



STICHTING PELITA

KLACHTENREGELING

Stichting Pelita

Diemen, juni 2022

Woord vooraf

Stichting Pelita begeleidt Indische en Molukse oorlogsgetroffenen en hun nazaten. Bij de begeleiding wordt zowel gekeken naar de culturele achtergrond als de specifieke context van de hulpvrager.

Bij het verlenen van goede begeleiding past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over de organisatie of de bejegening door een medewerker. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de begeleiding anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken medewerker helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een formele klacht indienen.

Belangrijk hierbij is dat klachten van onze cliënten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. Pelita wil graag leren van klachten en incidenten in de dienstverlening om zo de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon – de dienstverlener zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
- b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de (ondersteunende) diensten van Stichting Pelita.
- c. **Dienstverlener:** Stichting Pelita, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur, hierna te noemen: 'Pelita'.
- d. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- e. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede over een handelen of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door Stichting Pelita of door een persoon die voor Stichting Pelita werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- g. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de informele klacht.
- h. **Klachtencommissie:** de externe commissie om complexe klachten te behandelen van cliënten die diensten afnemen bij Pelita.
- i. **Klachtenfunctionaris:** de door de dienstverlener voor de dienstverlening aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- j. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn: de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt.
- k. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

DE KLACHTBEHANDELING

Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de dienstverlener of een medewerker van de dienstverlener zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de dienstverlener.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub i en j.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Hij kan zich daarna ook wenden tot de directie van Pelita.
De klager kan zich daarnaast wenden tot de klachtenfunctionaris, die de

- opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) bevat ten minste:
 - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
 - c. tegen wie de klacht is gericht.
 7. Ook over de weigering van de dienstverlener om een persoon in het kader van de dienstverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
 8. In geval van complexe klachten, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris en in overleg met klager, wordt deze doorgeleid naar de klachtencommissie.
 9. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 3 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de dienstverlener betreft;
 - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de dienstverlener;
 - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 4 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en dienstverlener bevredigende oplossing.

Artikel 5 – Inzage dossier

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het cliëntdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 6 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door de dienstverlener in aanmerking, tenzij de dienstverlener hierover anders beslist.

INTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 7 – Betrokkene en/of leidinggevende

Het is wenselijk dat klager zijn klacht eerst kenbaar maakt bij de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. Dit kan mondeling of schriftelijk. De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 8 – Directie / Raad van Bestuur

1. Wanneer de medewerker en diens leidinggevende er niet in slagen de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen, kan klager ervoor kiezen zijn klacht kenbaar te maken bij de directie.
2. Klager kan zijn klacht kenbaar maken door het indienen van een schriftelijke klacht of een (mondeling) verzoek voor een gesprek over de klacht.
3. Bij een schriftelijke klacht kan klager verzoeken deze te behandelen door middel van een gesprek of door een schriftelijke reactie op zijn klacht. Mondeling ingediende klachten worden in eerste instantie alleen behandeld door een gesprek.
4. De directie probeert bij het behandelen van de klacht het ongenoegen weg te nemen en de relatie met klager te herstellen.
5. Wanneer de behandeling van de klacht door de directie niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klager, mag hij schriftelijk zijn klacht indienen bij de Raad van Bestuur.
6. De Raad van Bestuur zal dan schriftelijk haar oordeel over de klacht geven. Dit oordeel houdt in of de klacht gegrond dan wel ongegrond wordt verklaard en welke maatregelen er worden genomen binnen welke termijnen.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan.

In het cliëntdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het cliëntdossier.

(EXTERNE) KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Indiening bij de klachtenfunctionaris

Klager kan ervoor kiezen om zijn klacht (direct) in te dienen bij de klachtenfunctionaris. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan CBKZ t.a.v. de Klachtenfunctionaris Stichting Pelita, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.

Artikel 11 – Benoeming

Pelita benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 12 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de dienstverlener niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de dienstverlener.

Artikel 13 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 14– Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en eventuele ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 15 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van complexe klachten;
- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 16 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 18 – Afschrift aan de dienstverlener

De dienstverlener wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 19 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de dienstverlener een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 20 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de dienstverlener op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 21 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de dienstverlener en derden, waaronder begrepen informatie uit het cliëntdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de dienstverlener.

Artikel 22 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de dienstverlener verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De dienstverlener beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 23 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de dienstverlener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De dienstverlener besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.

Artikel 24 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 25 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de dienstverlener daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de dienstverlener aangifte. De dienstverlener geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de dienstverlener of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de dienstverlener klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 26 – Vergewisplicht dienstverlener bij calamiteiten

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de dienstverlener zich zo spoedig mogelijk ervan de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

Artikel 27 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de dienstverlener.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene en dienstverlener hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het cliëntdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het cliëntdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 28 – Benoeming

Via het CBKZ te Gorinchem maakt Pelita gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw.

Artikel 29 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de dienstverlener, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de dienstverlener.

Artikel 30 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 31 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 32 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van de dienstverlener tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 33 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de dienstverlener
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

Artikel 34 – Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen veertien werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
2. De klachtencommissie besluit binnen twee weken over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de klager binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 35 – Onderzoek van de klacht

1. De klachtencommissie kan de dienstverlener en de voor haar werkzame personen verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake hetgeen waarover is geklaagd.
2. Zij zijn gehouden medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs kan worden gevergd.

Artikel 36 – Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 37 – Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht worden gedaan, welke termijn eenmaal met 4 weken kan worden verlengd.
2. De uitspraak strekt tot een ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak,
4. In ieder uitspraak beschrijft de commissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de

- voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de betrokkene/dienstverlener.

Artikel 38 – Reactie dienstverlener

De dienstverlener besluit binnen vier weken of zij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies van de klachtencommissie overneemt en stelt klager, betrokkene (voor zover de dienstverlener dat niet zelf is) en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de klacht en welke eventuele maatregelen zij zal nemen.

Artikel 39 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 16 tot en met 27 zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in de artikelen 28 t/m 38 van afgeweken is, voorts met uitzondering van artikel 19 1^e volzin en ten slotte met dien verstande dat waar 'klachtenfunctionaris' staat, 'klachtencommissie' gelezen moet worden.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 40 – Klacht over meerdere dienstverleners

1. Indien de klacht meerdere dienstverleners betreft, wordt deze in overleg met die dienstverleners gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de ondersteuning die de dienstverleners verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende dienstverleners afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere dienstverlener heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 41 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2022.
2. Pelita brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten alsmede onder medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris/klachtencommissie.
3. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de dienstverlener ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

**Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van gegevens
cliëntdossier**

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van Stichting Pelita en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van deze dienstverlener om mijn cliëntdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--