

# KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN CORDAAN

Auteur:  
Marianne Ferron,  
centrale klachtenfunctionaris

## Voorwoord

De stichting Cordaan probeert er alles aan te doen om de zorg- en dienstverlening aan haar cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat er klachten zijn van cliënten, hun vertegenwoordigers, hun naast staanden of anderen. Daarvoor is deze klachtenregeling. Als de stap gezet wordt om een klacht in te dienen is het belangrijk dat de zorgaanbieder daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Cordaan als organisatie wil, door adequaat met klachten om te gaan, het vertrouwen van de klager behouden of als dit nodig is herwinnen. Bovendien vindt Cordaan dat van klachten geleerd kan worden en dat zij aanleiding kunnen zijn om maatregelen te treffen waardoor voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. Klachten zijn daarmee uitgangspunt van voorstellen voor verbetering van de kwaliteit van de zorg. Misschien ten overvloede: een klacht kan zich nooit tegen een cliënt of de klager keren.

Wat Cordaan als organisatie doet met de klachten van cliënten wordt geregeld in deze klachtenregeling. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Ook de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) en het Besluit klachtenbehandeling BOPZ stellen dergelijke eisen. Bovendien is de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg van belang. Tevens wordt voor zover mogelijk vooruitgelopen op de inwerkingtreding van de Wet Clientenrechten Zorg (WCZ), die vermoedelijk van kracht wordt per 2011 en waardoor de WKCZ zal komen te vervallen.

De klachtenregeling is bedoeld voor de Cordaan Groep als geheel en is daarmee van toepassing op de Cordaan zorg- en dienstverlening zoals beschreven in artikel 2 van deze regeling.

Uitgangspunt van deze klachtenregeling is dat klachten zo laagdrempelig mogelijk binnen de organisatie opgelost dienen te worden. Ander uitgangspunt is dat Cordaan alle signalen van onvrede van belang vindt om de kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen verbeteren. Deze regeling is daarom tevens opengesteld voor onder andere instellingen en is daarmee toegankelijk voor een bredere doelgroep dan de WKCZ voorschrijft.

Cordaan hoopt met deze regeling de interne klachtafhandeling op dusdanige wijze vorm te geven dat de klager zonedig genoegdoening krijgt of dat bijvoorbeeld herstel van de hulpverleningsrelatie plaatsvindt. Van belang is daarbij voor Cordaan dat duidelijk is welke maatregelen er genomen worden naar aanleiding van een klacht: zowel voor de klager in het kader van genoegdoening en transparantie, als ook voor haarzelf om de kwaliteit van haar dienstverlening blijvend te kunnen verbeteren.

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Pagina</b>
Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Artikel 1 – Begrippenlijst	4
Artikel 2 - Algemeen	6
Artikel 3 – Bescherming persoonsgegevens, toestemming cliënt, geheimhouding persoonsgegevens	7
Artikel 4 – Ondersteuning cliënt door cliëntvertrouwenspersoon	8
Artikel 5 – Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten binnen Cordaan	8
Artikel 6 – Andere klachtinstanties	9
Artikel 7 - Calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard	10
Artikel 8 – Klacht op grond van artikel 41 BOPZ	11
Artikel 9 – Melding van een klacht via derden instanties	12
Artikel 10 - Overige zaken inzake klachtbehandeling	12
Artikel 11 - Rapportage, jaarverslag, evaluatie van de procedure	13
Bijlage 1: Stroomschema van klachtenbehandeling	15
Bijlage 2: Adressen	16
Bijlage 3: Procedure klachtopvang	17

## Artikel 1 - Begrippenlijst

<i>Aangeklaagde</i>	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon - de zorgaanbieder zelf, of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
<i>Calamiteiten</i>	De Kwaliteitswet Zorginstellingen verstaat onder een calamiteit een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van- of een ernstig schadelijk gevolg voor- een cliënt heeft geleid.
<i>Centrale Klachtenfunctionaris</i>	De - na instemming van de Centrale Cliëntenraad Cordaan – benoemde centrale klachtenfunctionaris draagt zorg voor een uniforme wijze van klachtopvang, -bemiddeling en afhandeling. Deze functionaris brengt advies uit aan de Raad van Bestuur met betrekking tot de wijze waarop een klacht is afgehandeld indien dit binnen de regio niet naar tevredenheid van de klager is verlopen. De functionaris is tevens verantwoordelijk voor het (doen) opstellen van een centrale registratie van klachten op concernniveau, kwartaalrapportages en het opstellen van een jaarverslag terzake.
<i>Cliënt</i>	Natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.
<i>Cliëntenraad</i>	De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld.
<i>Cliëntvertrouwens-persoon</i>	De - na instemming van de desbetreffende cliëntenraad - benoemde medewerker, met wie cliënten en hun naasten op neutrale en onpartijdige basis vragen, wensen en suggesties kunnen bespreken en die, indien nodig, de klachtenprocedure uitlegt, ondersteuning geeft en bemiddelt bij klachten.
<i>Derden instanties</i>	Instanties die niet behoren tot de Cordaan Groep. Voorbeelden zijn: MEE, Cliëntenbelang etc.
<i>Externe klachten-commissie</i>	De externe onafhankelijke klachtencommissie die volgens de bepalingen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) en de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ) klachten behandelt. Zie bijlage voor adressen van de Externe Klachtencommissies (SIGRA), (SSIG) en de Landelijke Beroepscommissie Klachten.
<i>Hoor en wederhoor</i>	Elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) krijgt de mogelijkheid zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens te beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

<i>Klacht</i>	<p>Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komende van de gebruiker van deze zorgaanbieder. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt naar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een klacht als bedoeld in de WKCZ, zijnde elke klacht <i>door of namens</i> een cliënt tegen een zorgaanbieder over een gedraging van hem of door hem <i>jegens</i> die cliënt.</li> <li>2. Een klacht als bedoeld in artikel 41 van de Wet BOPZ<sup>1</sup>, zijnde een vijftal specifieke in de Wet omschreven beslissingen of gedragingen van de zorgaanbieder: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. de verklaring van wilsonbekwaamheid</li> <li>b. dwangbehandeling</li> <li>c. toepassing middelen en maatregelen</li> <li>d. beperking van fundamentele vrijheden</li> <li>e. het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan</li> </ol> </li> </ol>
<i>Klachtenopvang c.q. ondersteuning</i>	Het bieden van een klankbord door te luisteren naar de cliënt, diens vertegenwoordiger en/of (andere) naaste(n), door het geven van informatie, advies en voorlichting, het aanhoren van een wens, suggestie of klacht. Dit alles in een vertrouwelijke sfeer.
<i>Klachtenbemiddeling</i>	Het doen van nader onderzoek naar de toedracht van een klacht, het (door het ondersteunen van de klager) in overleg met de klager en aangeklaagde bevorderen van het totstandkomen van een oplossing voor een klacht en het bevorderen (en/of het herstel) van het contact en het vertrouwen tussen klager, aangeklaagde en/of anderen.
<i>Klachtenbehandeling</i>	Het onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder onderzoeken en beoordelen van een klacht conform WKCZ en Wet BOPZ leidend tot een uitspraak.
<i>Klager</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klager op grond van de WKCZ en Wet BOPZ kan zijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. de cliënt</li> <li>b. de vertegenwoordiger van de cliënt</li> <li>c. een nabestaande van de cliënt</li> <li>d. een naast staande (iemand die als nauw betrokkene bekend is met de situatie van de cliënt en die te goeder trouw de belangen van de cliënt wil behartigen)</li> </ol> </li> <li>2. klager als bedoeld in artikel 41 Wet BOPZ kan daarnaast zijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. elke andere cliënt</li> <li>b. door de rechter aangewezen: voogd, curator of mentor.</li> <li>c. de echtgenoot, een ouder, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn (grootouder, kleinkind) en in de zijlijn tot en met de tweede graad (broer, zus).</li> </ol> </li> </ol>
<i>Raad van Bestuur</i>	De Raad van Bestuur van de Stichting Cordaan.
<i>Regiodirectie</i>	Directie van één van de door de Stichting Cordaan benoemde regio-eenheden.

<sup>1</sup> Een artikel 41 Bopz-klacht moet onmiddellijk schriftelijk worden gemeld bij de externe klachtencommissie

<i>Seksueel misbruik</i>	De Kwaliteitswet Zorginstellingen verstaat onder seksueel misbruik grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht.
<i>Vertegenwoordiger van de cliënt</i>	Degene die de belangen behartigt van de cliënt. Op grond van de Wgbo is de vertegenwoordiger: a. door de rechter aangewezen: voogd, curator, bewindvoerder, mentor b. door de cliënt aangewezen: schriftelijke gemachtigde c. achtereenvolgens: de echtgenoot/partner, een ouder, kind, broer of zus
<i>WKCZ</i>	Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector
<i>Wet BOPZ</i>	Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
<i>Wgbo</i>	Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst
<i>Zorgaanbieder</i>	De Stichting Cordaan is de rechtspersoon.

## Artikel 2 – Algemeen

- Deze klachtenregeling<sup>2</sup> is van toepassing voor alle cliënten die gebruik maken van het zorgaanbod van de stichting Cordaan. Het zorgaanbod is onder te verdelen in de volgende zorg- en dienstverlening:
  - V&V (verpleeg en verzorgingshuiszorg)
  - GGZ (geestelijke gezondheidszorg)
  - VGZ Wonen / WWD (verstandelijk gehandicaptenzorg / wonen, werken, dagactiviteiten)
  - jeugdzorg
  - thuiszorg
- De klachtbehandeling beoogt het op een snelle en zorgvuldige wijze gehoor geven aan vragen, wensen, suggesties en klachten van en ten behoeve van cliënten. Het is te allen tijde mogelijk een klacht in te dienen. Cliënten en hun naasten behoren zo min mogelijk belemmeringen te ondervinden om deze kenbaar te maken.
- Als een cliënt bij Cordaan zorgverlening een product/dienst aanvraagt en hij/zij heeft reeds voor de indicatiestelling of de uitlevering daarvan een klacht, dan wordt aan deze cliënt schriftelijke informatie opgestuurd waarin de procedure klachtenbehandeling wordt uitgelegd. Zonodig wordt deze regeling mondeling toegelicht.
- De hierboven genoemde regel geldt met uitzondering van klachten die betrekking hebben op de indicatiestelling. Klachten over de indicatie dienen bij het Centrum Indiciestelling Zorg (CIZ) te worden ingediend (zie adressenlijst).

<sup>2</sup> Met deze integrale klachtenregeling vervallen alle voorgaande regelingen van de verschillende, inmiddels samengevoegde onderdelen van de stichting Cordaan

5. De klachtenprocedure is, met inachtneming van de vigerende wetgeving, vastgesteld door de Raad van Bestuur en heeft de instemming van de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Ondernemingsraad.
6. Cliënten en medewerkers zijn van het bestaan en de inhoud van de regeling op de hoogte gebracht en gehouden. Er is een folder beschikbaar met een samenvatting van de regeling en de vermelding van naam- en adresgegevens van de personen bij wie men – per regio of locatie - terecht kan.
7. De klachtenregeling staat op het Cordaan Intranet en op [www.Cordaan.nl](http://www.Cordaan.nl).
8. Voor de uitvoering van de klachtenregeling functioneert binnen elke regio en op iedere locatie minimaal één cliëntvertrouwenspersoon die beschikt over de competentie om vertrouwelijke zaken van cliënten alsmede andere betrokken personen goed te begeleiden.
9. De regiodirectie draagt er zorg voor dat binnen elke regio of het regio-onderdeel en op iedere locatie bekend is wie de functie van cliëntvertrouwenspersoon vervult of welke andere cliëntvertrouwenspersoon bij absentie wegens ziekte of verlof de vertrouwenspersoon vervangt en hoe, waar en wanneer men de cliëntvertrouwenspersoon telefonisch, schriftelijk of per email kan bereiken.
10. De regiodirectie is verantwoordelijk voor:
  - a. de correcte afhandeling van alle klachten en andere (vertrouwelijke) zaken die door cliënten of hun vertegenwoordigers in de regio worden ingediend;
  - b. de behandeling (verstrekken van informatie, opstellen van verweer en eventueel bijwonen van hoorzitting) van klachten die bij de externe klachtencommissie (SIGRA of SSIG) worden ingediend;
  - c. het op basis van de (externe) klacht afgesproken verbetertraject.
11. Cordaan kent één centrale klachtenfunctionaris die zorgdraagt voor een uniforme werkwijze ten aanzien van afhandeling van klachten.
12. De centrale klachtenfunctionaris is, op basis van door de cliëntvertrouwenspersonen aan te leveren informatie, verantwoordelijk voor de interne en externe verantwoording van klachten zoals bedoeld in artikel 11 in de vorm van kwartaalrapportage, jaarrapportage en verslaglegging voor de Inspectie.

### **Artikel 3 - Bescherming persoonsgegevens, toestemming cliënt, geheimhouding**

1. Persoonsgegevens worden in acht genomen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend kan, zonder schriftelijke toestemming van de cliënt of zijn vertegenwoordiger, geen informatie over de cliënt worden gegeven.
3. Voor de cliëntvertrouwenspersoon - en iedere andere bij deze regeling betrokkene,

zoals medewerkers van Cordaan - geldt een geheimhoudingsplicht, die alleen doorbroken kan worden indien hiervoor van betrokkene toestemming is verkregen, dan wel indien dit wettelijk is voorgeschreven of toegestaan. Dergelijke wettelijke voorschriften zijn er onder meer bij calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard, zie artikel 7 en 8.

#### **Artikel 4 – Ondersteuning cliënt door cliëntvertrouwenspersoon**

1. Cliënten of hun vertegenwoordiger kunnen de cliëntvertrouwenspersoon persoonlijk benaderen, bellen, mailen of een briefje schrijven.
2. De cliënt van Cordaan kan in een vertrouwelijk gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon zijn/haar verhaal vertellen en advies en bijstand krijgen. De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar de cliënt, diens vertegenwoordiger en/of (andere) naaste(n), geeft informatie, en voorlichting, ontvangt wensen en suggesties. Als in het gesprek duidelijk wordt dat er sprake is van een klacht, dan kan de cliëntvertrouwenspersoon de wijze van klachtbehandeling aan de cliënt uitleggen en behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht.
3. De cliëntvertrouwenspersoon brengt uit wat hem in de opvang ter kennis komt niets naar buiten, tenzij dit wettelijk verplicht is. Zie artikel 7 en 8.

#### **Artikel 5 – Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten binnen Cordaan**

1. Het verdient aanbeveling dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger problemen zoveel mogelijk eerst zelf bij de betrokken medewerker (persoonlijk begeleider) en/of de leidinggevende (teammanager) aan de orde stelt.  
Voor de Thuiszorg geldt als regel dat kleine huishoudelijke klachten rechtstreeks bij de medewerker of de lijnmanager worden ingediend. Als een probleem in de lijn is opgelost is geen sprake van een formele klacht zoals bedoeld in deze klachtenregeling en wordt dus ook niet als zodanig geregistreerd.
2. Klachten kunnen zowel schriftelijk (bij de grotere locaties hangen klachtenbussen), via e-mail, telefonisch als mondeling worden ingediend. De klacht wordt door de klager aan de cliëntvertrouwenspersoon van de desbetreffende locatie gestuurd of bij de receptie van die locatie ingeleverd.
3. Klachtenformulieren zijn o.a. beschikbaar bij de receptie van de locaties en via Internet. Op het klachtenformulier staat aangegeven dat een kopie van het klachtenformulier naar de verantwoordelijke regiodirecteur wordt gestuurd.
4. In geval van een telefonische of mondelinge klacht gebruikt de cliëntvertrouwenspersoon een standaardformulier om de gegevens van de klager en een korte omschrijving van de klacht te noteren. Op dit standaardformulier staat aangegeven dat een kopie van het formulier naar de verantwoordelijke regiodirectie gestuurd wordt.
5. Iedere klager ontvangt een (standaard) schriftelijke ontvangstbevestiging waarin opgenomen de termijn waarbinnen de cliëntvertrouwenspersoon contact opneemt. Bij

een telefonische of mondelinge klacht wordt een afschrift van het standaardregistratieformulier gestuurd.

6. Iedere klacht wordt geregistreerd in een standaard klachtenoverzicht. De voor de klacht verantwoordelijke regiodirecteur ontvangt van iedere klacht een afschrift of een kopie van het standaardformulier.
7. Na een eerste gesprek met de klager past de cliëntvertrouwenspersoon hoor en wederhoor toe en bemiddelt tussen partijen om tot een goede oplossing van de klacht te komen. Als hiervoor één of meerdere gesprekken tussen partijen noodzakelijk zijn maakt de lijnmanager een verslag van het gesprek. De klager wordt in de gelegenheid gesteld op het verslag te reageren. De cliëntvertrouwenspersoon kan de klager hierbij ondersteunen.
8. De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt de klacht van een cliënt of diens vertegenwoordiger bij voorkeur met de persoon op wie de klacht betrekking heeft en daarna met de direct leidinggevende en vervolgens, indien geen oplossing bereikt wordt, verder in de lijn. Afhankelijk van de situatie zijn de contacten van de cliëntvertrouwenspersoon binnen Cordaan o.a. regiodirecteur, teammanager of persoonlijk begeleider, arts, fysiotherapeut of facilitaire- of technische dienst.
9. Op basis van de bevindingen van de cliëntvertrouwenspersoon wordt een proces ingezet waarbij afspraken voor een verbetertraject schriftelijk, door de lijnfunctionaris, worden vastgelegd.
10. Een klacht dient in principe binnen een periode van 6 weken te zijn afgehandeld. Voor de Thuiszorg is deze periode 3 weken.
11. Iedere klacht wordt schriftelijk afgesloten. De klager ontvangt daarvoor een (standaard) brief. Een kopie van de brief wordt aan de regiodirectie gestuurd.
12. Al naar gelang de aard van de klacht belt de cliëntvertrouwenspersoon maximaal zes weken na het afsluiten van het dossier de klager om na te vragen of de klacht daadwerkelijk is verholpen en de gemaakte afspraken nagekomen worden.
13. Na afwikkeling van de klacht wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt in een afgesloten ruimte tot minimaal vijf jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard. De wettelijke bewaartermijn bedraagt maximaal 10 jaar.]
14. Indien naar het oordeel van de klager de klacht toch niet op bevredigende wijze is afgehandeld, wordt de klacht doorverwezen naar de centrale klachtenfunctionaris. Deze neemt de klacht in behandeling, vraagt informatie aan de desbetreffende cliëntvertrouwenspersoon en beoordeelt in het bijzonder of de klacht op zorgvuldige wijze is behandeld en/of maatregelen ter oplossing op het niveau van de Raad van Bestuur wenselijk en/of noodzakelijk zijn. De centrale klachtenfunctionaris registreert deze klachten in een standaard klachtenoverzicht en informeert de Raad van Bestuur en de regiodirecties maandelijks via dit overzicht over de voortgang.

## **Artikel 6 - Andere klachtinstanties**

1. Het verdient aanbeveling dat de klager eerst binnen Cordaan tracht genoegdoening te krijgen en zich pas tot een externe instantie wendt indien dit geen resultaat

oplevert. Desgewenst kan de klager (mits cliënt of vertegenwoordiger van een cliënt van Cordaan) zich direct of in elk ander stadium van de procedure wenden tot de externe klachtencommissie van Cordaan. Voor Amsterdam is dat de SIGRA en buiten Amsterdam de SSIG (zie adressenlijst). Bij een klacht op grond van art. 41 Wet BOPZ is dit de voorgeschreven procedure.

2. Het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie moet schriftelijk gebeuren. De cliëntvertrouwenspersoon is de klager daarbij desgewenst behulpzaam en kan de klager bij de behandeling van de klacht desgewenst bijstaan.
3. De centrale klachtenfunctionaris treedt op als contactpersoon voor de behandeling van klachten door de externe klachtencommissies (zie bijlage). Hij of zij is daarbij verantwoordelijk voor de communicatie.
4. De externe klachtencommissie kent voor de beroepsprocedure een eigen reglement. Tevens zijn de procedurevoorschriften van de WKCZ en Wet BOPZ van toepassing.
5. De externe commissie geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan aanbevelingen doen aan de stichting Cordaan voor verbetering van de kwaliteit van de zorg.
6. Als de externe klachtencommissie de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart stuurt de Raad van Bestuur de klager binnen zes weken na de uitspraak een schriftelijke reactie waarin, op basis van de aanbevelingen van de commissie, het verbetertraject om de klacht op te lossen is beschreven.
7. De centrale klachtenfunctionaris maakt in het centrale jaarverslag melding van de klachten die bij de externe klachtencommissie in behandeling zijn gegeven en het verbetertraject dat door de instelling daarop is ingezet.
8. In deze klachtenregeling en in de folder van de klachtopvang staan de naam- en adresgegevens vermeld van de externe klachtencommissies en andere instanties bij wie men terecht kan.

#### **Artikel 7 - Calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard**

1. De regiodirectie is op grond van de Kwaliteitswet Zorginstellingen verplicht om calamiteiten die binnen Cordaan hebben plaatsgevonden en seksueel misbruik waarbij een cliënt is betrokken, direct te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Voor klachten over calamiteiten en seksueel misbruik gelden aparte procedures.
2. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de cliëntvertrouwenspersoon de directeur daarvan in kennis, desnoods zonder de toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, en informeert de klager en aangeklaagde hierover. Indien klager en aangeklaagde verblijven op eenzelfde locatie dient confrontatie tussen beiden vermeden te worden. Dit zou kunnen impliceren dat de vermeende dader niet op de aangaande locatie mag verblijven. Het gaat hierbij om ernstige, risicovolle situaties van structurele aard, die niet langer mogen voortduren en niet om een incident. Het belang van de cliënt is hierbij het primaire uitgangspunt. In een dergelijk geval heeft de cliëntvertrouwenspersoon ook zonder toestemming van de cliënt en of diens vertegenwoordiger inzage in

persoonlijke dossiers van de cliënt, en kan strikt noodzakelijke inlichtingen verstrekken aan bestuur, directie en bij de zorg voor de cliënt betrokken medewerkers.

3. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de externe klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder terzake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De commissie verstrekt daarbij de naam van degene over wie is geklaagd, evenals van de klager indien deze daar toestemming voor heeft gegeven. De commissie stelt de zorgaanbieder en de aangeklaagde tevoren op de hoogte van deze melding.

### **Artikel 8 - Klacht op grond van artikel 41 BOPZ**

1. Een klager dient een klacht op grond van artikel 41 BOPZ rechtstreeks, schriftelijk in bij de externe klachtencommissie.
2. De cliëntvertrouwenspersoon is klager daarbij desgewenst behulpzaam en kan deze bij de behandeling van de klacht desgewenst bijstaan.
3. Een dergelijke klacht kan gaan over een besluit of gedraging met betrekking tot:
  - een verklaring van wilsonbekwaamheid
  - het toepassen van het voorgestelde of overeengekomen behandelplan ondanks dat de cliënt zich daartegen verzet (dwangbehandeling)
  - het toepassen van middelen en maatregelen in tijdelijke noodsituaties
  - beperking van rechten (post, bezoek, bewegingsvrijheid, telefoonverkeer), anders dan als middel of maatregel
  - het niet toepassen van het overeengekomen BOPZ-behandelplan (BOPZ-deel van het zorgplan)
4. De Wet BOPZ schrijft voor dat de externe klachtencommissie de behandeling van een artikel 41 BOPZ-klacht afrondt:
  - a. binnen twee weken als er een spoedeisend belang bij is. Zonodig kan de commissie de maatregel waartegen de klacht is gericht, schorsen voor de periode waarin nog geen uitspraak is gedaan over de klacht.
  - b. binnen vier weken als de maatregel(en) waartegen de klacht is (zijn) gericht geen gevolg meer hebben.
5. Als een klacht als bedoeld in artikel 41 van de Wet BOPZ gegrond wordt verklaard is de uitspraak bindend. Bovendien kan Cordaan worden opgedragen binnen een bepaalde termijn een nieuwe beslissing te nemen, of een andere handeling te verrichten.
6. De externe klachtencommissie brengt de uitspraak, alsmede de door Cordaan voorgenomen maatregelen, ter kennis aan de klager, de betrokken cliënt, de behandelend arts, de BOPZ-arts en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

### **Artikel 9 – Melding van een klacht via derden instanties**

1. Derden instanties die namens cliënten klachten over Cordaan willen aanmelden, kunnen dit doen bij de cliëntvertrouwenspersoon van de desbetreffende regio en/of locatie.
2. De meldende instantie ontvangt een bevestiging van ontvangst van de klacht en een bericht van afhandeling.
3. De klacht wordt volgens de normale procedure (zie artikel 5) behandeld.
4. Klachten die geen betrekking hebben op Cordaan worden niet in behandeling genomen, tenzij er andere afspraken zijn gemaakt. Eventueel wordt een advies gegeven bij welke instantie de klacht wel in behandeling kan worden genomen. Klachten over een gestelde indicatie worden doorgestuurd naar het CIZ. De meldende instantie wordt hiervan op de hoogte gebracht. Klachten met betrekking tot de zorg die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Cordaan wordt verleend, worden door Cordaan in behandeling genomen.

#### **Artikel 10 – Overige zaken inzake klachtenbehandeling**

1. Klachtenbehandeling houdt in de afhandeling van een klacht volgens de voorschriften van de WKCZ en Wet BOPZ. Indien gewenst kunnen deze voorschriften worden opgevraagd bij de cliëntvertrouwenspersoon.
2. Een medewerker over wie is geklaagd kan zich bij de behandeling van de klacht in overleg met zijn leidinggevende laten bijstaan.
3. Onverlet het recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon voor medewerkers van Cordaan heeft de medewerker indien hij in het kader van deze klachtenregeling wordt betrokken bij een in- of externe klachtenprocedure, het recht om zich te laten ondersteunen door een persoon van zijn keuze. De medewerker heeft in overleg met de leidinggevende recht op vergoeding van adequate rechtsbijstand tot een bedrag van maximaal € 1000,-.
4. Bij besluit van de Raad van Bestuur kan van het in voorgaande lid genoemde bedrag in positieve zin worden afgeweken.
5. *Klachten die niet door de cliëntvertrouwenspersoon direct worden ontvangen*
  - Klagers die hun klacht sturen aan de regiodirecteur of teammanager ontvangen van het secretariaat van de regiodirectie binnen drie dagen een standaard bericht met een ontvangstbevestiging van de klacht en de mededeling dat de klacht voor behandeling is doorgestuurd aan de cliëntvertrouwenspersoon van de desbetreffende regio en locatie. De directeur ontvangt een kopie van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon handelt de klacht verder af zoals in artikel 5 beschreven.
  - Klagers die een klacht hebben gestuurd aan de Raad van Bestuur ontvangen van het secretariaat van de Raad van Bestuur binnen drie dagen een standaard bericht met een ontvangstbevestiging van de klacht en de mededeling dat de klacht voor behandeling is doorgestuurd aan de cliëntvertrouwenspersoon van de desbetreffende regio en locatie. De directeur van de regio ontvangt een kopie van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon handelt de klacht verder af zoals in artikel

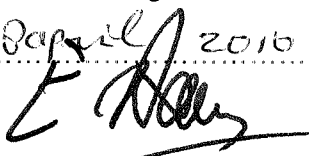
- 5 beschreven.
- Klachten die niet regio- of locatiegebonden zijn en klachten aan de Raad van Bestuur die door de cliëntvertrouwenspersoon in de regio niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld worden behandeld door de centrale klachtenfunctionaris. Het secretariaat van de Raad van Bestuur stuurt de klacht door aan de centrale klachtenfunctionaris en houdt zelf een afschrift voor de Raad van Bestuur. De centrale klachtenfunctionaris stuurt een ontvangstbevestiging en neemt de klacht in behandeling zoals in artikel 5 beschreven. De centrale klachtenfunctionaris registreert deze klachten in een standaard klachtenoverzicht en informeert de Raad van Bestuur en regiodirectie maandelijks via dit overzicht over de voortgang.
  - In alle hierboven genoemde situaties worden klachten binnen drie dagen doorgestuurd naar de cliëntvertrouwenspersoon of centrale klachtenfunctionaris.

## **Artikel 11 – Rapportage, jaarverslag, evaluatie van de procedure**

1. Alle ingediende klachten en meldingen worden door de cliëntvertrouwenspersoon in de regio in een standaard klachtenoverzicht geregistreerd. Bij het registreren gaat het om een overzicht van cliëntgegevens, de behandeling, de gemaakte afspraken en de wijze van afhandeling van klachten. De registratie is als basis een belangrijke bijdrage voor de kwartaalrapportages en het jaardocument.
2. De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt maandelijks met de voorzitter van de regiodirectie het klachtenoverzicht. De cliëntvertrouwenspersoon kan naar aanleiding van gepasseerde klachten structurele tekortkomingen signaleren en, gevraagd en ongevraagd, advies uitbrengen over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Op basis van dit gesprek geeft de regiodirectie opdracht voor aanpassingen in de zorg op plaatsen waar dat direct noodzakelijk is. Van het gesprek wordt door het secretariaat van de regiodirectie een kort verslag opgesteld waarin opgenomen de actiepunten. De directie stuurt het verslag ter kennisname aan de Raad van Bestuur.
3. De cliëntvertrouwenspersoon maakt, wanneer dit redelijkerwijs te verwachten is, de regiodirectie per ommekeer attent op klachten waarbij de mogelijkheid bestaat dat rondom de klacht een kritieke- en/of mediagevoelige situatie ontstaat.
4. Ieder kwartaal wordt op grond van de informatie uit de klachtenoverzichten van de cliëntvertrouwenspersonen door de centrale klachtenfunctionaris een kwartaalrapportage voor de Raad van Bestuur opgesteld. Deze rapportage biedt Cordaan breed inzicht in het aantal klagers en klachten, het soort klachten en de aard van de klachten.
5. In de vergadering van de regiodirectie geeft de cliëntvertrouwenspersoon een toelichting op de kwartaalrapportage, wijst op specifieke situaties in de regio die verbetering behoeven en doet verbetervoorstellen specifiek gericht op de regio.
6. Onderdeel van de rapportage zijn een klachtenanalyse en voorstellen om de kwaliteit van de zorg op deelgebieden te verbeteren. Met de afdeling Zorgondersteuning wordt bovendien bekeken hoe deze verbetervoorstellen geïntegreerd kunnen worden in de projecten binnen de verschillende programma's.

7. De cliëntvertrouwenspersoon in de regio stelt minimaal eenmaal per jaar een geanonimiseerd jaaroverzicht op over alle ingediende klachten en meldingen.
8. De centrale klachtenfunctionaris schrijft, met als uitgangspunt de kwartaalrapportages een centraal jaarverslag waarin opgenomen aantal klagers en klachten, het soort klachten en de verbeterpunten. Bijlage bij dit jaarverslag zijn de gebundelde jaaroverzichten.
9. Het jaarverslag wordt door de cliëntvertrouwenspersonen besproken in de vergaderingen van de regiodirecties en vervolgens voor 1 april doorgestuurd naar de Raad van Bestuur, de centrale cliëntenraad en de cliëntenraden in de regio's.
10. De regiodirectie zendt het jaarverslag aan de regionale teamleiders en de desbetreffende ondernemingsraad.
11. De klachtenprocedure wordt iedere twee jaar geëvalueerd door de Raad van Bestuur, samen met de cliëntvertrouwenspersonen. Bijstelling behoeft verzwaard advies c. q. instemming van de centrale medezeggenschapsorganen.
12. Het definitieve jaarverslag van de externe klachtencommissies, specifiek het Cordaan-deel wordt door de centrale klachtenfunctionaris aan de Minister van VWS en de Inspectie voor de Gezondheidszorg gezonden conform de Wet op het Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Deze regeling is met instemming van de Centrale Cliëntenraad Cordaan en de Centrale Ondernemingsraad door de Raad van Bestuur van de Stichting Cordaan vastgesteld op

28 april 2010  


Drs. E.W.C.M. Damen, msn

Voorzitter Raad van Bestuur

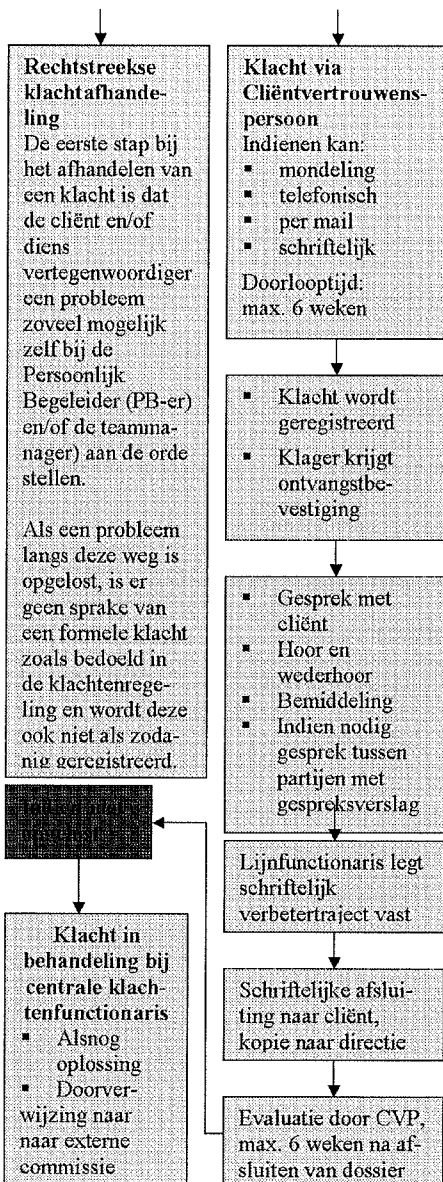
## Bijlage 1: Stroomschema

**Klacht op grond van Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector (WKCZ).**

Een klacht kan ingediend worden door:

- cliënt
- vertegenwoordiger van cliënt
- een naast staande van cliënt
- nabestaande van cliënt,

Klager stelt een klacht rechtstreeks aan de orde of kan de klacht bij een cliëntvertrouwenspersoon indienen:



## Procedure klachtbehandeling

**cordaan**

### Cliëntvertrouwenspersoon

Cliënten mogen van Cordaan verwachten dat de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk wordt uitgevoerd. Toch kan het voorkomen dat iets niet goed gaat. Daarvoor heeft Cordaan een klachtenregeling. Voor de uitvoering van de klachtenregeling functioneert op iedere locatie een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon maakt geen deel uit van de lijn binnen Cordaan of op de locatie en kan daardoor vanuit een onafhankelijke en neutrale positie vertrouwelijke zaken van cliënten en andere betrokkenen goed begeleiden. De cliëntvertrouwenspersoon kan bemiddelen tussen partijen om tot een oplossing van de klacht te komen en/of kan adviseren welke stappen een cliënt kan ondernemen.

### Externe klachtencommissie

Als naar het oordeel van de klager geen goede oplossing voor de klacht gevonden wordt kan de klager zich tot de externe klachtencommissie van Cordaan De SIGRA wenden. Indien van een dergelijke klacht moet schriftelijk gebeuren. De cliëntvertrouwenspersoon kan hierbij behulpzaam zijn. De externe klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden zijn niet werkzaam bij één van de bij de SIGRA aangesloten instellingen. De SIGRA heeft voor de behandeling van klachten een eigen reglement.

## **Bijlage 2: Adressen**

- Centraal Bureau Cordaan  
T.a.v. Centrale klachtenfunctionaris  
Panamalaan 190  
1019 AZ Amsterdam
  
- Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)  
CIZ – frontoffice  
Overschiestraat 55  
1062 HN Amsterdam  
T 088 – 789 13 00 (AWBZ-aanvragen)

### **Adressen van klachtinstanties**

- SIGRA (Samenwerkende Instellingen Gezondheidszorg Regio Amsterdam)  
Het betreft de regio's: Amsterdam/Diemen, Zaanstreek/Waterland en Amstel- en Meerlanden.  
Ongeveer 50 zorgorganisaties zijn aangesloten. Dit zijn: verpleeg- en verzorgingshuizen, instellingen voor geestelijke gezondheidszorg en gehandicapte zorg, thuiszorg, ziekenhuizen, ambulancevervoer, kraamzorg en laboratoria.  
  
Adres:  
SIGRA  
t.a.v. Klachtencommissie  
Maassluisstraat 574 A  
1062 GZ Amsterdam
  
- Bureau SSIG  
Stichting Samenwerkende Instellingen en organisaties voor Gezondheidszorg en Zorgverlening in het Gooi, de Vechtstreek e.o. (Huizen)  
Brinklaan 7  
1404 ED Bussum
  
- Landelijke Beroepscommissie Klachten (V&V)  
Postbus 8258  
3503 RG Utrecht

### **Bijlage 3: Procedure Klachtopvang**

1. Ontvangst klacht per klachtenformulier, brief, mail, telefoon of mondeling.
2. Op basis van schriftelijke klacht en als nodig contact opnemen met klager om klacht helder te maken.
3. Bij telefonische of mondeling ingediende klacht invullen klachtenformulier. Registratie van de klacht in het Excelformat.
4. Ontvangstbevestiging van de klacht aan cliënt sturen. Bij telefonische of mondeling ingediende klacht kopie klachtenformulier meesturen.
5. Kopie van de klacht naar regiodirecteur.
6. Contact opnemen met lijnmanager (dit kan zijn: directie, teammanager, manager facilitaire- of technische dienst, fysio, arts etc.) en klacht plus mogelijke oplossing bespreken. Eventueel klacht met PB-er verder afhandelen.
7.
  - a. Lijnmanager en/of PB-er neemt contact op met klager en lost klacht op. Informeert CVP als klacht is afgehandeld. Zie verder vanaf punt 9.
  - of
  - b. Lijnmanager en/of PB-er voeren gesprek met klager. Bij dit gesprek is CVP aanwezig om klager te ondersteunen. Lijnmanager of PB-er maakt verslag van gesprek en legt afspraken vast. Als nodig en/of wenselijk check CVP concepttekst. CVP ontvangt kopie van verslag.
8. Vervolggesprek met klager indien nodig. Zie verder 6b
9. Uitvoering afspraken door lijn.
10. CVP stuurt afsluitende brief om klacht formeel af te sluiten. Kopie brief aan regiodirecteur.
11. CVP belt zes weken na afsluiten klacht naar klager en informeert of de klacht naar tevredenheid is opgelost. CVP oordeelt of dit evaluatiegesprek van toepassing c.q. noodzakelijk is.
12. Maandelijks bespreekt de regiodirectie met de CVP de status van de in behandeling zijnde klachten. De CVP kan gevraagd en ongevraagd adviseren over de oplossing van klachten en/of daarmee samenhangende verbeteringen. Probleemgevallen worden aan de centrale klachtenfunctionaris gemeld. Deze rapporteert aan de Raad van bestuur.
13. Ieder kwartaal wordt een centrale klachtenrapportage gepresenteerd. De CVP geeft in de vergadering van de regiodirectie toelichting op de rapportage en doet suggesties voor verbetertrajecten.