

Klachtenregeling Over Rood

(Versie 2.0 01-01-2020)

De medewerkers van Over Rood bieden op professionele en zorgvuldige wijze dienstverlening aan alle cliënten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of de wijze waarop u bent bejegend. Kortom u hebt een klacht.

U kunt dit het beste direct en open bespreken met de betreffende medewerker. Zo kunt u samen zoeken naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op.

Als dit gesprek niet heeft geleid tot een oplossing dan kunt u zich richten tot de vestigingsmanager. Het uitgangspunt is om in dit gesprek uw klacht bespreekbaar te maken en te komen tot een oplossing.

Bent u daarna niet tevreden met de uitkomst, dan is er de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de **klachtencommissie**.

Wie zitten in de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit ten minste twee leden van het bestuur van Vereniging Over Rood.

Indienen van uw klacht

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk in te dienen. Dat kunt u schriftelijk of per email doen. U geeft daarbij aan waarover de klacht gaat. Het adres luidt:

Klachtencommissie
Bestuur Vereniging Over Rood
t.a.v. secretaris
service@overrood.nl

De secretaris bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht, onderhoudt de contacten met u namens de klachtencommissie en houdt u van de voortgang van de klachtafhandeling op de hoogte; De klachtencommissie beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is. U ontvangt daarover bericht en u wordt daarbij ingelicht over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook de betrokken medewerker, de vestigingsmanager en de Algemeen Directeur op de hoogte.

Hoe werkt de klachtencommissie

Als de klachtencommissie de klacht behandelt, vraagt zij de vestigingsmanager om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Daarna volgt een zitting waarin u uw klacht kunt toelichten. De klachtencommissie kan ook schriftelijke informatie opvragen. De vestigingsmanager moet deze informatie aan de klachtencommissie geven, tenzij dit op (juridische) gronden niet mogelijk is.

De hoorzitting is niet openbaar. U kunt maar eenmaal een bijeenkomst met de klachtencommissie, met reden, afzeggen. Zes weken na de hoorzitting ontvangt de Algemeen Directeur het advies van de klachtencommissie. Als de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan die zes weken wordt u daarvan op de hoogte gebracht met de termijn waarbinnen zij haar advies over de klacht zal uitbrengen. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, met inachtneming van de wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling.