

**Klachtenregeling
zorg &
maatschappelijke
ondersteuning**

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	1
Doel van de klachtbehandeling	2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	4
Artikel 2: Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende	5
Artikel 4: Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd)	5
Artikel 5: Cliëntvertrouwenspersoon Zorg (CVP Zorg)	6
Artikel 6: De klachtenfunctionaris	6
Hoofdstuk 3 De klachtencommissie	7
Artikel 7: Klachtencommissie	7
Artikel 8: Samenstelling klachtencommissie	7
Artikel 9: Einde lidmaatschap klachtencommissie	8
Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie	8
Artikel 10: Het indienen van een klacht	8
Artikel 11: In behandeling nemen van een klacht	8
Artikel 12: Termijn van behandeling	9
Artikel 13: Bevoegdheid van de commissie	10
Artikel 13a: Voorkeur voor informele afhandeling	10
Artikel 13b: Klachten over bejegening	11
Artikel 13c: Klachten over ernstige situaties	11
Artikel 14: Ontvankelijkheid van de klacht	11
Artikel 15: Zittingscommissie	12
Artikel 16: Vervanging, verschoning en wraking	12
Artikel 17: Onderzoek	12
Artikel 18: Inhoudelijke beoordeling van de klacht en hoorzitting	13
Artikel 19: Stopzetting behandeling van de klacht	13
Artikel 20: Uitspraak klachtencommissie	13
Artikel 21: Standpunt raad van bestuur	13
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen	14
Artikel 22: Geschillencommissie	15
Artikel 23: Geheimhouding	15
Artikel 24: Archivering en bewaartermijn klachtendossier	15
Artikel 25: Overige klacht- en meldmogelijkheden	15
Artikel 26: Kosten	15
Artikel 27: Jaarverslag en reglement	16
Artikel 28: Openbaarmaking klachtenregeling	16
Artikel 29: Evaluatie	16
Artikel 30: Onvoorziene omstandigheden	16
Artikel 31: Vaststelling en wijziging regeling	16
Artikel 32: Overgangsbepaling	16
Artikel 33: Datum van inwerkingtreding	17

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Doel van de klachtbehandeling

Binnen Cello vinden we het belangrijk dat onvrede over de zorg of ondersteuning op een open, veilige en respectvolle manier besproken kan worden. Onvrede bespreekbaar maken bij een (persoonlijk) begeleider of leidinggevende of waar nodig bij een onafhankelijk persoon is een belangrijk uitgangspunt in onze manier van werken. We zien dit als een kans om samen te leren, tot oplossingen te komen en de kwaliteit van zorg en samenwerking verder te verbeteren.

Onze klachtenregeling sluit aan bij het mensbeeld en de gedragscode van Cello: we gaan uit van gelijkwaardigheid, vertrouwen en respect voor ieders perspectief. We willen dat cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden zich gehoord en serieus genomen voelen.

Het doel van klachtbehandeling is dat cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden op een veilige en zorgvuldige manier hun onvrede kunnen uiten. Het biedt Cello de mogelijkheid om samen naar een oplossing te zoeken, van ervaringen te leren en de zorg continu te verbeteren.

Samenvatting klachtenregeling

Vragen, zorgen of signalen over de zorgverlening, dan wel uitingen van onvrede of een klacht kunnen altijd worden gemeld bij een (persoonlijk) begeleider of leidinggevende. Soms bestaat behoefte aan ondersteuning door een onafhankelijk persoon. In die situatie kan telefonisch of schriftelijk contact op worden genomen met Zorgbelang Inclusief. Zorgbelang Inclusief voert een triage uit en bepaalt in overleg welke functionaris het meest passend is. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om rechtstreeks met een functionaris van Zorgbelang contact op te nemen.

Procesbeschrijving in het kort:

- De CVP staat naast de cliënt en is een laagdrempelige gesprekspartner. Zij zijn een luisterend oor bij vragen, zorgen of signalen over de zorgverlening en ondersteunen bij het verwoorden en bespreekbaar maken hiervan. De CVP behandelt zelf geen klachten en heeft geen formele rol in het klachtenproces.
- Een klacht wordt doorverwezen naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) en Cello met als doel een oplossing te vinden en de zorgkwaliteit te verbeteren;
- Indien de bemiddeling bij de klachtenfunctionaris niet leidt tot een oplossing, wordt de klacht doorgestuurd naar de Klachtencommissie. Bij uitzondering kan een klager ook direct een klacht indienen bij de Klachtencommissie als hij geen bemiddeling wenst door de klachtenfunctionaris;
- De Klachtencommissie Cello beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. De commissie beoordeelt de klacht onafhankelijk en:
 - onderzoekt de klacht zorgvuldig, hoort zowel de cliënt als de betrokken medewerkers;
 - beoordeelt de klacht en geeft een advies of oordeel;
 - doet waar mogelijk aanbevelingen om de zorg te verbeteren.

Het doel van de klachtencommissie is een klacht eerlijk en zorgvuldig te beoordelen, bij te dragen aan een oplossing en verbeteringen in de zorg te realiseren. Om de onafhankelijkheid te waarborgen, wordt de behandeling van de klacht geleid door een externe voorzitter.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. **Cliënt**
Een natuurlijke persoon aan wie Cello zorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend, of die Cello verzoekt zorg of ondersteuning te verlenen.
 - b. **Klacht**
Uiting van onvrede over een handeling, het nalaten daarvan, of een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Cello of door een persoon die voor Cello werkzaam is.
 - c. **Klager**
Degene die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande.
 - d. **Aangeklaagde**
Degene op wie 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 cliënten- en verwantenraad (CCVR)**
De centrale cliënten- en verwantenraad van Cello, die bestaat uit de deelraden centrale cliëntenraad (CCR) en centrale verwantenraad (CVR).
 - h. **Zittingscommissie**
De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - i. **Klachtenfunctionaris**
Externe klachtenfunctionaris bij Zorgbelang Inclusief die bemiddelt tussen de cliënt, zijn vertegenwoordiger of diens nabestaande(n) en Cello bij onvrede of klachten, met als doel een oplossing te vinden en de zorgkwaliteit te verbeteren. Hij of zij:
 - informeert over de klachtenregeling en over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
 - adviseert cliënten die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - biedt kosteloze ondersteuning, die kan bestaan uit voorlichting, advies over andere klachtenprocedures en bemiddeling tussen klager en organisatie, gericht op het vroegtijdig wegnemen van onvrede of het bereiken van een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing;
 - handelt altijd naar de wensen van de klager en mag niet handelen op een wijze waarmee de klager niet instemt.De externe klachtenfunctionaris is volledig onafhankelijk van Cello, bereikbaar en aanspreekbaar voor cliënten, hun vertegenwoordigers en andere rechtmatige betrokkenen, en heeft geen interne taken of beslissingsbevoegdheden binnen de organisatie.
 - j. **Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd)**
Externe functionaris bij Stemgever op grond van de Wet zorg en dwang. Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen bij de CVP terecht bij onvrede,

problemen, klachten en vragen die samenhangen met opname, verblijf, verlof, ontslag en onvrijwillige zorg.

k. **Cliëntvertrouwenspersoon Jeugd**

Externe functionaris bij Jeugdstem. Onafhankelijke gesprekspartner voor minderjarige cliënten, hun ouders of wettelijke vertegenwoordigers bij vragen, zorgen of klachten over jeugdhulp of zorgverlening aan jongeren. Ondersteunt bij het bespreekbaar maken van onvrede en begeleidt bij de klacht, zonder zelf te beslissen wie de klacht in behandeling neemt.

l. **Cliëntvertrouwenspersoon Zorg**

Externe functionaris bij Zorgbelang Inclusief. De cliëntvertrouwenspersoon zorg staat naast de cliënt en is een onafhankelijke en laagdrempelige gesprekspartner voor cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden. Zij biedt een luisterend oor bij vragen, zorgen of signalen over de zorgverlening en ondersteunt bij het verwoorden en bespreekbaar maken hiervan.

De cliëntvertrouwenspersoon Zorg behandelt zelf geen klachten en heeft geen formele rol in het klachtenproces.

m. **Zorg**

Alle zorg of diensten zoals omschreven in de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) of handelingen binnen de individuele gezondheidszorg (BIG), inclusief handelingen die een ander doel hebben dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

n. **Maatschappelijke ondersteuning**

Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015.

o. **KCOZ (klachtencommissie onvrijwillige zorg)**

De KCOZ behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders over onvrijwillige zorg op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd). Een cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd) een klacht indienen bij de commissie. Zowel klager als degene tegen wiens beslissing de klacht is gericht, kunnen zich tijdens de procedure laten bijstaan door een persoon van hun keuze. Voor klager kan dat bijvoorbeeld een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd zijn. Indienen van een klacht gaat [via deze link](#)

p. **Geschillencommissie**

De Geschillencommissie Zorg, erkend door de minister van VWS.

De Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

website www.degeschillencommissiezorg.nl

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn klacht bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. de leidinggevende van de medewerker;
 - c. de cliëntvertrouwenspersoon (CVP);

- d. de klachtenfunctionaris;
 - e. de Klachtencommissie cliënten.
2. Voor de inzet van een CVP, klachtenfunctionaris of de klachtencommissie cliënten kan de klager contact opnemen met Zorgbelang Inclusief.

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 helpt bij een oplossing, mits de cliënt hiermee instemt.
2. De gemaakte afspraken en het gespreksverslag worden vastgelegd, zodat deze open en gestructureerd kunnen worden opgevolgd.
3. Medewerkers en leidinggevenden wijzen cliënten op de mogelijkheid contact op te nemen met de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon.
4. Medewerkers en leidinggevenden bespreken onvrede van cliënten binnen het team waarvan zij deel uitmaken. Dit met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
5. 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: Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd)

1. De cliëntenvertrouwenspersoon die op basis van de Wzd functioneert is beschikbaar voor cliënten die onder de Wet zorg en dwang (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 betrokkenen. 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 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.

Artikel 5: Cliëntvertrouwenspersoon Zorg (CVP Zorg)

1. De cliëntvertrouwenspersoon Zorg is een externe functionaris van Zorgbelang Inclusief.
2. De cliëntvertrouwenspersoon Zorg staat naast de cliënt en is een onafhankelijke en laagdrempelige gesprekspartner voor cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden. Zij biedt een luisterend oor bij vragen, zorgen of signalen over de zorgverlening en ondersteunt bij het verwoorden en bespreekbaar maken hiervan. 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 cliëntvertrouwenspersoon Zorg behandelt zelf geen klachten en heeft geen formele rol in het klachtenproces zoals bedoeld in deze regeling. Wel kan de cliëntvertrouwenspersoon cliënten ondersteunen bij het voorbereiden van een gesprek of het indienen van een klacht.

Artikel 6: De klachtenfunctionaris

1. Taken van de klachtenfunctionaris:
 - a. Informeren van cliënten en medewerkers over de klachtenregeling;
 - b. Adviseren en ondersteunen bij het indienen van een klacht.
 - c. Bemiddeling en begeleiding bij het oplossen van een klacht of onvrede.
2. De klachtenfunctionaris is bereikbaar, onafhankelijk en biedt kosteloze ondersteuning, en doet alles uitsluitend in overleg met de klager.

De klachtenfunctionaris is iedere werkdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te benaderen via het algemene nummer van Zorgbelang Inclusief op telefoonnummer 013-5942170. Daarnaast is de klachtenfunctionaris te bereiken via het mailadres klachtenfunctionaris@zorgbelang.nl.

3. Taken en werkwijze zijn vastgelegd in een taakbeschrijving, conform de Wkkgz.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakbeschrijving.
5. Per jaar stelt de klachtenfunctionaris van Zorgbelang Inclusief een rapportage op met daarin de volgende gegevens:
 - het aantal aanvragen bemiddelingsgesprekken;
 - het aantal bemiddelingsgesprekken;
 - het resultaat van de bemiddeling;
 - overzicht van meest voorkomende klachtcategorieën.Acute signalen worden, met toestemming van betrokken cliënt, direct met betrokken partijen besproken.
De klachtenfunctionaris heeft minimaal éénmaal per jaar overleg met de klachtencommissie en daarnaast met de Raad van Bestuur en bestuurssecretaris van Cello.
6. De raad van bestuur stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, 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.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 7: 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 zijn werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De raad van bestuur zorgt voor de faciliteiten die de commissie redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 8: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft vier leden en vier plaatsvervangende leden. Onder leden wordt tevens verstaan de plaatsvervangende leden.
2. De raad van bestuur benoemt alle leden van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris en een plaatsvervangend secretaris.
4. Functies en en samenstelling van de klachtencommissie:

Voorzitter en plaatsvervangend voorzitter:

Dit zijn onafhankelijke juristen, niet werkzaam bij of voor Cello.

Leden op voordracht van de Centrale Cliënten- en Verwantenraad (CCVR):

Eén lid en één plaatsvervangend lid.

Specialistische leden:

Eén orthopedagoog wordt benoemd als lid en één als plaatsvervangend lid.

Organisatorische vertegenwoordiging:

Eén medewerker van Cello, bij voorkeur werkzaam binnen het primair proces als lid en één plaatsvervangend lid.

5. De raad van bestuur stelt de centrale cliënten- en verwantenraad in de gelegenheid een 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 cliënten- en verwantenraad ter benoeming is voorgedragen.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen één keer aansluitend herbenoemd worden.
7. De raad van bestuur en medewerkers van Cello mengen zich niet in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden verrichten.

8. 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 9: Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. eigen 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 kan het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie beëindigen in de volgende gevallen:
 - a. indien het lid niet langer beschikt over de hoedanigheid of kwalificatie die de grondslag vormde voor zijn/haar benoeming;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. Naast de in lid 2 genoemde gronden kan de raad van bestuur het lidmaatschap van de voorzitter van de klachtencommissie tevens beëindigen, indien de voorzitter van de klachtencommissie niet handelt conform deze regeling. De raad van bestuur neemt een besluit tot beëindiging van het lidmaatschap van de voorzitter niet, voordat de voorzitter hierover is gehoord.
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 10: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie via klachtenfunctionaris@zorgbelang.nl
Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande(n);
 - 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 11: In behandeling nemen van een klacht

1. Klachten worden door de klachtencommissie uitsluitend in behandeling genomen via Zorgbelang Inclusief. Indien een klacht op een andere wijze wordt ingediend, wordt deze doorgestuurd naar Zorgbelang Inclusief. Zorgbelang Inclusief fungeert als eerste aanspreekpunt en verwijst de klager naar de juiste instantie: de cliëntvertrouwenspersoon Zorg, de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Stemgever), de Vertrouwenspersoon

Jeugd (JeugdStem), de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie of de reguliere lijn. De klager wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de klacht.

2. De klachtencommissie heeft, voor de beoordeling van een klacht, toegang tot informatie over de cliënt voor zover deze noodzakelijk is voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht. Wanneer het om persoonsgegevens gaat die niet als medisch aan te merken zijn, mag worden aangenomen dat de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger met het indienen van de klacht impliciet toestemming geeft voor het gebruik van die gegevens.

Voor inzage in of verstrekking van medische gegevens, waaronder gegevens uit het medisch dossier (zoals het huisartsinformatiesysteem of verslagen van de behandelend arts), is op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) expliciete toestemming vereist van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. De secretaris van de klachtencommissie vraagt deze toestemming zo nodig schriftelijk op.

Bij klachten van nabestaanden van een overleden cliënt geldt een zwaardere toetsing: medische gegevens kunnen alleen worden verstrekt indien, volgens de behandelend arts, sprake is van een zwaarwegend belang en de cliënt bij leven (wilsbekwaam ter zake) daarmee zou hebben ingestemd.

De klachtencommissie beperkt zich bij de behandeling van de klacht tot de gegevens die noodzakelijk zijn, handelt overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), en bewaart medische gegevens niet langer dan nodig voor de klachtbehandeling.

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. De eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Cello.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen redelijke 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 redelijke termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 12: 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 de uitspraak verwacht wordt. De klachtencommissie stuurt de raad van bestuur ook een kopie van de klacht.

Artikel 13: Bevoegdheid van de commissie

1. Bevoegdheidsbeoordeling

De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om een klacht in behandeling te nemen.

2. Niet-bevoegdheid

De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:

a. (mede) strekken tot vergoeding van schade;

b. betrekking hebben op beslissingen of de nakoming van verplichtingen zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd).

3. Bezwaar tegen niet-bevoegdheid

Een klager kan binnen twee weken schriftelijk bezwaar maken tegen een besluit dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Het bezwaar wordt behandeld door de voorzitter en twee door hem aangewezen commissieleden, en binnen twee weken schriftelijk gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

4. Overdracht van de klacht

Wanneer de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, draagt de klachtencommissie de klacht over:

a. Klachten over een andere zorgaanbieder worden doorgestuurd naar die zorgaanbieder.

b. Klachten die (mede) strekken tot schadevergoeding, worden doorgestuurd naar de raad van bestuur van Cello.

c. Klachten over beslissingen of verplichtingen op grond van artikel 55 Wzd worden doorverwezen naar de klager, met het advies deze rechtstreeks in te dienen bij de KCOZ via [De Geschillencommissie](#)

5. Informatie aan klager

De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de overdracht en het vervolg van de procedure. De klager kan bezwaar maken tegen de doorzending.

6. Ondersteuning door Zorgbelang Inclusief

Zorgbelang Inclusief blijft gedurende de overdracht het eerste aanspreekpunt voor de klager, biedt ondersteuning en advies en zorgt dat de procedure consistent verloopt.

Artikel 13a: Voorkeur voor informele afhandeling

1. Cello streeft ernaar klachten eerst op een laagdrempelige manier op te lossen, bij voorkeur door bespreking met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende ("bespreken in de lijn").
2. Ondersteuning kan worden gevraagd van de cliëntvertrouwenspersoon of een andere onafhankelijke gespreksbegeleider.
3. Lukt een informele oplossing niet of wenst de klager een formele beoordeling, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Artikel 13b: Klachten over bejegening

Klachten die uitsluitend gaan over bejegening worden in beginsel niet inhoudelijk behandeld door de klachtencommissie, tenzij:

1. eerdere pogingen tot bemiddeling of gesprek niet tot een oplossing hebben geleid, of
2. de klager nadrukkelijk om formele behandeling verzoekt.
3. In dat geval kan de klacht alsnog ter beoordeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

Artikel 13c: Klachten over ernstige situaties

1. **Klachtencommissie:** brengt de raad van bestuur onverwijld op de hoogte van ernstige situaties met mogelijk structureel karakter die tijdens de behandeling van een klacht aan het licht komen en de veiligheid of rechten van cliënten ernstig kunnen aantasten.
2. **Cliëntvertrouwenspersoon (CVP):** brengt de raad van bestuur onverwijld op de hoogte van ernstige signalen van cliënten, ook zonder dat er een formele klacht is, bijvoorbeeld bij vermoedens van seksueel misbruik, geweld in de zorgrelatie, huiselijk geweld, kindermishandeling of datalekken.
3. **Klachtenfunctionaris:** de klachtenfunctionaris signaleert ernstige of structurele tekortkomingen in de zorg die tijdens de behandeling van een klacht of bij de ondersteuning van een cliënt aan het licht komen. Indien sprake is van een situatie die de veiligheid van cliënten of de kwaliteit van de zorg ernstig kan aantasten, brengt de klachtenfunctionaris dit, met inachtneming van de vertrouwelijkheid en de positie van de klager, onder de aandacht van de raad van bestuur.
4. De raad van bestuur beoordeelt of formele melding aan de IGJ of toezichthouder nodig is en neemt passende maatregelen.
5. Binnen één maand na signalering informeert de raad van bestuur de klachtencommissie of CVP over de genomen maatregelen.
6. Indien de raad van bestuur geen afdoende maatregelen heeft getroffen, kan de klachtencommissie of CVP zelf melding doen bij de IGJ.

Artikel 14: 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 heeft plaatsgevonden op een moment dat langer dan twee jaar voor de datum van indiening van de klacht ligt.
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 schriftelijke en gemotiveerde beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 15: Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door drie leden van de klachtencommissie, tenzij de voorzitter besluit dat de klacht door vijf 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. Doorgaans worden hoorzittingen en het opstellen van de uitspraak uitgevoerd door de voorzitter(s) en de (plaatsvervangend) secretaris(sen) van de klachtencommissie.
4. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, neemt geen deel aan de beoordeling van die klacht.
5. 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.
6. De secretaris deelt klager en aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee welke samenstelling de commissie heeft. Zij kunnen binnen een door de voorzitter te bepalen termijn verzoeken om een lid niet te laten deelnemen aan de behandeling van de klacht.

Artikel 16: 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 aan de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie, kan hij schriftelijk en gemotiveerd verzoeken om het desbetreffende lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Dit verzoek moet worden gemotiveerd.
De voorzitter beoordeelt de gerechtvaardigheid van het verzoek. Indien het verzoek gerechtvaardigd is, zal het gewraakte lid van de klachtencommissie worden vervangen door een plaatsvervangend lid.

Artikel 17: 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 gevraagd 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.

4. Alle personen die betrokken zijn bij het onderzoek, waaronder leden van de klachtencommissie, medewerkers en ingeschakelde deskundigen, zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van het onderzoek ontvangen of verkrijgen, tenzij wettelijk anders is voorgeschreven.

Artikel 18: Inhoudelijke beoordeling van de klacht en hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden, zodat de klager en de aangeklaagde hun standpunten mondeling kunnen toelichten.
2. In de regel worden partijen tijdens de hoorzitting in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie besluiten partijen afzonderlijk te horen.
3. Worden partijen afzonderlijk gehoord, dan zorgt de zittingscommissie voor een verslag van het gesprek. Dit verslag wordt ter kennis gebracht van de partij die niet aanwezig was, die vervolgens binnen een door de zittingscommissie gestelde termijn kan reageren.
4. De klachtencommissie kan, ter inhoudelijke beoordeling van de klacht, besluiten de klacht af te doen op basis van de beschikbare schriftelijke stukken, zonder een nadere hoorzitting.

Artikel 19: Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager deze intrekt. De klager kan dit mondeling of schriftelijk kenbaar maken. Wordt een klacht om deze reden niet verder behandeld, dan deelt de klachtencommissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 20: Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie kan de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren, of ongegrond verklaren.
2. De zittingscommissie stelt een uitspraak vast bij gewone meerderheid van stemmen.
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, binnen de geldende termijn, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de raad van bestuur.

Artikel 21: Standpunt raad van bestuur

1. De raad van bestuur neemt zo spoedig mogelijk een standpunt in over de uitspraak van de klachtencommissie. Indien op basis van de melding van de klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 10, wordt voorzien dat de beoordeling van de klacht meer dan zes weken zal duren, informeert de raad van bestuur de klager en de betrokkene schriftelijk of per e-mail vóór het verstrijken van deze termijn. Daarbij vermeldt de raad van bestuur de termijn waarbinnen alsnog een standpunt zal worden gegeven. Deze termijn bedraagt maximaal tien weken 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 kan worden beoordeeld, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de betrokkene. Hierbij wordt aangegeven waarom de beoordeling niet mogelijk is en binnen welke termijn alsnog een standpunt volgt. De klager wordt verzocht binnen twee weken aan te geven of hij het oordeel wil afwachten of de klacht wil voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg. Indien de klager kiest voor De Geschillencommissie Zorg, kan de raad van bestuur de klachtenprocedure beëindigen. Deze bepaling geldt niet voor klachten over maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
3. Na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de raad van bestuur binnen de termijn zoals vermeld in lid 1 schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, de betrokkene en de klachtencommissie of de uitspraak aanleiding geeft tot maatregelen, en zo ja, welke maatregelen en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.
4. De raad van bestuur vermeldt in zijn bericht dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst, de klacht kan voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn dit kan en worden het adres en de website van De Geschillencommissie Zorg vermeld. Deze bepaling is niet van toepassing op standpunten van de raad van bestuur met betrekking tot klachten over maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 22: 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 Zorg, tenzij het een geschil over maatschappelijke ondersteuning betreft.
3. Bevoegdheid: De Geschillencommissie Zorg is bevoegd klachten van cliënten te behandelen die niet naar tevredenheid zijn opgelost via de interne klachtenregeling van Cello. De commissie doet een bindende uitspraak over het geschil en kan tevens een oordeel geven over een gevorderde schadevergoeding, tot het wettelijk vastgestelde maximum.

Artikel 23: Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij toegang krijgt tot gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, is verplicht tot geheimhouding. Uitzondering geldt alleen indien een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht, of indien uit de uitvoering van de klachtenregeling voortvloeit dat bekendmaking noodzakelijk is.

Artikel 24: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alle bescheiden die betrekking hebben op een klacht worden bewaard in een klachtendossier. Na afronding van de procedure wordt het dossier maximaal twee jaar bewaard, tenzij zwaarwegende redenen een langere bewaartermijn rechtvaardigen, zoals een lopende juridische procedure of toezichtsonderzoek.
2. Relevante stukken die betrekking hebben op de behandeling of zorgverlening aan een cliënt en noodzakelijk zijn voor de continuïteit van zorg, worden opgenomen in het cliëntdossier. Voor deze gegevens geldt een bewaartermijn van 20 jaar, conform de Wgbo, te rekenen vanaf de laatste wijziging in het dossier.
3. De raad van bestuur kan bij een gerechtvaardigd belang de bewaartermijn gemotiveerd verlengen.
4. Na afloop van de bewaartermijn wordt het klachtendossier zorgvuldig vernietigd.
5. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet standaard in het dossier van de cliënt opgenomen.

Artikel 25: Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling doet geen afbreuk aan het recht van de klager om klachten bij andere bevoegde instanties in te dienen.

Artikel 26: Kosten

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

Artikel 27: Jaarverslag en reglement

De klachtencommissie brengt jaarlijks, uiterlijk 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden uit aan de raad van bestuur. Hierin wordt het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten weergegeven, evenals de strekking van haar aanbevelingen.

Artikel 28: Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur zorgt ervoor dat deze regeling bij cliënten en hun vertegenwoordigers bekend is, door bij het aangaan van de overeenkomst te informeren, op verzoek een exemplaar te verstrekken en de regeling op de website van Cello te publiceren.

Artikel 29: 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 ondernemingsraad en de centrale cliënten- en verwantenraad.

Artikel 30: 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 31: 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, conform artikel 3, eerste lid, onderdeel k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz), ter instemming voor aan de centrale cliënten- en verwantenraad.

Artikel 32: Overgangsbepaling

1. Personen die op de dag vóór de inwerkingtreding van deze regeling lid waren van de klachtencommissie van Cello, worden vanaf de inwerkingtreding benoemd als lid van de klachtencommissie op basis van deze regeling. Bij eventuele herbenoemingen wordt de periode waarin zij lid waren vóór de inwerkingtreding buiten beschouwing gelaten.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld volgens de voorheen geldende klachtenregeling.

Artikel 33: Datum van inwerkingtreding

Per **19 maart 2026** is de regeling opnieuw aangepast. Met deze aangepaste regeling is ingestemd door de centrale cliënten- en verwantenraad in zijn vergadering van **8 mei 2026**. De regeling is vastgesteld door de raad van bestuur op 13 mei 2026 en vervangt vanaf dat moment de vorige klachtenregeling.