

Klachtenregeling Cello

zorg &
maatschappelijke
ondersteuning



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1: Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2 Klachttopvang	4
Artikel 2: Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende	4
Artikel 4: De klachtenfunctionaris	4
Artikel 5: Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)	5
Hoofdstuk 3 De klachtencommissie	6
Artikel 6: Klachtencommissie	6
Artikel 7: Samenstelling klachtencommissie	6
Artikel 8: Einde lidmaatschap klachtencommissie	7
Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie	7
Artikel 9: Het indienen van een klacht	7
Artikel 10: In behandeling nemen van een klacht	8
Artikel 11: Termijn van behandeling	8
Artikel 12: Bevoegdheid van de commissie	9
Artikel 13: Ontvankelijkheid van de klacht	9
Artikel 14: Zittingscommissie	10
Artikel 15: Vervanging, verschoning en wraking	10
Artikel 16: Onderzoek	11
Artikel 17: Hoorzitting	11
Artikel 18: Stopzetting behandeling van de klacht	11
Artikel 19: Uitspraak klachtencommissie	11
Artikel 20: Standpunt raad van bestuur	12
Hoofdstuk 6 Overige bepalingen	12
Artikel 21: Geschillencommissie	12
Artikel 22: Geheimhouding	13
Artikel 23: Archivering en bewaartermijn klachtendossier	13
Artikel 24: Overige klacht- en meldmogelijkheden	13
Artikel 25: Kosten	13
Artikel 26: Jaarverslag en reglement	13
Artikel 27: Openbaarmaking klachtenregeling	13
Artikel 28: Evaluatie	13
Artikel 29: Onvoorziene omstandigheden	14
Artikel 30: Vaststelling en wijziging regeling	14
Artikel 31: Overgangsbepaling	14
Artikel 32: Datum van inwerkingtreding	14

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. **cliënt**
natuurlijke persoon aan wie Cello zorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend, dan wel natuurlijke persoon die Cello vraagt hem zorg of maatschappelijke ondersteuning te verlenen;
 - b. **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 Cello of door een persoon die voor Cello werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - c. **klager**
degene die een klacht indient;
 - d. **aangeklaagde**
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. **raad van bestuur**
de raad van bestuur van Cello;
 - f. **klachtencommissie**
de klachtencommissie van Cello, zoals bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
 - g. **centrale cliëntenraad**
de centrale cliëntenraad van Cello;
 - h. **zittingscommissie**
de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - i. **klachtenfunctionaris**
degene die belast is met de opvang van klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden;
 - j. **cliëntvertrouwenspersoon (CVP)**
externe functionaris in het kader van Wet zorg en dwang, waarop cliënten en hun vertegenwoordigers een beroep kunnen doen voor uitingen over onvrede, problemen, klachten en vragen gerelateerd aan de opname, het verblijf, verlof en ontslag, en onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd).
 - k. **zorg**
zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;

l. maatschappelijke ondersteuning

maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015;

m. geschillencommissie

Geschillencommissie gehandicaptenzorg; een door de minister van VWS op basis van de Uitvoeringsregeling Wkkgz erkende geschilleninstantie die mede door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland is ingesteld.

De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2: Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de cliëntvertrouwenspersoon (CVP).
2. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem 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.
2. Medewerkers / leidinggevende(n) attenderen ontevreden cliënten op de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris, of bij klachten die betrekking hebben op de Wzd, de CVP.
3. Medewerkers / leidinggevende(n) 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.
4. 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 te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Artikel 4: De klachtenfunctionaris

1. 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.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een bevredigende 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. De klachtenfunctionaris werkt in het kader van de Wkkgz en adviseert een klager op diens verzoek met betrekking tot het indienen van het klacht en het bijstaan bij het formuleren van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen' (Wkkgz art. 15). De klachtenfunctionaris is onpartijdig, kan zijn functie onafhankelijk uitoefenen en streeft naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een taakbeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakbeschrijving. De raad van bestuur en medewerkers van Cello onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. 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 de raad van bestuur. De rapportage bevat geen gegevens die tot een individuele cliënt herleidbaar zijn. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De raad van bestuur stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat een klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. 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 een klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over een klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Cello, 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 een klachtenfunctionaris wenden tot diens collega klachtenfunctionaris.

Artikel 5: Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

1. De cliëntenvertrouwenspersoon die op basis van de Wzd functioneert is beschikbaar voor cliënten die onder de Wzd vallen die (vrijwillig en onvrijwillig) zorg ontvangen met een WLz indicatie of onder de Wmo, de zorgverzekeringswet (Zvw) of jeugdwet vallen en waarbij uit een door een ter zake deskundige arts afgegeven verklaring blijkt dat de cliënt is aangewezen op zorg als bedoeld in de Wzd. De CVP is er ook voor de vertegenwoordigers van bovenstaande cliënten.
2. Partijdig: De CVP staat onvoorwaardelijk naast de cliënt zodat deze zich gesteund voelt. De CVP zal daarom bij voorkeur in aanwezigheid van de cliënt in gesprek gaan met derden. De CVP staat naast de cliënt en is dus geen neutrale bemiddelaar. De CVP gaat alleen voor het belang van de cliënt zoals de cliënt dit ziet.

3. De CVP heeft ten minste de volgende taken:
 - a. De cliënt of de vertegenwoordiger advies en bijstand verlenen in aangelegenheden die samenhangen met:
 - het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt,
 - zijn opname en verblijf in een accommodatie of het doorlopen van de klachtenprocedure, indien de cliënt of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt.
 - b. Signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt, aan de inspectie te melden.
 - c. Voorlichting geven aan de cliënten en hun vertegenwoordigers en aan de medewerkers van de zorgaanbieder over de aard en de uitvoering van zijn taken.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 6: Klachtencommissie

1. De raad van bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 25 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 7: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft vijf leden en vijf plaatsvervangende leden. Waar in deze regeling gesproken wordt over leden van de klachtencommissie worden daaronder ook de plaatsvervangende leden verstaan.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur benoemt een jurist tot voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Cello zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
4. De raad van bestuur benoemt een kwaliteitsfunctionaris van Cello tot secretaris en plaatsvervangend secretaris van de klachtencommissie.
5. De raad van bestuur benoemt één lid en een plaatsvervangend lid van de klachtencommissie op voordracht van de centrale cliëntenraad.
6. De raad van bestuur benoemt een orthopedagoog tot lid en plaatsvervangend lid van de klachtencommissie.
7. De raad van bestuur benoemt tenminste een medewerker van Cello die bij voorkeur werkzaam is binnen de sector Dio/e, Wonen of Dagbesteding tot lid en plaatsvervangend lid van de klachtencommissie.
8. De raad van bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie, met uitzondering van het besluit tot benoeming van iemand die door de centrale cliëntenraad ter benoeming is voorgedragen.

9. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen twee keer aansluitend herbenoemd worden.
10. De raad van bestuur en medewerkers van Cello onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
11. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 8: Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden;
 - f. de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) inzake de Wzd.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 10: In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De secretaris van de klachtencommissie houdt in dit geval contact met de klager en adviseert en begeleidt hem desgewenst bij de te nemen stappen om tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen. In dat geval neemt de plaatsvervangend secretaris deel aan de beoordeling van de klacht.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Cello toestemming te geven om informatie over de cliënt, inclusief gegevens uit het dossier van de cliënt, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Cello.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 11: Termijn van behandeling

De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de raad van bestuur binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij verwacht haar oordeel over de klacht te kunnen vaststellen. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de raad van bestuur een kopie van de klacht

Artikel 12: Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
(mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd waarover een klacht kan worden ingediend:
 - de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;
 - de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
 - uitvoering van onvrijwillige zorg;
 - een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
 - een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
 - een beslissing over verlof of ontslag;
 - een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - een verplichting van de Wzd-functionaris.
3. De klager kan 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 voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
 5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
 6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
 7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Artikel 13: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht van dezelfde klager;
 - b. indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 14: Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door de voltallige klachtencommissie, tenzij de voorzitter besluit dat de klacht door drie leden van de klachtencommissie wordt beoordeeld, in dat geval stelt de voorzitter een zittingscommissie samen.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, neemt geen deel aan de beoordeling van die klacht.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde tevens mee dat zij binnen een door de secretaris te bepalen termijn de voorzitter kunnen verzoeken om een lid van de zittingscommissie niet deel te laten nemen aan de behandeling van de klacht.

Artikel 15: Vervanging, verschoning en wraking

1. Heeft een klacht betrekking op één van de leden van de klachtencommissie, dan wordt zijn plaats voor wat betreft de behandeling van deze klacht ingenomen door een plaatsvervangend lid.
2. Een lid van de klachtencommissie verschoont zich indien door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid bij de klachtenbehandeling niet kan worden gewaarborgd. Dit lid wordt dan vervangen door een plaatsvervangend lid.
3. In geval de klager en/of de aangeklaagde twijfelt over de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie, kan hij verzoeken om het desbetreffende lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Dit verzoek moet worden gemotiveerd. De voorzitter beoordeelt de gerechtvaardigdheid van het verzoek. Indien het verzoek gerechtvaardigd is, zal het gewraakte lid van de klachtencommissie worden vervangen door een plaatsvervangend lid.

Artikel 16: Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Cello verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Cello zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Cello.

Artikel 17: Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie 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 18: Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 19: Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

5. 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 aangeklaagde;
 - d. de raad van bestuur.

Artikel 20: Standpunt raad van bestuur

1. De raad van bestuur neemt zo spoedig mogelijk een standpunt in over een uitspraak van de klachtencommissie. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 10 voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn hij zijn standpunt alsnog zal geven. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een standpunt zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel 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, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen. De voorgaande twee volzinnen zijn niet van toepassing indien de klacht maatschappelijke ondersteuning betreft.
3. De raad van bestuur deelt—met inachtneming van de termijn zoals vermeld in lid 1- na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail mee of de uitspraak van de klachtencommissie hem aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie. Deze bepaling is niet van toepassing op standpunten van de raad van bestuur ten aanzien van klachten over maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 21: Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een geschil over maatschappelijke ondersteuning betreft.

Artikel 22: Geheimhouding

Een ieder 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.

Artikel 23: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur 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 24: Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 25: Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 26: Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar aanbevelingen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen Cello geldende regelingen.

Artikel 27: Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur 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 Cello te plaatsen.

Artikel 28: Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 29: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft.

In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Artikel 30: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) en de wet op ondernemingsraden (WOR) geven de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

Artikel 31: Overgangsbepaling

1. Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van Cello worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. Bij besluiten tot herbenoeming van deze leden van de klachtencommissie blijft de periode waarin zij voor de inwerkingtreding van deze regeling lid waren van de klachtencommissie buiten beschouwing.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Artikel 32: Datum van inwerkingtreding

De Wmcz 2018 is op 1 juli 2020 in werking getreden.

Per 01 september 2021 is de oude regeling aangepast. Met de aangepaste regeling is ingestemd door de cliëntenraad in zijn vergadering d.d. 5 oktober 2021. De aangepaste regeling is besproken en akkoord bevonden tijdens het bestuursoverleg d.d. 18 november 2021.