

## **Stappenplan: Een klacht indienen**

Wil je een klacht indienen? Zo doe je dat:

### **Stap 1: Praat erover**

Bespreek je klacht eerst met degene waarover de klacht gaat, je begeleider of zijn of haar leidinggevende.

### **Stap 2: Meld je klacht bij de klachtenfunctionaris**

Heb je een klacht? Vertel het aan onze klachtenfunctionaris.

**Wat doet de klachtenfunctionaris?** Dit is een persoon die jou gratis helpt met jouw klacht. De klachtenfunctionaris werkt niet bij Cello, dus jouw klacht blijft privé. De klachtenfunctionaris gaat samen met jou op zoek naar een goede oplossing.

**Wie is de klachtenfunctionaris van Cello?** Zorgbelang Inclusief.

**Je kunt hen bereiken:** Maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur.

**Telefoon:** 013-5942170

**E-mail:** [klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl)

**Adres:** Ringbaan-Zuid 44, 5022 PN Tilburg

### **Stap 3: Praat met een vertrouwenspersoon**

Je kan contact opnemen met een vertrouwenspersoon, wij werken buiten Cello. Wij zijn er om met jou mee te denken. Wij helpen je om een oplossing te vinden voor je klacht of probleem. Wij bieden ook een luisterend oor. Wat je vertelt, blijft altijd tussen ons. Wij praten niet met je begeleiding of familie over jouw gesprek.

De contactgegevens van deze vertrouwenspersonen staan op de website van Cello. [Klik hier](#). Je kiest zelf welke vertrouwenspersoon je belt.

### **Stap 4: Wat gebeurt er nadat je de klacht hebt gemeld?**

- Zorgbelang, de klachtenfunctionaris, bekijkt je klacht.
- Zorgbelang gaat op zoek naar een goede oplossing.
- Zij kunnen jouw klacht doorsturen naar de Klachtencommissie ([zie het stuk over de Klachtencommissie](#)).
- Zorgbelang vertelt je hoe het verder gaat.

Tip: Heb je de klacht aan de verkeerde persoon gegeven? Dat is niet erg! Zij sturen de klacht door naar de juiste plek.

### **Mijn klacht ligt bij de Klachtencommissie, wat nu?**

De Klachtencommissie is een groep mensen die naar jouw klacht gaat kijken.

### **Hoe kom ik bij de Klachtencommissie?**

Je kunt niet direct naar de Klachtencommissie. Eerst moet je jouw klacht vertellen aan de klachtenfunctionaris (zie **Stappenplan: Een klacht indienen**). Alleen zij kunnen jouw klacht doorsturen naar de Klachtencommissie.

### **Wat gebeurt er dan?**

Jij en de persoon waarover de klacht gaat, krijgen allebei bericht. De commissie kan vragen of ze jouw gegevens mogen bekijken. Je mag hier ja of nee op zeggen.

De Klachtencommissie kan jouw klacht bespreken in een speciaal gesprek. Dit gesprek heet een hoorzitting. Je bent hierbij samen met de persoon over wie de klacht gaat en de mensen van de Klachtencommissie. Jullie praten samen over de klacht. Iedereen mag zijn kant van het verhaal vertellen.

### **Hulp bij de hoorzitting:**

Je mag iemand meenemen die jou helpt tijdens het gesprek, zoals een familielid. Je kunt ook je vertrouwenspersoon vragen om jou te helpen en te vertegenwoordigen. Dat is gratis, want Cello betaalt deze kosten.

Je mag ook rechtsbijstand inhuren, zoals een advocaat. Let op: deze hulp betaal je zelf. Als je dit niet kan betalen, adviseren wij je om je te verzekeren voor rechtsbijstand of om naar een juridisch loket te gaan, want daar helpen ze vaak gratis.

Na het gesprek besluit de Klachtencommissie wat ze met je klacht gaan doen. Deze beslissing krijg je thuisgestuurd.

### **Wat als je het niet eens bent met de Klachtencommissie?**

Als je het niet eens bent met de beslissing van de Klachtencommissie, dan kun je naar de Geschillencommissie. Dit is een landelijke groep die klachten uit het hele land behandelt. Je kunt een klacht indienen op hun website:

[www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/)

Let op de kosten: het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie kost 52,50 euro. Dit moet je zelf betalen. Krijg je gelijk? Dan krijg je dit geld helemaal terug.