werkzaamheden als Klachtenbemiddelaar aan de voorzitter van de Klachtencommissie en aan de Directie van Overstag Uitvoering.
9. Indien de klacht door bemiddeling van de Klachtenfunctionaris tot tevredenheid van klager is afgehandeld, wordt dit schriftelijk bevestigd aan klager.
10. De Klachtenfunctionaris schrijft bij beëindiging van de klacht een signalering- en verbeterplan conform de procedure van Overstag Uitvoering. Deze wordt ter kennisgeving doorgezet naar de voorzitter van de Klachtencommissie en de Directie.

5. Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie

1. Bevoegd tot het indienen van een Klacht bij de Klachtencommissie zijn:
 - a. de cliënt;
 - b. de gezaghebbende ouders of wettelijke vertegenwoordigers (waarbij geldt dat vanaf de leeftijd van 16 jaar er toestemming van de minderjarige nodig is);
 - c. een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger.
2. Machtiging
Om een klacht die niet door de cliënt zelf wordt ingediend te kunnen behandelen, is het nodig dat de Klachtencommissie beschikt over:
 - a. een (eventueel door Overstag Uitvoering verstrekt) machtigingsformulier, door cliënt ondertekend, maximaal 1 maand oud, waaruit blijkt dat de betrokken cliënt de klager machtigt om namens hem/haar op te treden tijdens de behandeling van de klacht;
 - b. een telefoonnummer waarop de cliënt te bereiken is zodat de Klachtencommissie de machtiging zo nodig kan controleren.
3. Een klacht dient schriftelijk, of middels een door Overstag Uitvoering verstrekt klachtenformulier bij de Klachtencommissie ingediend te worden alvorens deze in behandeling kan worden genomen, met vermelding van:
 - a. de naam van de cliënt;
 - b. over welke gedraging geklaagd wordt;
 - c. over welke medewerker geklaagd wordt;
 - d. een korte, duidelijke omschrijving van de klacht;
 - e. datgene wat verwacht wordt van de klachtencommissie.
4. De bevoegdheid tot het indienen van een klacht vervalt door verjaring van zes maanden na de dag waarop het desbetreffende handelen of nalaten zich heeft voorgedaan. Tevens vervalt de bevoegdheid tot het indienen van een klacht door verjaring van zes maanden nadat de begeleiding van de cliënt is beëindigd of gestaakt.
5. De klager heeft het recht een klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie en af te zien van bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Op verzoek van de klager kan een cliëntvertrouwenspersoon behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een klacht.
5. De klager stuurt zijn/haar klacht schriftelijk en ondertekend naar Overstag Uitvoering, t.a.v. de klachtencommissie, Postbus 373, 9700 AJ Groningen.
6. De klachtenfunctionaris start de voorfase om de klacht in het kader van dit klachtenreglement te behandelen. Op grond van artikel 4, lid 6 kan de klacht doorgestuurd worden naar de Klachtencommissie ter afhandeling van de klacht.
8. De ambtelijk secretaris stuurt binnen twee weken ná ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure en waarbij tevens een exemplaar van de klachtenregeling wordt toegezonden. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, zal dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager kenbaar worden gemaakt.
9. Indien de klager zijn klacht heeft ingediend via een gemachtigde wordt de ontvangstbevestiging en de in lid 8 aangegeven informatie over de behandeling ook aan de gemachtigde gestuurd.
10. De klachtencommissie onderzoekt, voordat de klacht in behandeling wordt genomen, de mogelijkheid of de klacht in der minne tussen klager en aangeklaagde kan worden opgelost. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien de klager geen prijs stelt op bemiddeling dan wel uit de informatie van de klachtenfunctionaris blijkt dat een bemiddelingspoging van de klachtenfunctionaris geen positief resultaat heeft gehad.
11. Een klager is te allen tijde gerechtigd een klacht in te trekken. Indien de klacht op enig moment door de klager wordt ingetrokken, dan wordt de behandeling van de klacht gestaakt en wordt dit schriftelijk bevestigd door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

6. Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht is slechts ontvankelijk indien:
 - a. deze de naam, adres en handtekening van de klager bevat. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen;
 - b. klager de klacht in de Nederlandse taal heeft beschreven en gemotiveerd: wat er is gebeurd met een kort overzicht van de feiten, de naam of namen van de aangeklaagden en waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. er over de feiten waar de klacht betrekking op heeft, niet eerder een klacht is ingediend bij de klachtencommissie;

- d. de klacht betrekking heeft op gedragingen van medewerkers van Overstag Uitvoering gedurende en betreffende de zorgverlening;
- e. de klacht geen betrekking heeft op de (bijzondere) wettelijke regelingen waarmee Overstag Uitvoering moet werken;
- f. de klacht niet bedoeld is om juridische conflicten te beslechten (dit is voorbehouden aan de rechter);
- g. klager een wezenlijk of redelijk belang heeft bij de behandeling van zijn klacht;
- h. klager geen misbruik maakt van zijn klachtrecht;
- i. het doel waarvoor de klacht is ingediend overeenkomt met het doel van de klachtenregeling;
- j. de klacht geen betrekking heeft op schadeclaims; klachten die betrekking hebben op onderliggende gedragingen kunnen wel in behandeling worden genomen;
- k. de klacht wordt ingediend door een gemachtigd vertegenwoordiger, vanuit het perspectief van de cliënt is beschreven en vrij is van persoonlijke meningen en interpretaties van de klacht door de gemachtigde;
- l. er meer dan een jaar verstreken is tussen het tijdstip van de gebeurtenis die onderwerp zijn van de klacht en het tijdstip waarop de klager de klacht aanhangig maakt bij de klachtencommissie
- m. de klacht betrekking heeft op de door Overstag Uitvoering verleende jeugdhulp of verleende hulp vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning.

Indien er op basis van een of meer van bovenstaande punten sprake is van niet-ontvankelijkheid van de klacht, en de oorzaak van niet-ontvankelijkheid zodanig is dat een aanpassing van de klacht of toelichting tot ontvankelijkheid zou kunnen leiden, kan de voorzitter de ambtelijk secretaris opdragen de klager een hersteltermijn te bieden van 2 weken.

7. Het vooronderzoek

1. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie, gelast de voorzitter van de klachtencommissie een vooronderzoek. De voorzitter draagt het vooronderzoek op aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
2. Indien tijdens het vooronderzoek blijkt dat
 - a. de klacht afkomstig is van een tot klagen onbevoegde persoon (Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de cliënt, kan de klachtencommissie verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt);
 - b. het klaagschrift niet voldoet aan de in de klachtenregeling gestelde eisen terwijl klager niet (tijdig) gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden om de onvolledigheid te herstellen;
 - c. dat de klacht kennelijk ongegrond is;
 - d. dat de klacht van onvoldoende gewicht is;
 kan de voorzitter van de Klachtencommissie op advies van de ambtelijk secretaris, zonder verder onderzoek of het houden van een hoorzitting, een eindbeslissing geven, welke in situatie a en b tot het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht en in situatie c en d tot het afwijzen van de klacht strekt. De eindbeslissing is met redenen omkleed en wordt op schrift gesteld.
3. Als uit het vooronderzoek blijkt dat de klacht inhoudelijk behandeld kan worden, wordt deze door de ambtelijk secretaris voorgelegd aan de voltallige klachtencommissie ter behandeling van de klacht.

8. Behandelen klacht door de Klachtencommissie

1. Nadat de klachtencommissie heeft besloten, de klacht in behandeling te nemen, doet de ambtelijk secretaris een afschrift van de klacht, evenals van de andere door klager overgelegde stukken, toekomen aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid mondeling of schriftelijk zijn zienswijze te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
2. De klachtencommissie mag, buiten de stukken die door klager en aangeklaagde zelf tijdens de klachtbehandeling zijn ingebracht, ook zelf informatie inwinnen en stukken uit de administratie van Overstag Uitvoering raadplegen en inzien. Voor zover de klachtencommissie in dat kader kennis wenst te nemen van medische- of persoonsgegevens, dient zij daartoe eerst schriftelijke toestemming te verkrijgen van degene wiens medische- of persoonsgegevens het betreft.
3. De klachtencommissie kan voor de behandeling van de klacht de personen horen die zij daartoe relevant acht. Medewerkers van Overstag Uitvoering zijn verplicht op de uitnodiging van de klachtencommissie te verschijnen.
4. De klachtencommissie kan in het kader van de behandeling van de klacht deskundigen inschakelen.

5. Indien de klacht tijdens de behandeling door de klager wordt ingetrokken wordt de behandeling door de klachtencommissie beëindigd. De klachtencommissie informeert de Directie en kan de Directie adviseren aandacht te schenken aan de beleidsmatige achtergrond van de klacht.
6. Meegezonden stukken (van derden), waarvan de authenticiteit en de juistheid op inhoud niet vaststaat en de authenticiteit en juistheid van de inhoud niet op de zitting kan worden geverifieerd worden niet gebruikt om de klacht mede te beoordelen.

9. Hoorzitting

1. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen na ontvangst van de klacht uit voor een hoorzitting met vermelding van de tijd en plaats waar de hoorzitting plaats vindt. Tevens draagt de ambtelijk secretaris zorg voor de verzending van de klacht, het verweerschrift en de relevante onderliggende stukken naar de betrokken partijen.
2. Bij de behandeling van de klacht op de hoorzitting worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij de voorzitter van de klachtencommissie, ambtshalve dan wel op verzoek van één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord.
3. De hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
4. Van elke hoorzitting wordt door de ambtelijk secretaris een verslag gemaakt. De ambtelijk secretaris stelt degene(n) die tijdens de hoorzitting is/zijn gehoord in de gelegenheid schriftelijk commentaar op het verslag te leveren. De voorzitter van de klachtencommissie beslist of dit commentaar in het verslag wordt verwerkt, dan wel daaraan wordt toegevoegd.
5. Voor het houden van de hoorzitting is de aanwezigheid van minimaal twee leden van de klachtencommissie, onder wie in elk geval de voorzitter of vicevoorzitter, noodzakelijk.
6. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn, genoemd in art.10 lid 1 niet haalbaar blijkt, ontvangen de betrokken partijen hiervan schriftelijk bericht, waarbij tevens een nieuwe termijn wordt aangegeven, met dien verstande dat het uitstel ten hoogste vier weken is.

10. Termijnen afhandeling klacht

De afhandelingstermijn van de klacht door de klachtenfunctionaris (fase bemiddeling) is afhankelijk van meerdere factoren waarbij zoveel als mogelijk wordt aangesloten bij de wens van de klager. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt klachtenfunctionaris contact op met klager. De termijnen worden altijd afgestemd met de klager, zodat de klager de keuze heeft om de bemiddeling voort te zetten of de klacht door te sturen naar de klachtencommissie.

De afhandelingstermijn van de klacht bedraagt 6 weken en start op het moment dat de klachtencommissie de klacht ontvangt. Als blijkt dat er omstandigheden zijn die het rechtvaardigen om de afhandelingstermijn te verlengen, dan kan de klachtencommissie hiertoe besluiten. Wanneer dit het geval is en met welke termijnen de afhandelingstermijn wordt verlengd, wordt in dit artikel uiteengezet:

1. Indien de klacht op verzoek van klager wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie, dan start de afhandelingstermijn door de klachtencommissie. De klacht zal binnen 6 weken worden afgehandeld na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie. Deze termijn van 6 weken kan eenmalig worden verlengd met 4 weken indien blijkt dat afhandeling niet binnen 6 weken kan plaatsvinden.
2. Indien er op basis van een of meer punten sprake is van niet-ontvankelijkheid van de klacht (zie artikel 6.1.), en de oorzaak van niet-ontvankelijkheid zodanig is dat een aanpassing van of toelichting op de klacht tot ontvankelijkheid zou kunnen leiden, kan de voorzitter de ambtelijk secretaris opdragen de klager een hersteltermijn te bieden van 2 weken;
3. In deze periode van 2 weken kan de klager de klacht aanpassen of een toelichting geven. Na aanpassing of toelichting door de klager beoordeelt de klachtencommissie opnieuw of de klacht ontvankelijk is;
4. De afhandelingstermijn van 6 weken van de klachtencommissie wordt, gedurende de hersteltermijn, als bedoeld in artikel 6 lid 1, met 2 weken verlengd.
5. Nadat de klachtencommissie heeft besloten de klacht ontvankelijk heeft verklaard, doet de ambtelijk secretaris een afschrift van de klacht, evenals van de andere door klager overgelegde stukken, toekomen aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid binnen 2 weken nadat de klachtencommissie de klacht heeft ontvangen, mondeling of schriftelijk zijn zienswijze te geven op de gedraging waarover is geklaagd;

6. Indien aangeklaagde te kennen geeft niet binnen de gestelde termijn te kunnen reageren, kan de klachtencommissie de termijn 1 keer met 2 weken verlengen; de afhandelingstermijn van de klacht wordt dan met 2 weken verlengd.
7. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit voor een hoorzitting, binnen 4 weken nadat de klachtencommissie de klacht ontvankelijk heeft verklaard.
8. Indien blijkt dat de termijn van 6 weken niet haalbaar blijkt, dan ontvangen de betrokken partijen hiervan schriftelijk bericht, waarbij tevens een nieuwe termijn wordt aangegeven, met dien verstande dat het uitstel ten hoogste vier weken is.

11. Recht op bijstand

1. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een derde.
2. Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal, kan de klager zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een tolk of vertaler.
3. De eventuele kosten voor inschakeling van een adviseur en/of tolk komen voor rekening van degene die zich door een adviseur en/of tolk laat bijstaan, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

12. Oordeel Klachtencommissie

1. De klachtencommissie die de klacht ter zitting heeft behandeld, kan (per deelklacht) tot één van de volgende oordelen komen:
 - a. de klacht is niet ontvankelijk
 - b. de klachtencommissie acht zichzelf niet bevoegd van de Klacht kennis te nemen (al of niet met verwijzing naar een wel bevoegde instantie)
 - c. de klacht is niet gegrond
 - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond
2. Het oordeel wordt bij voorkeur in consensus door de voltallige klachtencommissie genomen. Indien dit niet mogelijk is wordt het oordeel bij meerderheid van stemmen vastgesteld.
3. Het oordeel houdt tevens de gronden in waarop zij berust.
4. De klachtencommissie kan bij haar uitspraak in het geval van geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren van de klacht aanbevelingen doen aan Overstag Uitvoering m.b.t. het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen.
5. De klachtencommissie kan bij haar uitspraak ten behoeve van de Directie van Overstag Uitvoering beleidsaanbevelingen doen.
6. De klachtencommissie informeert de klager, de aangeklaagde en de Directie over het oordeel van de klachtencommissie.

13. Besluit door de Directie

1. De Directie informeert de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie of de Directie het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of de Directie naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in de eerste zin bedoeld termijn doet de Directie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager, Aangeklaagde en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Directie zijn standpunt aan hen zal kenbaar maken, met dien verstande dat dit uitstel hoogstens vier weken is.

14. Geschillencommissie

De geschillencommissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder te beslechten. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking (tot een maximum bedrag) tussen partijen te bevorderen. Een geschil kan door klager aan de geschillencommissie worden voorgelegd indien de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost.

Meer informatie kan de klager vinden op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>

16. Kosten

Aan de klager worden ten aanzien van de behandeling van zijn klacht door Overstag Uitvoering geen kosten in rekening gebracht.

Voor het indienen van een geschil bij de geschillencommissie worden kosten in rekening gebracht door de geschillencommissie. De klager krijgt dit terug wanneer de commissie hem in het gelijk stelt. Voor de hoogte van de kosten verwijzen we naar de website van de geschillencommissie.

17. Bekendmaking klachtenregeling

1. De Directie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
2. De Directie legt deze regeling in elke vestiging van Overstag Uitvoering ter inzage.
3. Het klachtenreglement is voor cliënten op te vragen via het secretariaat van Overstag Uitvoering.

18. Jaarverslag

1. Overstag Uitvoering draagt er zorg voor dat elk kalender jaar een openbaar verslag wordt opgesteld met daarin:
 - a. een chronologisch overzicht van het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten;
 - b. de afhandeling van de door de Klachtencommissie behandelde klachten.
2. Jaarlijks wordt aan de Directie een openbaar verslag van de Klachtencommissie aangeboden.

19. Evaluatie en bijstelling

Dit reglement wordt ten minste 1 x per 4 jaar, of zoveel vaker als de Directie dit wenselijk oordeelt, dan wel de Klachtencommissie hierom verzoekt, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

20. Naam- en adresgegevens:

Contactgegevens externe klachtenfunctionaris:

Monika Hogenberg

Telefonnummer: 06-11475229

E mailadres: monika.hogenberg@bureaulagro.nl

Adres Klachtencommissie:

Overstag Uitvoering

T.a.v. de klachtencommissie

Postbus 373

9700 AJ Groningen