



Klachtenprocedure

7.10 Klachtenafhandeling (geactualiseerde versie mei 2026) – onderdeel van het kwaliteitshandboek van De Overstap

Doel van het proces

Conform wet- en regelgeving registreren en afhandelen van klachten en opmerkingen, aanpassingen doorvoeren om herhaling te voorkomen en in de toekomst preventief te kunnen handelen om oorzaken weg te nemen. Hieronder vallen tevens klachten met betrekking tot privacywetgeving (AVG).

Deze regeling is van toepassing op ambulante begeleiding, re-integratie, jobcoaching en overige dienstverlening van De Overstap.

Belangrijke kwaliteitskenmerken

- Op correcte wijze behandelen van de klager en de klacht.
- Binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging sturen aan de indiener van de klacht.
- Zorgvuldige behandeling volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- Vertrouwelijke behandeling conform privacywetgeving.
- Mogelijkheid tot ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Streven naar afhandeling binnen 21 werkdagen.
- Schriftelijke terugkoppeling uiterlijk binnen zes weken conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Mogelijkheid tot gemotiveerde verlenging met maximaal vier weken.
- Registratie, analyse en evaluatie van klachten ter verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

Definities en afkortingen

Klacht

Een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van ongenoegen die betrekking heeft op de dienstverlening, begeleiding, bejegening of werkwijze van De Overstap of haar medewerkers en die niet direct naar tevredenheid kan worden opgelost.

Klager

Een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van De Overstap of diens vertegenwoordiger.

Klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris ondersteunt de klager kosteloos bij het indienen, bespreken of oplossen van een klacht en kan hierbij bemiddelen.

Klachtbehandelaar

De door De Overstap aangewezen medewerker die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke behandeling van de klacht en niet direct betrokken is geweest bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft.

AVG-klacht

Een klacht over de verwerking of verstrekking van persoonsgegevens.



Werkwijze

De klager dient de klacht mondeling, schriftelijk of per e-mail in via info@overstap.nl. De ontvanger registreert de klacht op het klachtenformulier. Schriftelijke klachten worden als bijlage toegevoegd aan het klachtenformulier.

Indien aanvullende informatie gewenst is, neemt de klachtbehandelaar of klachtenfunctionaris contact op met de klager.

Klachten inzake AVG worden behandeld conform de geldende privacywetgeving.

Benoeming klachtbehandelaar

De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen of bemiddelen bij het vinden van een oplossing.

De inhoudelijke behandeling van de klacht vindt plaats door de klachtbehandelaar. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris of de klachtbehandelaar zelf, wijst de directie een andere onafhankelijke behandelaar aan.

Naam en functie van de klachtbehandelaar worden vastgelegd op het klachtenformulier.

Verzenden ontvangstbevestiging

De klachtbehandelaar stuurt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.

Deze bevestiging bevat:

- een korte omschrijving van de klacht
- informatie over de verdere behandeling
- de verwachte termijn van afhandeling

Wanneer sprake is van een klacht inzake jobcoaching of UWV-gerelateerde dienstverlening, kan tevens de betrokken arbeidsdeskundige of opdrachtgever worden geïnformeerd indien dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige afhandeling.

Onderzoek

De klachtbehandelaar gaat in gesprek met betrokken medewerkers en legt bevindingen vast op het klachtenformulier.

De klacht wordt behandeld volgens het principe van hoor en wederhoor.

Indien de klacht betrekking heeft op privacywetgeving (AVG), wordt gehandeld conform de geldende wet- en regelgeving.

Afhandeling klacht

De klachtbehandelaar beoordeelt of de klacht gegrond is.

Bij een gegronde klacht wordt telefonisch of schriftelijk contact opgenomen met de klager en wordt een passende oplossing aangeboden. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit excuses, herstelmaatregelen, aanpassing van dienstverlening of andere passende acties.

De Overstap streeft ernaar klachten binnen 21 werkdagen af te handelen. De klager ontvangt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie conform de Wkkgz.

Indien meer tijd nodig is, kan de termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd.



De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

De schriftelijke reactie bevat:

- het oordeel over de klacht
- eventuele maatregelen of verbeteracties
- de wijze waarop de klacht is afgehandeld

Ontevreden over afhandeling klacht

Wanneer een klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan een externe onafhankelijke klachten- of geschilleninstantie die passend is bij de betreffende dienstverlening.

Bij klachten betreffende ambulante begeleiding kan contact worden opgenomen met de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris Annique Kajim, a.kajim@visie-groep.nl telefoon 06- 3652 4380.

Bij klachten betreffende UWV-gerelateerde dienstverlening, re-integratie of jobcoaching kan de klager zich tevens wenden tot het UWV, de betrokken arbeidsdeskundige of de voor die dienstverlening geldende externe klachtenregeling.

De Overstap informeert cliënten desgevraagd over de van toepassing zijnde externe klachten- en geschillenmogelijkheden.

Vertrouwenspersoon

Wanneer de klager behoefte heeft aan ondersteuning of een vertrouwelijk gesprek, kan contact worden opgenomen met een interne of externe vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon kan meedenken, advies geven en ondersteuning bieden bij gesprekken rondom de klacht en handelt conform de geldende privacywetgeving.

Wanneer klager behoefte heeft om met een externe vertrouwenspersoon te praten, dan kan hij, zonder kennisgeving aan De Overstap, contact opnemen met Marijke Pijnappels-van Esch marijke@zazwelzijn.nl telefoon 06-3730 9195.

Verslaglegging

De klachtbehandelaar draagt zorg voor verslaglegging, registratie, nazorg en rapportage van de klacht en de afhandeling daarvan.

Jaarlijks kunnen geanonimiseerde klachtenrapportages worden opgesteld ten behoeve van kwaliteitsverbetering en verantwoording aan opdrachtgevers.

Preventieve maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt in overleg met de directie of verbetermaatregelen nodig zijn om herhaling van situaties die tot klachten hebben geleid te voorkomen.

Eventuele verbetermaatregelen worden vastgelegd binnen de betreffende procedures van het kwaliteitshandboek.

Openbaarheid

Deze procedure en het klachtenformulier zijn onderdeel van het kwaliteitshandboek van De Overstap en openbaar beschikbaar via www.overstap.nl.