

KLACHTENREGELING

PGB in Beweging
Roggelseweg 24a, 6081CT te Haalen
KVK: 70493383

Artikel 1 – Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- klacht:
Een klacht is een uiting van onvrede betreffende de dienstverlening van PGB in Beweging.
- klachtgerechtigde, hierna te noemen klager:
De zorgvrager, zijn/haar contactpersoon en/of vertegenwoordiger, waarbij de klachtencommissie kan beslissen of de klager in voldoende mate belanghebbende of betrokkene is.
- directie:
De directie van PGB in Beweging
- aangeklaagde:
Degene over wie geklaagd wordt.

Artikel 2 -Indienen van een klacht

- Een klacht kan rechtstreeks gemeld worden bij de bron ((medewerker van de) organisatie), in onderling overleg wordt een oplossing gezocht.
- Als het probleem niet is opgelost, kan de klager een schriftelijke klacht bij de directie indienen
- Een klacht dient zo spoedig als mogelijk ingediend te worden doch uiterlijk binnen 4 maanden nadat gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgehad.
- De directie, aangeklaagde en de klager treden in overleg op zoek naar een passende oplossing. De uitkomst van het overleg wordt schriftelijk vastgelegd.
- Als deze niet samen tot een passende oplossing komen, wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan de AEP klachtencommissie.
- Zowel de klager, aangeklaagde, als directie kan de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
Deze commissie deelt schriftelijk binnen 5 werkdagen mee of zij de klacht onderzoekt.

Artikel 3 - AEP klachtencommissie

- De AEP klachtencommissie is onafhankelijk, voldoende deskundig en bestaat uit een voorzitter en minimaal twee leden die worden benoemd volgens schema.

Artikel 4 -Taken AEP klachtencommissie

- De AEP klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directie van de organisatie over:
 - (on)gegrondheid van de klacht
 - het nemen van maatregelen
- De leden van de AEP klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.

Artikel 5- Vooronderzoek

- De AEP klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen. Indien hieraan kosten zijn verbonden, wordt dit door de gezamenlijke leden opgebracht.

Artikel 6- Procesgang/Hoorzitting

- De voorzitter bepaalt plaats en datum van de hoorzitting. De hoorzitting vindt plaats binnen 4 weken na dat de klacht aan de commissie is voorgelegd.
- Tijdens de hoorzitting worden de klager, aangeklaagde en/of de directie door de commissie nader gehoord.
- Ter beoordeling van de commissie kan een ieder afzonderlijk worden gehoord en/of in elkaars aanwezigheid.
- Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7- Advies

- De AEP klachtencommissie beraadslaagt achter gesloten deuren.
- De AEP klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directie binnen 4 weken na de hoorzitting.
- De AEP klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door directie te treffen maatregelen.
- Het oordeel en advies van de AEP klachtencommissie is niet juridisch afdwingbaar, zij kan geen bindende sancties of maatregelen opleggen.

Artikel 8- Intrekken van de klacht

- Indien de klager tijdens de procedure bij de AEP klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de AEP klachtencommissie dit schriftelijk aan de aangeklaagde en de directie mee.

Artikel 9- Slotbepaling

- Klachtendossiers zijn, na afsluiting van de klachtenbehandeling, geen onderdeel van het klant dossier en kunnen niet ingezien worden door derden, behoudens wettelijk voorschrift.