

Klachtenreglement Alerta Meld- en Zorgcentrale



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling.....	4
Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling	5
Hoofdstuk 2: Klachttopvang	6
Artikel 4 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	6
Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende.....	6
Artikel 6 De Klachtenfunctionaris	6
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling.....	8
Artikel 7 Het indienen van een Klacht	8
Artikel 8 Stopzetting behandeling van de Klacht	8
Artikel 9 Bevoegdheid van de Klachtenfunctionaris	8
Artikel 10 Ontvankelijkheid van de Klacht	8
Artikel 11 Manieren van behandeling	9
Artikel 12 Werkwijze bij beoordeling van een Klacht door de Klachtenfunctionaris	9
Artikel 13 Stopzetting behandeling van de Klacht	10
Artikel 14 Beoordeling Klacht door de Klachtenfunctionaris.....	10
Artikel 15 Beoordeling Klacht die op meerdere (Zorg)organisaties betrekking heeft	10
Hoofdstuk 4 Bewaartermijn en geheimhouding	12
Artikel 16 Archivering en bewaartermijn Klachtendossier	12
Artikel 17 Geheimhouding	12
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen.....	13
Artikel 18 Overige Klacht- en meldmogelijkheden.....	13
Artikel 19 Kosten	13
Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling.....	13
Artikel 21 Evaluatie.....	13
Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden	13
Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling	13
Artikel 24 Datum van inwerkingtreding	13
Bijlage.....	13
1 Klachtenformulier	13

Inleiding

Cliënten dienen niet snel een Klacht in. Als een cliënt de stap zet om een Klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat Alerta Meld- en Zorgcentrale daar Zorgvuldig mee omgaat. Een Klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met Klachten kunnen wij het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van Klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

In deze klachtenregeling cliënten is geregeld hoe Klachten binnen Alerta worden behandeld. Het onderdeel behandeling van Klachten en geschillen uit de Wet kwaliteit, klachten, en geschillen Zorg (Wkkgz) is dan ook van kracht. Deze wet biedt kaders voor een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling. De intentie van de wet is daarbij om de kansen op probleemoplossing en herstel van de relatie tussen cliënten en Dienstverlener (tussen Klager en aangeklaagde) te versterken.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op:

- Wkkgz-klachtenregeling (Wet kwaliteit Klachten en geschillen Zorg) cliënten en hun naasten voor Zorgaanbieders in de zin van instellingen, modelreglement van Klachtenmanagement Zorg.
- Model-klachtenregeling zonder Klachtencommissie van Actiz.

De klachtenregeling cliënten van Alerta richt zich op:

- (structurele) kwaliteit en veiligheid
- de versterking van de positie van de individuele cliënt. De omgang met Klachten door medewerkers en management wordt als deel van de totale klachtenregeling beschouwd.
- het bevorderen van het leren van Klachten en kwaliteitsverbetering. Klagers die Klachten hebben over zaken die niet onder de verantwoordelijkheid van Alerta vallen, zullen door de Klachtenfunctionaris worden ondersteund om hun Klacht bij de daarvoor verantwoordelijken bekend te maken. Denk bij deze verwijzing bijvoorbeeld aan Klachten over de Zorgverlening van een VVT instelling of de Dienstverlening door andere zakelijke klanten van Alerta.

Voor informatie over deze klachtenregeling of het bespreken van uw onvrede, kunt u terecht bij de Klachtenfunctionaris van Alerta. Deze adviseert u over de aanpak van de Klacht en zoekt met u naar een oplossing. Zij draagt Zorg voor opvang en bemiddeling.

Wanneer een bemiddeling niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de Klager een Klacht indienen bij de Directie van Alerta.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

1. Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Dienstverlener:** Alerta Meld- en Zorg Centrale (hierna te noemen Alerta) is de Dienstverlener in deze regeling. Zij levert Dienstverlening voor eigen cliënten of (met cliënten van) gecontracteerde (Zorg) organisaties.
- b. **Directie van Alerta:** leidinggevende directeur van Alerta, mits de Klacht betrekking heeft op een medewerker van Alerta.
- c. **Cliënt of Klant:** De natuurlijke persoon aan wie Alerta haar Diensten verleent of namens andere organisaties Dienstverlening verleent of heeft verleend. In dit reglement wordt de naam client gebruikt, deze benaming kan ook gelezen worden als klant.
- d. **Vertegenwoordiger cliënt of klant:** Een naaste van de cliënt die door de cliënt als diens Vertegenwoordiger is aangewezen of op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet worden betrokken bij nakoming van verplichtingen tegenover de cliënt.
- e. **Klacht:** Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de Zorgaanbieder of door een persoon die voor Alerta werkzaam is (dit kan ook een uitzendkracht of vrijwilliger zijn), die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Directie van Alerta, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
- f. **Schadeclaim:** Een Klacht waarbij de Klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.
- g. **Klager:** Degene die een Klacht indient, voor zichzelf of namens een ander.
- h. **Aangeklaagde:** Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de Klacht betrekking heeft. Dit betreft een medewerker die in Dienst is van Alerta.
- i. **Klachtenfunctionaris:** Degene, die binnen Alerta belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van Klachten en ondersteuning van en aan Klagers en aangeklaagden. Doel is het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
- j. **Zorgaanbieder:** Zorgorganisatie waar Alerta een Zorg of Dienst aan levert.
- k. **Zorg of Dienst:** Geleverde Zorg- of Dienstverlening door Alerta, zoals telefonische bereikbaarheid, advisering en verpleegkundige triage ten behoeve van Zorgvragen voor een Zorgaanbieder, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling

1. De klachtenregeling van Alerta heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt, diens Vertegenwoordiger en nabestaande door een Zorgvuldige afhandeling van de Klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de Klacht ingebrachte problemen van de Klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen Klager en aangeklaagde en/of Alerta.
- d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de Zorg- en Dienstverlening bij/door Alerta.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

1. De klachtenregeling van Alerta heeft als uitgangspunten:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de Klacht te komen.
- b. Bevorderen van de mogelijkheden om Klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en/of diens Vertegenwoordiger/nabestaande en medewerker/vrijwilliger/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de Klacht. Afhandeling van de Klacht op basis van hoor en wederhoor.
- d. Respecteren van de beleving van de Klager en het zelfstandig Klachtrecht van de cliënt en/of diens Vertegenwoordiger of nabestaande.
- e. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Alerta en de aan deze organisatie verbonden medewerkers.
- f. Respecteren van de privacy van cliënt, Klager, aangeklaagde, Alerta en andere bij de Klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het Klachtrecht van de cliënt (en diens Vertegenwoordiger of nabestaande) conform de wet en conform dit reglement.

Hoofdstuk 2: Klachtopvang

Artikel 4 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. een medewerker;
- b. de leidinggevende;
- c. de Klachtenfunctionaris.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

- a. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- b. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de Klachtenfunctionaris.
- c. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/ of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- d. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 6 De Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. hij adviseert degenen die overwegen een Klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. hij helpt cliënten en hun Vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- d. De Klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- e. De Klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de Klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan Directie van Alerta. De Klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- f. Alerta stelt de Klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor Zorg dat de Klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- g. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de Klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Directie van Alerta. De Directie van Alerta onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

- h. Klachten over de Klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van Klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Alerta, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de Klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De Klager kan zich voor advies en bijstand bij een Klacht over de Klachtenfunctionaris wenden tot een door de Directie van Alerta aan te wijzen waarnemend Klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 7 Het indienen van een Klacht

1. Een Klacht kan direct, of indirect via een centralist, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris. Hiervoor is een digitaal in te vullen Klachtenformulier beschikbaar op de website. De centralist kan telefonisch ondersteunen bij het invullen van het formulier en waar nodig het invullen overnemen tijdens contact met de Klager.
2. Een Klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens Vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als Vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een Klacht indienen.

Artikel 8 Stopzetting behandeling van de Klacht

1. De Klager heeft het recht om op elk moment gedurende een Klachtenprocedure zijn Klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de Klachtenfunctionaris hiervan, bij voorkeur schriftelijk of per e-mail, op de hoogte. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de Klager.
2. In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang kan de Klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon (bij onvrijwillige Zorg Klacht) ook na stopzetting van de procedure door de Klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan de Klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.
3. In geval van dringende reden kan Alerta besluiten de Klachtenprocedure stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien Klager zich agressief naar medewerkers/vrijwilligers uit of op een andere manier zich ernstig misdraagt, waardoor voortzetting van de Klachtenprocedure in alle redelijkheid niet van Alerta kan worden verwacht. De Klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de Klachtenprocedure en de reden daarvan.

Artikel 9 Bevoegdheid van de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een Klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de Klager.
2. Indien de Klachtenfunctionaris een Klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere Zorgaanbieder of - organisatie, stuurt de Klachtenfunctionaris de Klacht door naar de Zorgaanbieder of organisatie op wie de Klacht betrekking heeft, tenzij de Klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn Klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de Klacht

1. De Klachtenfunctionaris verklaart een Klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde Klacht van dezelfde Klager reeds door de Klachtenfunctionaris is behandeld;
- b. een gelijke Klacht nog in behandeling is;
- c. de Klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de Klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de Klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien Klachtenfunctionaris een Klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de Klager.

Artikel 11 Manieren van behandeling

1. De Klachtenfunctionaris bespreekt de Klacht met Klager en informeert Klager over de mogelijkheden van de Klachtenprocedure. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan Klager worden verstrekt. Heeft Klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de Klacht, dan wordt Klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van de Klachtenprocedure. Is dit niet mogelijk, of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de Klachtenfunctionaris op basis van de Klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De Klager bepaalt, na informatie van en in overleg met de Klachtenfunctionaris, het traject. Een Klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **Verzoek om registratie;** indien Klager een signaal of melding van de onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze Klacht geregistreerd en geanalyseerd door de Klachtenfunctionaris volgens artikel 10, lid 1. De betrokkenen binnen Alerta worden op de hoogte gebracht.
 - b. **Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling;** de Klachtenfunctionaris zal de Klacht in behandeling nemen.
 - c. **Verzoek om een oordeel;** de door de Directie van Alerta aangewezen persoon onderzoekt de Klacht, doet een uitspraak en adviseert de Directie van Alerta. De Directie van Alerta geeft een oordeel en vermeldt of het advies, met reden waarom wel/niet, wordt overgenomen. De termijn waarop eventuele acties worden ondernomen wordt vermeld.
 - d. **Verzoek om een financiële vergoeding;** de Klacht zal door de schadebehandelaar, die belast is met de beoordeling van Schadeclaims, worden behandeld. De Klachtenfunctionaris treedt op als procesbegeleider en contactpersoon voor de Klager.

3. Indien de aard van de Klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a en d, b en d of c en d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met Klager en betrokken medewerkers.

Indien de Klacht nog niet is besproken met de Klachtenfunctionaris is de Directie van Alerta bevoegd om de Klager voor te stellen alsnog met behulp van de Klachtenfunctionaris te proberen de Klacht informeel op te lossen. Indien de Klager ingaat op dit voorstel neemt de Directie van Alerta de Klacht niet in behandeling. De Directie van Alerta neemt de Klacht alsnog in behandeling als de Klager hem/haar laat weten dat het niet gelukt is de Klacht informeel op te lossen.

Artikel 12 Werkwijze bij beoordeling van een Klacht door de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Klacht contact op met de Klager en met degene op wie de Klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de Klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de Klager en degene op wie de Klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een Klacht neemt de Klachtenfunctionaris het volgende in acht:

- a) een Klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de Klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de Klacht te reageren;
- b) indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de Klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de Klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c) de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de Klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de Klager en aan degene op wie de Klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 13 Stopzetting behandeling van de Klacht

Een Klacht wordt niet verder behandeld, indien de Klager de Klacht intrekt. De Klager kan de Klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de Klacht wenst.

Artikel 14 Beoordeling Klacht door de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris beoordeelt Klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Klachtenfunctionaris voorziet dat voor de behandeling van de Klacht meer dan zes weken nodig zijn wordt dit schriftelijk of per e-mail medegedeeld aan de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn de uitspraak zal worden gegeven. Deze termijn is niet langer dan acht weken te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de Klacht door de Klachtenfunctionaris.
2. Indien de Klachtenfunctionaris concludeert dat de Klacht ook binnen de verlengde termijn niet kan worden behandeld, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris geeft aan waarom de Klacht niet binnen de termijn kan worden behandeld en binnen welke termijn alsnog een uitspraak zal volgen. De Klachtenfunctionaris neemt contact op met de Klager en verzoekt de Klager om hem/haar binnen twee weken te laten weten of hij de behandeling door Klachtenfunctionaris, wil afwachten en de Klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de Klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de Klacht bij de geschillencommissie, kan de Klachtenbehandeling worden beëindigd.
3. De Klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de Klacht aan de Klager en aan degene op wie de Klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de Klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de Klacht en geeft aan of de Klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Klachtenfunctionaris vermeldt dat de Klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de Klachtenbehandeling, de mogelijkheid heeft om de Klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. Zonnehuisgroep Noord vermeldt tevens binnen welke termijn de Klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 15 Beoordeling Klacht die op meerdere (Zorg)organisaties betrekking heeft

1. Indien een Klacht betrekking heeft op Zorg die door meerdere (Zorg)organisaties in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de Klager meldt dat hij de Klacht ook bij andere (Zorg)organisaties heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de Klacht door

de verschillende (Zorg)organisaties bij wie hij de Klacht heeft ingediend, neemt de Klachtenfunctionaris contact op met de andere Zorgaanbieders bij wie de Klacht is ingediend.

2. De Klachtenfunctionaris spreekt met de andere (Zorg)organisaties af hoe de Klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke (Zorg)organisaties dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende (Zorg)organisaties afzonderlijk.

Hoofdstuk 4 Bewaartermijn en geheimhouding

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn Klachtendossier

1. De Klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een Klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een Klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 17 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van Klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 18 Overige Klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om Klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 19 Kosten

Voor de behandeling van Klachten brengt Alerta geen kosten in rekening aan de Klager of degene op wie de Klacht betrekking heeft.

Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

Alerta brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun Vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de organisatie te plaatsen.

Artikel 21 Evaluatie

1. De directeur van Alerta evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als hij dit wenselijk vindt.
2. De directeur van Alerta betreft bij iedere evaluatie ten minste de Klachtenfunctionaris teamleider.

Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directie van Alerta, op verzoek van de Klachtenfunctionaris.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het managementteam van Alerta, in afstemming met de Directie van Alerta.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het de directeur van Alerta ter instemming voor aan het managementteam van Alerta

Artikel 24 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 25-11-2021

Bijlage

1 Klachtenformulier