

Cello stelt zich de opdracht om mensen met een verstandelijke beperking de mogelijkheid te geven om gewoon als anderen hun eigen leven te leiden met flexibele en professionele ondersteuning in het dagelijks functioneren. Die ondersteuning is afgestemd op de individuele vraag, waardoor zij als persoon en als lid van de samenleving tot hun recht kunnen komen.

Cello is met ruim 1750 cliënten en meer dan 2400 medewerkers gevestigd in het zorggebied noordoost Noord-Brabant en zuidwest Gelderland (Bommelerwaard) en kent – verspreid in de regio – een scala van woonvormen, (kinder-) dagcentra en werkprojecten.



De Ring 14, 5261 LM Vught
Postbus 231, 5260 AE Vught
T 088 345 10 00
F 088 345 10 09
E info@cello-zorg.nl
I www.cello-zorg.nl

**Wat te doen
als je niet tevreden bent
of een klacht hebt?**
Klachtenprocedure

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

Waarover gaat deze brochure?

Cello zet zich in om goede ondersteuning te bieden aan alle cliënten. Onze ondersteuning draagt bij aan een goed leven en komt tot stand in overleg met de cliënt, diens ouders en netwerk. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de geboden zorg. Wij horen dat graag, zodat we samen een oplossing kunnen vinden. Hoe wij omgaan met onvrede of een klacht wordt uitgelegd in deze folder. Op de website van Cello staat de volledige tekst van de klachtenregeling van Cello.

Wat is een klacht?

Een uiting van onvrede of een klacht is voor Cello een signaal dat er iets niet naar wens is verlopen. Het kan gaan over de ondersteuning, behandeling of bejegening. Het kan gaan over lastige situaties met andere cliënten of begeleiders in de woning of op het werk.

Waar kunt u terecht?

Een probleem of onvrede kunt u het beste eerst bespreken met de betreffende medewerker(s) of de direct leidinggevende. Zonodig kan de sectormanager worden gevraagd een bijdrage te leveren om het probleem op te lossen.

Wanneer het niet lukt om met de direct betrokkenen tot een oplossing te komen of wanneer u het moeilijk vindt om uw probleem of onvrede te bespreken kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon van Cello. Dit is een neutraal persoon die niet verbonden is aan een afdeling waar zorg wordt verleend.

De cliëntvertrouwenspersoon helpt cliënten en hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede, waarbij herstel van de relatie tussen de cliënt en medewerker voorop staat.

Meer informatie

Op onze website www.cello-zorg.nl vindt u de volledige klachtenregelingen. Ze liggen ook ter inzage bij de secretaris van de klachtencommissie. Voor Cello gelden namelijk verschillende wetten over klachten, daarom zijn er meerdere regelingen:

- 1) Wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)
- 2) Jeugdwet
- 3) Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)

Klacht indienen

Het adres voor het indienen van klachten bij de klachtencommissie is:

Klachtencommissie Cello
t.a.v. de secretaris
Postbus 231
5260 AE Vught

Wanneer het probleem door overleg of bemiddeling niet kan worden opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie van Cello. Dit moet schriftelijk gebeuren.

De cliëntvertrouwenspersoon kan u hierbij helpen.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze commissie bestaat uit vijf leden en vijf plaatsvervangende leden. De voorzitter van de klachtencommissie is een jurist, die niet aan Cello verbonden is.

De commissie gaat vertrouwelijk om met informatie over de klacht.

Nadat u een klacht heeft ingediend krijgt u binnen vijf werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht.

Vervolgens laat de commissie u binnen twee weken weten wanneer zij verwacht haar oordeel te kunnen geven over de klacht.

De klachtencommissie onderzoekt wat er precies aan de hand is. Dit doet zij door alle betrokkenen te horen en schriftelijke stukken te raadplegen. Daarna doet de commissie een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak. De uitspraak en eventuele aanbevelingen worden naar u toegestuurd. De medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht, de verantwoordelijke leidinggevende en de Raad van Bestuur krijgen een afschrift van de uitspraak.

Bereikbaarheid cliëntvertrouwenspersonen

Ans de Bijl

T (088) 345 11 26

E-mail adebijl@cello-zorg.nl

Hans Leune

T 06-27 89 04 02

E-mail hleune@cello-zorg.nl

Jill van de Akker

T (088) 345 15 65

E-mail jvandenakker@cello-zorg.nl

Kitty Kanters

T 06-54 92 69 56

E-mail kkanters@cello-zorg.nl

Postadres: Postbus 231, 5260 AE Vught

Bezoekadres: De Ring 14, 5061 LM Vught

