



Klachtenregeling consultatie en meerzorg Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE)

Inhoud

| | |
|---|----|
| Hoofdstuk 1. Inleiding..... | 2 |
| Hoofdstuk 2. Inleidende bepalingen | 3 |
| Hoofdstuk 3. De cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie | 5 |
| Hoofdstuk 4. Behandeling van informele klachten en bemiddeling | 10 |
| Hoofdstuk 5. Behandeling van formele klachten door de externe klachtencommissie | 13 |
| Hoofdstuk 6. Overige bepalingen klachtenbehandeling..... | 17 |
| Hoofdstuk 7. Externe geschilleninstantie..... | 18 |
| Hoofdstuk 8. Slotbepalingen | 20 |



Hoofdstuk 1. Inleiding

Opzet klachtenregeling

Dit is de klachtenregeling consultatie & meerzorg van de Stichting Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE). De klachtenregeling sluit aan bij de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: 'Wkkgz'). CCE heeft ervoor gekozen op vrijwillige basis aansluiting bij deze wet te zoeken.

In deze klachtenregeling staat beschreven wat cliënten en/of hun vertegenwoordigers en zorginstellingen die een cliënt hebben aangemeld voor een consultatie- of meerzorgtraject door CCE (zie artikel 2 klachtgerechtigden) kunnen doen wanneer zij een klacht hebben over het aandeel van CCE gedurende het consultatietraject.

Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op door CCE verrichte consultaties en meerzorgtrajecten.

In deze klachtenregeling worden voornaamwoorden uitsluitend gebruikt ter bevordering van de leesbaarheid en genderneutraal geformuleerd.

Deze klachtenregeling maakt onderscheid tussen informele klachtenbehandeling door de klachtfunctionaris (hoofdstuk 4) en de behandeling van een formele klacht door de externe klachtencommissie (hoofdstuk 5). Ook kan een klacht door een externe geschilleninstantie worden behandeld (hoofdstuk 7).

Doel van de klachtenregeling

1. Het recht doen aan de klager en het wegnemen van diens onvrede;
2. Het leveren van een bijdrage aan kwaliteitsverbetering van de activiteiten van CCE.

Uitgangspunten

1. Bij de behandeling van een klacht worden onafhankelijkheid, geheimhouding en vertrouwelijkheid gegarandeerd;
2. Het indienen van een klacht zal op geen enkele wijze de bejegening of positie van de klager in negatieve zin beïnvloeden.

Rol CCE

CCE is dé onafhankelijke partner van zorgverleners en (zorg)organisaties bij de meest complexe en vastlopende zorgsituaties. Met onze jarenlange ervaring en sectoroverstijgende expertise sluiten we aan bij bestaande dynamieken en versterken we de samenwerking van zorgverleners in de brede context. Zo ondersteunen we bij vastlopende situaties, voegen we kennis toe en brengen we samen een leerproces op gang.



Hoofdstuk 2. Inleidende bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- a. **CCE**
De Stichting Centrum voor Consultatie en Expertise, werkend vanuit vier locaties, te weten Utrecht, Eindhoven, Gouda en Zwolle.
- b. **Raad van Toezicht**
De Raad van Toezicht van de stichting Centrum voor Consultatie en Expertise.
- 3. Raad van Bestuur**
Raad van Bestuur van de stichting Centrum voor Consultatie en Expertise.
- c. **Klachtenfunctionaris(sen)**
De door de Raad van Bestuur van CCE benoemde, onafhankelijke klachtenfunctionaris(sen), belast met het onderzoeken en bemiddelen bij informele klachten, zoals bedoeld in hoofdstuk 3 van deze klachtenregeling
- d. **Cliëntvertrouwenspersoon**
De door de Raad van Bestuur van CCE benoemde, onafhankelijke Cliëntvertrouwensperso(o)n(en), belast met het ondersteunen van de cliënt die een klacht indient, zoals bedoeld in hoofdstuk 3 van deze klachtenregeling.
- e. **Externe klachtencommissie**
De door de Raad van Bestuur van CCE benoemde, onafhankelijke externe klachtencommissie, belast met het beoordelen van formele klachten zoals bedoeld in hoofdstuk 5 van deze klachtenregeling.
- f. **Klachtenregeling**
De voorliggende klachtenregeling van CCE.
- g. **Klacht**
Elk door de persoon met de klacht naar voren gebracht bezwaar tegen een aandeel van CCE gedurende het consultatie- of meerzorgtraject. Een aandeel kan zijn een gedraging van CCE die de kwaliteit van zorg betreft, zoals de bejegening, de zorgverlening en organisatorische problemen, maar ook het nalaten daarvan met gevolgen voor de persoon met de klacht of de cliënt die zij wettelijk vertegenwoordigen.
- h. **Formele klacht**
Een schriftelijk ingediende klacht waarvan de klager aangeeft deze te willen laten beoordelen door de externe klachtencommissie. Op deze klacht past CCE vrijwillig de regels van de Wkkgz toe.
- i. **Informele klacht**
Elke klacht die niet voldoet aan het schriftelijkheidsvereiste of die klacht waarvan de klager aangeeft een beroep te doen op de bemiddelingsfunctie van de klachtenfunctionaris.
- j. **Klager**
Persoon die klachtgerechtigd is en een klacht bij CCE indient.



k. **Aangeklaagde**

De medewerker(s), werkzaam bij of in opdracht van CCE, tegen wie de klacht zich richt; de coördinator en/of consultant(en), werkzaam bij of in opdracht van CCE, tegen wie de klacht zich richt, of CCE als organisatie.

l. **Consultatie**

Een advies op maat door CCE aan zorginstellingen over de mogelijkheden om de vastgelopen zorgsituatie weer vlot te trekken.

m. **Meerzorg-ontwikkelgesprek**

Een meerzorg-ontwikkelgesprek is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, en daarmee de kwaliteit van bestaan van cliënten. Een meerzorg-ontwikkelgesprek wordt aangevraagd door een zorginstelling ten behoeve van een cliënt of een groep cliënten.

n. **Advies over meerzorgaanvraag**

Een advies op maat door CCE aan een Zorgkantoor over een meerzorgaanvraag gedaan door een persoonsgebonden budget houder (pgb-houder). CCE beantwoordt of er sprake is van meerzorg bij deze cliënt in deze context en beoordeelt het zorgplan en de geboden zorg op inhoud, kwaliteit en passendheid bij deze cliënt in deze context. Een advies over een meerzorgaanvraag wordt aangevraagd door een Zorgkantoor om mede op basis van dit advies een besluit te kunnen nemen over de meerzorgaanvraag gedaan door de pgb-houder.

o. **Klachttermijn**

De termijn van zes maanden na afsluiting van de consultatie door CCE waarbinnen een formele dan wel informele klacht bij CCE kan worden ingediend.

p. **Externe geschilleninstantie**

Stichting Zorggeschil, de onafhankelijke geschilleninstantie zorg waarbij CCE is aangesloten

Artikel 2. Klachtgerechtigden

De volgende personen kunnen een formele of informele klacht indienen. Zij worden hierna 'klager' genoemd:

1. de cliënt zelf. Als cliënt wordt gezien de meerderjarige cliënt, de minderjarige cliënt vanaf zestien jaar, de minderjarige cliënt tussen 12 en zestien jaar samen met zijn ouders;
2. diens vertegenwoordiger, zoals aangewezen door de cliënt zelf, wettelijk benoemd (zijnde een mentor of curator, zijnde een ouder of voogd ingeval van een cliënt die jonger is dan zestien jaar) of zaakwaarnemer. Een zaakwaarnemer mag een klacht indienen wanneer een door de cliënt aangewezen of wettelijk benoemde vertegenwoordiger afwezig is en de cliënt zelf niet in staat is om een klacht in te dienen;
3. nabestaanden van de cliënt;



4. de zorginstelling die beroepsmatig betrokken is bij een cliënt waarvoor een consultatie- of meerzorgtraject bij CCE is gevraagd. Betreft het een zorginstelling in de zin van de Wkkgz dan moet de klacht mede zijn ondertekend door de raad van bestuur van die zorginstelling. De zorginstelling kan alleen een klacht indienen, nadat deze dat heeft besproken met de betrokken cliënt of diens vertegenwoordiger. De zorginstelling kan zijn klacht alleen indienen bij de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie, niet bij de externe geschilleninstantie, ongeacht wat verder in deze klachtenregeling is neergelegd over het indienen van klachten bij de externe geschilleninstantie.
5. de raad van bestuur van de Zorgaanbieder die beroepsmatig betrokken is bij de cliënt waarvoor een consultatie- of meerzorgtraject door CCE is gevraagd. De zorgaanbieder kan zijn klacht alleen indienen bij de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie, niet bij de externe geschilleninstantie, ongeacht wat verder in deze regeling is opgenomen over het indienen van een klacht bij de externe geschilleninstantie.

Al deze personen hebben een eigen klachtrecht, als zij rechtstreeks in hun belang getroffen worden door de handelswijze van CCE en/of de voor deze werkzame personen in het kader van de dienstverlening t.b.v. de individuele cliënt.

Hoofdstuk 3. De cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie

Artikel 3. Benoeming en ontslag van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris

1. De Raad van Bestuur van CCE belast minimaal één cliëntvertrouwenspersoon en één Klachtenfunctionaris met de behandeling van klachten.
2. De cliëntvertrouwenspersoon en Klachtenfunctionaris worden benoemd door de Raad van Bestuur.
3. De cliëntvertrouwenspersoon staat de klager op diens verzoek bij met advies over het indienen van de klacht. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon helpen met het formuleren van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon handelt volledig in overleg met en in het belang van de klager.
4. De behandeling van een klacht door de cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris is gericht op het bereiken van een voor de klager en CCE bevredigende oplossing, waarbij moet



worden opgemerkt dat de klachtenfunctionaris zich richt op bemiddeling en niet doet aan oordeelsvorming.

5. Voor elk cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan een plaatsvervanger worden benoemd. Aan de plaatsvervangende cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de te vervangen cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Een plaatsvervanger treedt op indien een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris ziek is, gebruik maakt van zijn recht op verschoning, of de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris anderszins verhinderd is. De Raad van Bestuur van CCE geeft de rangorde onder de plaatsvervangend cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionarissen aan.
6. Vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen treden op zonder last of ruggespraak.
7. Vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen verrichten hun werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijvingen en zonder inmenging van (de Raad van Bestuur van) CCE.
8. Geen van de vertrouwenspersonen of klachtenfunctionarissen mag zitting hebben in een adviesorgaan of de Raad van Toezicht van CCE of werkzaam zijn als consulent van CCE. Ook mag de cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris geen door CCE in te zetten externe deskundige zijn, zoals bijvoorbeeld een jurist.
9. De cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris wordt benoemd voor een periode van vier jaar en is eenmaal herbenoembaar.
10. De cliëntvertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris houdt op als zodanig te functioneren bij:
 - a het aflopen van de benoemingstermijn (artikel 5, lid 9);
 - b overlijden;
 - c terugtreden;
 - d het aangaan van een directe band met CCE zoals omschreven in artikel 5, zevende lid;
 - e Na afloop van de opzegtermijn in geval van opzegging namens CCE. CCE mag de klachtenfunctionaris alleen opzeggen als deze zijn taak verwaarloost, zich niet houdt aan de vereisten conform lid 7 of wanneer er sprake is van andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als klachtenfunctionaris redelijkerwijs niet kan worden verlangd.



11. De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zullen naar redelijkheid met elkaar communiceren en samenwerken in het belang om een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing te bereiken. Indien er sprake is van een geschil tussen de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zal één van de partijen de voorzitter van de externe klachtencommissie hierover inlichten. De voorzitter kan besluiten tot bemiddeling tussen partijen of zal een tijdelijke plaatsvervanger voor de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon benoemen enkel met betrekking tot de klacht waarover een geschil is ontstaan.
12. Wanneer de cliëntvertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris op grond van het voorgaande lid ophoudt te functioneren, wordt de coördinatie en behandeling van diens dossiers overgenomen door de waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 4. Benoeming en ontslag van de externe klachtencommissie

1. De leden van de externe klachtencommissie wordt benoemd door de Raad van Bestuur van CCE voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar.
2. De Raad van Bestuur van CCE benoemt de voorzitter van de externe klachtencommissie.
3. Voor elk lid van de externe klachtencommissie kan een plaatsvervanger worden benoemd. Aan het plaatsvervangende lid wordt dezelfde voorwaarden gesteld als aan het te vervangen lid van de externe klachtencommissie. Een plaatsvervanger treedt op indien een lid van de externe klachtencommissie ziek is, gebruik maakt van zijn recht op verschoning, wraking van een lid/leden van de klachtencommissie heeft plaatsgevonden of het lid van de externe klachtencommissie anderszins verhinderd is. De Raad van Bestuur van CCE geeft de rangorde onder de plaatsvervangend lid van de externe klachtencommissie aan.
4. Leden van de externe klachtencommissie treden op zonder last of ruggespraak.
5. Leden van de externe klachtencommissie verrichten hun werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijvingen en zonder inmenging van (de Raad van Bestuur van) CCE.
6. Geen van de leden van de externe klachtencommissie mag zitting hebben in een adviesorgaan of de Raad van Toezicht van CCE of werkzaam zijn als consultant of casemanager van CCE. Ook mogen de leden van de externe klachtencommissie geen door CCE in te zetten externe deskundige zijn, zoals bijvoorbeeld een jurist.



7. Ter ondersteuning van de externe klachtencommissie wordt een ambtelijk secretariaat ingesteld. Dit secretariaat wordt door de Raad van Bestuur aangewezen. De ambtelijk secretaris kan een medewerker van CCE zijn. De aanwijzing geschiedt in overleg met de externe klachtencommissie. De ambtelijk secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.

8. Een lid van de externe klachtencommissie houdt op als zodanig te functioneren bij:
 - a het aflopen van de benoemingstermijn (artikel 6, lid 1);
 - b overlijden;
 - c terugtreden;
 - d het aangaan van een directe band met CCE zoals omschreven in artikel 5, zevende lid;
 - e Na afloop van de opzegtermijn in geval van opzegging namens CCE. CCE mag een lid van de klachtencommissie alleen opzeggen als deze zijn taak verwaarloost, zich niet houdt aan de vereisten conform lid 5 of wanneer er sprake is van andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als klachtenfunctionaris redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

9. Wanneer een lid van de klachtencommissie op grond van het voorgaande lid ophoudt te functioneren, wordt de coördinatie en behandeling van diens dossiers overgenomen door het waarnemend lid.

Artikel 5. Verschoning en wraking

1. De cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en/of lid van de externe klachtencommissie behandelt geen klacht als hij in een nauwe relatie tot de klager of aanklaagde staat. Dat is het geval wanneer hij familie is van de klager of aangeklaagde, met de klager of aangeklaagde getrouwd is of diens levenspartner is. Ook kan een cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en/of lid van de externe klachtencommissie zich verschonen als hij van mening is dat zijn betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.

2. Een cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en/of lid van de externe klachtencommissie kan zich verschonen indien hij, voor zover te voorzien, niet gedurende de gehele periode van de klachtenbehandeling beschikbaar is. Daarbij is de reden van deze niet-beschikbaarheid niet van belang.



3. De klager en aangeklaagde hebben het recht om gemotiveerd en schriftelijk bezwaar aan te tekenen tegen het lid of de leden van de externe klachtencommissie die de betreffende klacht behandelt. De Raad van Bestuur wijst een onpartijdige derde aan die beslist op dit bezwaar.
4. De cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en/of het lid van de externe klachtencommissie zal binnen tien werkdagen na het nemen van een besluit over verschoning of wraking de persoon met de klacht en aangeklaagde hierover informeren.

Artikel 6. Werkwijze

1. De klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie kan eenieder binnen CCE, medewerkers zowel als consultants of casemanagers, verzoeken inlichtingen te verstrekken over het onderwerp van de klacht. Degene van wie de inlichtingen worden gevraagd, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke of andere plicht tot geheimhouding. Het binnen CCE geldende privacyreglement is van toepassing.
2. Wordt de klacht in behandeling genomen, dan wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gevraagd een machtiging te ondertekenen zodat de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie alle relevante stukken in kan zien. Is de klager geen cliënt of vertegenwoordiger van een cliënt, dan bepaalt de klachtenfunctionaris en/of de externe klachtencommissie of het voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is vertrouwelijke documenten over een cliënt in te zien. Indien dat geval is, wordt de betreffende cliënt of diens vertegenwoordiger gevraagd een toestemming te verlenen. Indien de cliënt overleden is wordt per geval bepaald door de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie of vervangende toestemming mag worden gegeven.
3. Wordt geen toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger verkregen voor het inzien van het dossier, dan wordt de klacht slechts behandeld voor zover dit naar het oordeel van de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie voldoende mogelijk is zonder inzage in het dossier.
4. De externe klachtencommissie kan zich naar redelijkheid laten adviseren door deskundigen.
5. Wanneer een klager gelijktijdig klachten indient tegen meerdere medewerkers van CCE, mag de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie deze klachten tegelijk behandelen wanneer:
 - a het gaat om twee afzonderlijke formele klachten;
 - b het samenhangende advisering betreft door afzonderlijke medewerkers van CCE.Gezamenlijke behandeling is niet mogelijk als klager geen toestemming geeft voor de



gelijktijdige behandeling, tenzij de weigering naar mening van de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie op onredelijke gronden berust.

6. Wanneer de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie meer klachten tegelijkertijd behandelt, is hij verplicht ervoor te zorgen dat hij recht doet aan de samenhang in de werkzaamheden die in het kader van de consultatie door aangeklaagden wordt verleend.
7. De cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de externe klachtencommissie en voorts eenieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is op grond van artikel 23 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg tot geheimhouding verplicht ten aanzien van de partijen betreffende gegevens die hem bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.
8. CCE verklaart onvoorwaardelijk en onherroepelijk dat de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en alle leden van de externe klachtencommissie niet aansprakelijk zullen worden gehouden voor schade door hen direct of indirect aan CCE toegebracht door of als gevolg van handelingen als cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of externe klachtencommissie van CCE, dit alles in ruime zin. Voorts verklaart CCE de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en alle leden van de externe klachtencommissie te zullen vrijwaren tegen aanspraken van derden ter zake van schade, als cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of externe klachtencommissie van CCE.
9. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor eigen rekening.

Hoofdstuk 4. Behandeling van informele klachten en bemiddeling

Artikel 7. Klachtenbehandeling door CCE

1. Klachtenbehandeling door CCE begint in principe met het bespreken van de klacht met de medewerker(s), werkzaam bij of in opdracht van CCE, tegen wie de klacht zich richt, of de consulent(en) werkzaam in opdracht van CCE, tegen wie de klacht zich richt. De cliëntvertrouwenspersoon kan, indien de klager dit wenst, ter ondersteuning van de klager aan het gesprek deelnemen. Vaak lost een gesprek klachten al op.
2. Slaagt het bespreken van de klacht met de coördinator of directeur consultatie en expertise niet, of wil de klager de klacht niet direct zelf met hen bespreken, dan kan de klager indien zij



- een informele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De cliëntvertrouwenspersoon kan, indien de klager de cliënt is en dit wenst, de klager hierbij ondersteunen.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheden om tot bemiddeling van de klacht te komen. De klachtenfunctionaris kan gesprekken arrangeren tussen de klager en de aangeklaagde of iemand anders van CCE als dit kan bijdragen aan de oplossing van de klacht. Vervolgens kan de klachtenfunctionaris, indien de klager dit wenst, een bemiddelingstraject starten. Heeft de klachtenfunctionaris de klacht (nog) niet naar tevredenheid van de klager opgelost, dan kan de klager een formele klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Is de klager het niet eens met het besluit genomen over de klacht door de externe klachtencommissie staat er hoger beroep op tegen dit besluit bij de externe geschilleninstantie.
 4. Wanneer de klager niet de klacht eerst binnen CCE wil bespreken, dan kan hij de klacht meteen informeel bij de klachtenfunctionaris of formeel bij de externe klachtencommissie indienen.
 5. De klager mag niet direct zijn klacht indienen bij de externe geschilleninstantie. Hij dient eerst de interne procedure op grond van dit reglement te doorlopen. Uitzondering hierop wordt gemaakt indien van de klager niet in redelijkheid kan worden gevergd dat hij de klacht eerst met de klachtenfunctionaris ofwel de externe klachtencommissie bespreekt.

Artikel 8. Behandeling van informele klachten

1. De cliëntvertrouwenspersoon is door de Raad van Bestuur van CCE aangewezen om de klager bij te staan als het gaat om de behandeling van zijn klacht. De cliëntvertrouwenspersoon is specifiek beschikbaar voor cliënten. Hij is niet werkzaam bij CCE.
2. De cliëntvertrouwenspersoon adviseert en informeert de klager in aangelegenheden samenhangend met de relatie klager/CCE en verleent de klager zo nodig bijstand in deze aangelegenheden:
 - a De cliëntvertrouwenspersoon adviseert en informeert de klager over hoe de klacht opgelost kan worden (gesprekken ofwel bemiddeling) en bespreekt met de klager of deze daarbij verdere ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon wenselijk vindt en nodig heeft. De cliëntvertrouwenspersoon handelt in belang van en in overleg met de klager en staat naast de klager gedurende de klachtenprocedure. De cliëntvertrouwenspersoon kan de klager ondersteunen zoals beschreven in lid b, c, d en e, indien de klager dit wenst. Afspraken hierover legt de cliëntvertrouwenspersoon schriftelijk vast;



- b de klachtenfunctionaris kan een gesprek arrangeren tussen de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft en tijdens dit gesprek als bemiddelaar optreden, de cliëntvertrouwenspersoon kan ter ondersteuning van de klager aan het gesprek deelnemen, indien de klager dit wenst.
 - c de cliëntvertrouwenspersoon kan de klager bijstaan als deze een klacht indient bij de klachtencommissie. De ondersteuning kan onder meer bestaan uit:
 - i hulp bij het formuleren van de klacht;
 - ii voorbereiding van de klager op een hoorzitting;
 - iii aanwezigheid tijdens de hoorzitting om de klager bij te staan;
 - d De cliëntvertrouwenspersoon treedt in principe niet op als vertegenwoordiger van de klager. Hij ondertekent geen correspondentie namens de klager. Alleen als het bijwonen van een hoorzitting onevenredig belastend is voor een klager, kan de cliëntvertrouwenspersoon in zijn plaats de hoorzitting bijwonen.
3. De klachtenfunctionaris is door de Raad van Bestuur van CCE aangewezen om de informele klachtenbehandeling en klachtenbemiddeling te doen. Hij is niet werkzaam bij CCE.
4. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. Dit helpt vaak om weer een goede verstandhouding te bewerkstelligen.
5. De cliëntvertrouwenspersoon ofwel de klager zal de klachtenfunctionaris informeren als de klager bemiddeling wil. Neemt een klager contact op met de cliëntvertrouwenspersoon, dan zal hij sowieso de klager informeren over de mogelijkheid tot klachtenbehandeling en bemiddeling door de klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris is bevoegd om, indien hij de situatie daarvoor geschikt acht, klager en aangeklaagde te adviseren een mediationtraject in te gaan. In dat geval zal de klachtenfunctionaris zorg dragen voor verwijzing naar een geschikte mediator. Zowel klager als aangeklaagde moeten instemmen met de gekozen mediator. De kosten voor de mediation worden gedragen door CCE.
7. In onderstaande situaties kan de klachtenfunctionaris worden ingeschakeld:
- a Als de klacht na een gesprek met de coördinator en/of de directeur consultatie en expertise nog niet opgelost is en de klager geen gesprek meer wenst met de aangeklaagde of iemand van CCE die kan bijdragen aan het oplossen van de klacht;
 - b Als de klacht na een gesprek met de aangeklaagde of iemand van CCE die kan bijdragen aan het oplossen van de klacht, nog niet opgelost is;



- c Als de klager geen gesprekken wenst te voeren met iemand van CCE die kan bijdragen aan het oplossen van de klacht, maar direct wil overgaan tot bemiddeling.
8. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris in een bijlage bij dit reglement worden opgenomen en op een laagdrempelige wijze op de website van CCE worden opgenomen.
9. De klachtenfunctionaris neemt een klacht niet in behandeling wanneer deze buiten de klachttermijn is ingediend.
10. De klachtenfunctionaris informeert de cliënt over het afsluiten van de informele klacht en licht de reden van afsluiten inhoudelijk toe. Het is mogelijk dat de klacht wordt afgesloten terwijl de klager nog niet tevreden is. De klachtenfunctionaris informeert de klager dan over welke mogelijkheden tot vervolg er zijn om de klacht bespreekbaar te maken.

Hoofdstuk 5. Behandeling van formele klachten door de externe klachtencommissie

Artikel 9. Indienen en behandelen van een formele klacht

1. Een formele klacht wordt schriftelijk bij de ambtelijk secretaris ingediend. Dit kan tot zes maanden na het afronden van de informele klacht. Kan de klager de klacht niet zelf opstellen, dan kan hij de cliëntvertrouwenspersoon vragen om hem hierbij te ondersteunen. Dient de klager een onvolledige klacht in, dan wordt de termijn van artikel 9, tweede lid, opgeschort en de klager een termijn gesteld voor het aanvullen van de klacht. De termijn van artikel 9, tweede lid, vangt aan op het moment dat de klager binnen de termijn zijn klacht heeft aangevuld.
2. De volledige behandeling van de formele klacht duurt in beginsel niet langer dan zes weken. De zes weken beginnen op het moment dat de formele klacht schriftelijk wordt ontvangen door de ambtelijk secretaris. Wil de externe klachtencommissie nader onderzoek doen en is daar meer tijd voor nodig, dan kan de Raad van Bestuur van CCE bij uitzondering op verzoek van de externe klachtencommissie deze termijn met vier weken te verlengen. De Raad van Bestuur informeert de klager hierover voordat de termijn van zes weken af loopt.
3. Na ontvangst van een formele klacht wordt de ontvangst uiterlijk binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. De klager wordt geïnformeerd over de verdere procedure, het moment waarop wordt besloten over het in behandeling nemen, de personen van de externe



klachtencommissie en het recht van wraking. De klager wordt uiterlijk binnen één week na het indienen van de klacht geïnformeerd of de formele klacht inhoudelijk wordt behandeld.

4. Gelijktijdig met het informeren van de klager, informeert de externe klachtencommissie ook de Raad van Bestuur van CCE.
5. Elke formele klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Een formele klacht wordt in behandeling genomen op het moment dat de externe klachtencommissie geen reden ziet tot het niet behandelen van de klacht, er geen mogelijkheid tot bemiddeling is (zie artikel 7) en, indien van toepassing, een getekende machtiging is ontvangen.
6. Van de ontvangst van een formele klacht en de inhoud daarvan doet de externe klachtencommissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht mededeling aan de aangeklaagde.
7. De aangeklaagde kan binnen een termijn van één week na bekend worden met de formele klacht schriftelijk verweer aan de externe klachtencommissie sturen. De externe klachtencommissie stuurt het verweer zo snel mogelijk door aan de klager. Daarbij geeft de externe klachtencommissie aan of mondelinge behandeling plaats vindt (hoorzitting) of dat de klager eerst schriftelijk mag reageren. De reactietermijn is één week. Vervolgens wordt aan de aangeklaagde de reactie op het verweer gestuurd. Deze heeft de gelegenheid hierop binnen één week te reageren.
8. Vanwege de wettelijke termijnen voor het behandelen van een formele klacht, is er in beginsel geen mogelijkheid tot het verlenen van uitstel voor het indienen van een reactie. Uitstel wordt alleen in geval van uitzonderlijke omstandigheden en met inachtneming van de in het tweede lid genoemde termijnen verleend. Als een van de partijen voor de gevraagde reactie een langere termijn nodig heeft de genoemde week, vraagt deze aan de externe klachtencommissie gemotiveerd om uitstel van de termijn. De externe klachtencommissie beslist of en met welke termijn de reactietermijn wordt verlengd.

Artikel 10. Niet behandelen van klachten

1. Een formele klacht wordt niet (verder) behandeld, als de klager de klacht intrekt, als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, wanneer de klachttermijn is verstreken, de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard of wanneer de externe klachtencommissie de klacht buiten behandeling stelt. De klacht wordt evenmin (verder) behandeld, als de klager overlijdt of onder curatele wordt gesteld.



2. Een formele klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog buiten CCE in behandeling is, indien de cliënt of diens vertegenwoordiger toestemming weigert voor inzage in het dossier of de klager weigert de klacht met de aangeklaagde te delen.
3. In geval van een schadeclaim onderzoekt de externe klachtencommissie de hieraan ten grondslag liggende gebeurtenis, maar spreekt geen oordeel uit over de eventuele aansprakelijkheid. Zij verwijst hiervoor door naar de Raad van Bestuur of – in overleg met de Raad van Bestuur - naar de externe geschilleninstantie.
4. Van het – verder – buiten behandeling laten van een formele klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen tien werkdagen na een besluit daarover, mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde (indien deze al betrokken was) en de Raad van Bestuur van CCE.
5. De externe klachtencommissie heeft de bevoegdheid een klager met een formele klacht te adviseren om deze klacht in te dienen bij een andere instantie die naar het oordeel van de externe klachtencommissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden. De klager hoeft hier geen gevolg aan te geven.
6. Het staat de externe klachtencommissie vrij te pogen partijen een vrijwillig bemiddelingstraject in te laten gaan. Wanneer partijen hiermee instemmen, geeft de klager schriftelijk toestemming voor het intrekken van de formele klacht.
7. De externe klachtencommissie draagt er zorg voor dat formele klachten die op grond van de bepalingen uit dit artikel buiten behandeling worden gelaten, op een systematische en inzichtelijke manier worden geregistreerd. In de registratie wordt tevens de grond van het niet in behandeling nemen vermeld, zo nodig voorzien van een korte toelichting.

Artikel 11. Mondelinge behandeling klacht

1. De klager heeft recht op een mondelinge behandeling van de formele klacht. De externe klachtencommissie kan echter ook voorstellen om de behandeling zonder hoorzitting af te ronden. De klager en de aangeklaagde dient daar wel schriftelijk of per e-mail mee akkoord te gaan.
2. Als wordt overgegaan tot het geven van mondelinge toelichtingen door partijen, stelt de ambtelijk secretaris de datum en de locatie vast, waarop de persoon met de klacht en



aangeklaagde worden gehoord. Deze datum wordt zo vastgesteld dat afhandeling van de formele klacht door de externe klachtencommissie en door de Raad van Bestuur van CCE binnen een gestelde termijn van zes weken redelijkerwijs mogelijk is. Het horen van partijen geschied in beginsel door een behandeling in persoon op een van de kantoren van CCE.

3. Op verzoek van degene met de klacht of de aangeklaagde kan het horen door de externe klachtencommissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de externe klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.
4. Via een schriftelijk verslag op hoofdlijnen wordt door het ambtelijk secretariaat de inhoud van het besprokene vastgelegd en zo spoedig mogelijk aan partijen voor commentaar voorgelegd. Partijen kunnen binnen een week na ontvangst van het verslag hun opmerkingen aan de externe klachtencommissie kenbaar maken. De externe klachtencommissie stelt het verslag vast; opmerkingen van partijen bij het verslag worden als bijlage(n) aan het verslag toegevoegd.

Artikel 12. Oordeel van de externe klachtencommissie

1. De externe klachtencommissie stelt binnen maximaal zes weken na ontvangst van de formele klacht schriftelijk en beargumenteerd de klager, aangeklaagde en de Raad van Bestuur in kennis van zijn oordeel over de gegrondheid van de formele klacht. Indien de externe klachtencommissie afwijkt van deze termijn, doet hij binnen de genoemde zes weken en beargumenteerd mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn oordeel over de klacht zal uitbrengen. De externe klachtencommissie houdt zich daarbij wel aan de uiterlijke termijn van artikel 9, tweede lid, van deze klachtenregeling.
2. De formele klacht, of delen daarvan, kan gegrond of ongegrond worden bevonden. De externe klachtencommissie kan hierbij aanbevelingen doen.

Artikel 13. Beslissing CCE

1. In geval van een formele klacht waarover de externe klachtencommissie heeft geoordeeld, deelt de Raad van Bestuur aan degene met de klacht, aangeklaagde en externe klachtencommissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één week na het uitbrengen van het oordeel van de externe klachtencommissie, schriftelijk mede of zij maatregelen neemt en zo ja welke, naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen. Ook



bericht de Raad van Bestuur binnen welke termijnen de maatregelen waartoe besloten is, zullen worden gerealiseerd. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit onderbouwd mee aan de klager en de externe klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de beslissing aan hen kenbaar zal worden gemaakt. De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat de termijn van artikel 9, tweede lid, van deze klachtenregeling niet wordt overschreven.

2. De Raad van Bestuur erkent het belang van het oordeel en de aanbevelingen van de externe klachtencommissie en neemt deze serieus. De Raad van Bestuur kan besluiten het oordeel en/of de aanbevelingen niet over te nemen, maar dient hiervoor goede redenen aan te voeren.

Artikel 14. Hoger beroep

De klachtenregeling voorziet niet in de mogelijkheid van hoger beroep.

Artikel 15. Meldingsplicht externe klachtencommissie

Ingeval naar het inzicht van de externe klachtencommissie sprake is van een klacht die het karakter heeft van een ernstige situatie van structurele aard en naar het inzicht van de externe klachtencommissie de Raad van Bestuur van CCE onvoldoende maatregelen neemt of lijkt te nemen, zal de externe klachtencommissie hiervan melding maken bij de Raad van Toezicht van CCE. De externe klachtencommissie stelt de Raad van Bestuur op de hoogte van deze melding.

Hoofdstuk 6. Overige bepalingen klachtenbehandeling

Artikel 16. Kosten

Elke partij draagt zijn eigen kosten. Door de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie redelijkerwijs gemaakte kosten in verband met de behandeling van klachten komen voor rekening van CCE. Onafhankelijk van het oordeel van de externe klachtencommissie over de ingediende klacht kan de klachtencommissie de Raad van Bestuur van CCE adviseren de reiskosten die de klager in het kader van de behandeling van de klacht heeft gemaakt te vergoeden.

Artikel 17. Verslaglegging

De cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie brengen jaarlijks aan de Raad van Bestuur een geanonimiseerd verslag uit van hun werkzaamheden ten behoeve van



het opstellen van het jaarverslag.

Artikel 18. Vaststelling en wijziging

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur.
2. Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur, nadat de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie om advies is gevraagd.
3. Deze klachtenregeling en herzieningen daarvan worden binnen tien werkdagen nadat deze door de Raad van Bestuur is vastgesteld openbaar gemaakt op een wijze die binnen de CCE organisatie gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat het klachtenreglement gemakkelijk kan worden ingezien door cliënten.

Artikel 19. Toezicht

De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie hun werkzaamheden verricht volgens deze klachtenregeling.

Hoofdstuk 7. Externe geschilleninstantie

Artikel 20. Aanwijzing geschilleninstantie

1. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat CCE is aangesloten bij een externe geschilleninstantie die door de Minister van VWS is erkend en voldoet aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg hieraan stelt.
2. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de contactgegevens van deze geschilleninstantie in een bijlage bij dit reglement worden opgenomen en op de website van CCE worden opgenomen.



Artikel 21. Bevoegdheid externe geschilleninstantie

1. Indien met een klager is overeengekomen dat met uitsluiting van de overheidsrechter de in artikel 20 hiervoor genoemde geschilleninstantie opdracht krijgt een bindend advies af te geven, kunnen klachten, met inachtneming van artikel 22.4, schriftelijk worden ingediend bij de geschilleninstantie door:
 - a. een cliënt;
 - b. een nabestaande van een overleden cliënt;
 - c. een vertegenwoordiger van een cliënt.
2. De geschilleninstantie is bevoegd om op een klacht te beslissen indien een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in het eerste lid door klager en CCE is ondertekend en indien sprake is van:
 - a. de klachtenafhandeling door de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie van CCE in strijd met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg wordt uitgevoerd;
 - b. de opvolging op de uitspraak van de externe klachtencommissie door de Raad van Bestuur van CCE voor de klager de klacht onvoldoende wegneemt;
 - c. in redelijkheid niet van de klager verwacht kan worden dat hij zijn klacht over (een medewerker van) CCE bij CCE indient.

Artikel 22. Uitspraak

1. De geschilleninstantie doet binnen zes maanden na ontvangst van de klacht uitspraak.
2. Vereist de aard van het geschil dit, dan doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn uitspraak.
3. De uitspraak van de geschilleninstantie heeft de vorm van een bindend advies.
4. CCE verklaart op voorhand niet gebonden te zijn aan adviezen van de geschilleninstantie die haar specifieke rol en bevoegdheden te buiten gaan.
5. De geschilleninstantie is bevoegd om een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot EUR 25.000, -.



Hoofdstuk 8. Slotbepalingen

Artikel 23. Evaluatie

1. Het eerste jaar dat de klachtenregeling in gebruik is, zal de klachtenregeling nadat er klachten zijn binnen gekomen worden geëvalueerd door de Raad van Bestuur.
2. De klachtenregeling wordt door de Raad van Bestuur en de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie elke twee jaar geëvalueerd.

Artikel 24. Ontbreken regeling

De Raad van Bestuur is bevoegd beslissingen te nemen (over de te volgen handelwijze) in alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet. De Raad van Bestuur informeert de Raad van Toezicht over de genomen beslissing

Artikel 25. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt tien werkdagen nadat deze door de Raad van Bestuur is vastgesteld in werking.



Bijlage 1. Schematisch overzicht termijnen formele klacht

- Aanvang behandelingstermijn van zes weken: moment van ontvangst formele klacht die aan de regels van het klachtenreglement voldoet.
- Binnen drie dagen na de ontvangst van de formele klacht wordt de ontvangst hiervan aan de klager bevestigd en wordt deze geïnformeerd over een aantal formaliteiten.
- Binnen één week na ontvangst van de formele klacht moet de klager geïnformeerd worden over het al dan niet inhoudelijk in behandeling nemen van de klacht. De aangeklaagde wordt gelijktijdig geïnformeerd.
- Binnen zes weken na ontvangst van de formele klacht geeft de externe klachtencommissie zijn oordeel. Onderdeel van deze zes weken zijn de volgende termijnen:
 - o verweer aangeklaagde (binnen één week vanaf het moment dat de aangeklaagde met de klacht bekend werd);
 - o eventuele hoor en wederhoor (tweemaal een reactietermijn van één week); mondelinge behandeling;
 - o reacties partijen verslag mondelinge behandeling (binnen één week na ontvangst verslag).

Binnen één week na het uitbrengen van het oordeel door de externe klachtencommissie besluit de Raad van Bestuur over de wijze of en welke maatregelen zij naar aanleiding van het oordeel van de externe klachtencommissie neemt.

Bijlage 2. Contactgegevens klachtenfunctionaris en Geschilleninstantie

Contactgegevens cliëntvertrouwenspersoon:

Henrike Dogan (h.dogan@hetlsr.nl)
06-11466115

Contactgegevens klachtenfunctionaris:

Klachtenfunctionaris@cce.nl
Jenny Dirks (j.dirks@hetlsr.nl)
06-16025989

CCE t.a.v. Klachtenfunctionaris
Postbus 2486
3500 GL Utrecht



Contactgegevens ambtelijk secretaris externe klachtencommissie;
Ambtelijksecretarisklachten@cce.nl

Contactgegevens Geschilleninstantie:

Stichting Zorggeschil

Postbus 24018

3502 MA Utrecht 0561 – 618711

<https://zorggeschil.nl/clienten/>