



## **KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN VAN DE STICHTING CORDAAN GROEP**

**Deze regeling is bedoeld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ) en de Jeugdwet**

**Afd. SK&I**

Contactpersoon: Marianne Ferron  
centrale klachtenfunctionaris

## Voorwoord

De Stichting Cordaan Groep 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 naasten 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 en een kans voor verbetering. 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 is geregeld in een klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is opgesteld op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) welke m.i.v. 1 januari 2016 van kracht is. De wet verplicht zorgaanbieders een klachtenregeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen.

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

Uitgangspunt van de 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. Cordaan hoopt met deze regeling de interne klachtafhandeling op dusdanige wijze vorm te geven dat de klager genoegdoening krijgt of, dat 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 de organisatie zelf om de kwaliteit van haar dienstverlening blijvend te kunnen verbeteren.

Deze regeling is in december 2016, met instemming van de Centrale Cliëntenraad Cordaan en de Centrale Ondernemingsraad Cordaan, door de Raad van Bestuur van de Stichting Cordaan vastgesteld.

Drs. E.W.C.M. Damen,  
Voorzitter Raad van Bestuur

Inhoudsopgave	Pagina
Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Artikel 1 - Begrippenlijst	5
Artikel 2 - Algemeen	7
Artikel 3 - Bescherming persoonsgegevens, toestemming cliënt, geheimhouding persoonsgegevens	8
Artikel 4 - Informele klachtbehandeling	8
Artikel 5 - Ondersteuning cliënt door cliëntvertrouwenspersoon	9
Artikel 6 - Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten	9
Artikel 7 - De Geschillencommissie	10
Artikel 8 - Calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard	11
Artikel 9 - Klacht op grond van artikel 41 BOPZ	11
Artikel 10 - Klacht op grond van de Jeugdwet	12
Artikel 11 - Melding van een klacht via derden instanties	13
Artikel 12 - Overige zaken inzake klachtbehandeling	14
Artikel 13 - Rapportage, jaarverslag, evaluatie van de procedure	15
Bijlage: adressen	

**Artikel 1 - Begrippenlijst**

<i>Aangeklaagde</i>	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de zorgaanbieder zelf, of een voor deze werkzame persoon die direct betrokken is bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
<i>Calamiteiten</i>	De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) 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 cliëntenraad</i>	De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WCMZ) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
<i>Centrale Klachtenfunctionaris</i>	De - met instemming van de Centrale Cliëntenraad Cordaan - benoemde centrale klachtenfunctionaris draagt zorg voor een uniforme wijze van klachtopvang, -bemiddeling en afhandeling. 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>	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
<i>Cliëntvertrouwenspersoon</i>	De - met instemming van de desbetreffende cliëntenraad - benoemde medewerker(s), met wie cliënten en hun naasten op neutrale en onpartijdige basis vragen, wensen en suggesties kunnen bespreken en bij wie zij een klacht kunnen indienen.
<i>Derden instanties</i>	Instanties die niet behoren tot de Stichting Cordaan Groep. Voorbeelden zijn: MEE, Cliëntenbelang Amsterdam enz.
<i>Directie</i>	De directie die verantwoordelijk is voor een door de Stichting Cordaan benoemde resultaat verantwoordelijke eenheid (RVE) bijv. een domein.
<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>IGZ</i>	Inspectie voor de Gezondheidszorg
<i>Incidenten</i>	Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.
<i>Geschillencommissie</i>	Onafhankelijke commissie waar de klager, als deze het niet eens is met de afhandeling van een klacht, bij in beroep kan gaan.
<i>Klacht</i>	Uiting van onvrede over een gedraging jegens een cliënt, een handeling, of het na laten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. De klacht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de organisatie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.

<i>Klachten-commissie BOPZ</i>	Onafhankelijke klachtencommissie die volgens de bepalingen van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) klachten behandelt.
<i>Klachten-commissie Jeugd</i>	Onafhankelijke klachtencommissie die volgens de bepalingen van de Jeugdwet klachten behandelt.
<i>Klachtopvang 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 tot stand komen 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 de wetten WKKGZ, de WMO, BOPZ en Jeugdwet, leidend tot een uitspraak.
<i>Klager</i>	Degene die een klacht indient.
<i>Raad van Bestuur</i>	De Raad van Bestuur van de Stichting Cordaan Groep.
<i>Seksueel misbruik</i>	De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) verstaat onder seksueel misbruik het 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 WKKGZ en WGBO is de vertegenwoordiger: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. door de rechter aangewezen: voogd, curator, bewindvoerder, mentor</li> <li>b. door de cliënt aangewezen: schriftelijke gemachtigde</li> <li>c. achtereenvolgens: de echtgenoot/partner, een ouder, kind, broer of zus</li> </ul>
<i>WKKGZ</i>	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
<i>Wet BOPZ</i>	Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
<i>WGBO</i>	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst
<i>WMO</i>	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
<i>Zorg</i>	Zorg of dienst als omschreven in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ), bij of krachtens de Wet Langdurige Zorg (WLZ) of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde WLZ-zorg of ZVW-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
<i>Zorgaanbieder</i>	De Stichting Cordaan Groep treedt op als rechtspersoon voor deze klachtenregeling.

## Artikel 2 - Algemeen

1. 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.
2. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). De klachtenregeling is van toepassing voor alle cliënten die gebruik maken van het zorgaanbod van de Stichting Cordaan Groep. Het zorgaanbod is onder te verdelen in de volgende zorg- en dienstverlening:
  - V&V (verpleeg en verzorgingshuiszorg)
  - VGZ Wonen / WWD (verstandelijk gehandicaptenzorg / wonen, werken, dagactiviteiten)
  - GGZ (geestelijke gezondheidszorg)
  - Jeugdzorg
  - Thuiszorg

Klachten die betrekking hebben op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) worden door de stichting Cordaan behandeld conform de voorliggende klachtenregeling met in achtneming van de klachtenregeling voor de gemeente Amsterdam (Klachten en geschilprocedure WMO, 26 oktober 2015 en het Klachtenprotocol WMO keten mei 2016).

Klachten die betrekking hebben op de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) worden behandeld op basis van het Besluit klachtenbehandeling BOPZ, dat specifieke regels stelt voor de behandeling van deze klachten. Zie hiervoor artikel 9 van deze regeling.

Klachten die betrekking hebben op de Jeugdwet worden behandeld op basis van de Jeugdwet, waarin specifieke regels zijn opgenomen voor de behandeling van deze klachten. Zie hiervoor artikel 10 van deze regeling.

3. De klachtenprocedure is, met inachtneming van de vigerende wetgeving, vastgesteld door de Raad van Bestuur van Cordaan en heeft de instemming van de Centrale Cliëntenraad Cordaan en de Centrale Ondernemingsraad Cordaan.
4. Cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van de organisatie zijn van het bestaan en de inhoud van de regeling op de hoogte gebracht en worden op de hoogte 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 voor het indienen van een klacht terecht kan.
5. De klachtenregeling staat op [www.Cordaan.nl](http://www.Cordaan.nl) en het Cordaan Intranet.
6. Voor de uitvoering van de klachtenregeling functioneert een team van cliëntvertrouwenspersonen dat beschikt over de competentie om vertrouwelijke zaken van cliënten alsmede andere betrokken personen goed te begeleiden.
7. De directie van een RVE (bijv. een domein) draagt zorg dat bekend is wie de cliëntvertrouwenspersonen zijn en hoe, waar en wanneer men de

cliëntvertrouwenspersonen persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail kan bereiken.

8. De directie is verantwoordelijk voor:
  - a. de correcte afhandeling van de klachten en andere (vertrouwelijke) zaken die door cliënten of hun vertegenwoordigers worden ingediend;
  - b. de behandeling (verstrekken van informatie, opstellen van verweer en eventueel bijwonen van hoorzitting) van klachten die bij de Geschillencommissie worden ingediend;
  - c. het op basis van de klacht afgesproken verbetertraject.
9. Cordaan kent een centrale klachtenfunctionaris die zorgdraagt voor een uniforme werkwijze ten aanzien van de be- en afhandeling van klachten. De centrale klachtenfunctionaris is tevens verantwoordelijk voor de interne en externe verantwoording van klachten zoals bedoeld in artikel 13 in de vorm van kwartaalrapportage, jaarrapportage en verslaglegging voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

### **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. De cliëntvertrouwenspersoon- en andere bij deze regeling betrokkenen, zoals medewerkers van Cordaan, zijn bij de behandeling van klachten waarbij men de beschikking krijgt over gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter duidelijk is, of men dit redelijkerwijs kan vermoeden, verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking anders verplicht of uit de taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
4. Dergelijke wettelijke voorschriften zijn er onder meer bij calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard. Geheimhouding kan alleen doorbroken worden indien hiervoor van betrokkene toestemming is verkregen, dan wel indien dit wettelijk is voorgeschreven of toegestaan. (Zie voor uitzonderingen artikel 8 van deze regeling).

### **Artikel 4 - Informele klachtbehandeling**

1. Het verdient aanbeveling dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger problemen zoveel mogelijk eerst zelf met de bij de klacht betrokken medewerker (persoonlijk begeleider) en/of de leidinggevende (teammanager) de klacht bespreekt.  
Als een probleem in de lijn is opgelost is geen sprake van een formele klacht zoals bedoeld in deze klachtenregeling en wordt de klacht dus ook niet in de klachtenadministratie geregistreerd. De be- en afhandeling van een informele klacht dient uiteraard wel te worden geregistreerd in het zorgdossier van de cliënt.
2. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. De gemaakte afspraken worden geregistreerd in het zorgdossier van de cliënt.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

#### **Artikel 5 - Ondersteuning cliënt door cliëntvertrouwenspersoon**

1. De cliënt 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, bespreekt 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.
2. De cliëntvertrouwenspersoon brengt uit wat hem in de opvang ter kennis komt niets naar buiten, tenzij dit wettelijk verplicht is.

#### **Artikel 6 – Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten**

*De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De cliëntvertrouwenspersoon zal streven naar een 'duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'.*

1. Klachten kunnen zowel mondeling, telefonisch, via e-mail, via de website of schriftelijk worden ingediend. De cliëntvertrouwenspersoon kan klager desgewenst behulpzaam zijn bij het opstellen van de klacht.  
De klacht wordt door de klager aan de cliëntvertrouwenspersoon van het desbetreffende team / of locatie gestuurd, of bij de receptie van de locatie ingeleverd, waar de klacht vertrouwelijk wordt behandeld.  
Klachtenformulieren zijn o.a. beschikbaar bij de receptie van de locaties en op de website.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt
  - b. de vertegenwoordiger van de cliënt
  - c. een nabestaande van een overleden cliënt
  - d. een naaste (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)
3. Iedere klager ontvangt standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin opgenomen de termijn waarbinnen de cliëntvertrouwenspersoon contact opneemt. Bij een mondelinge of telefonisch ingediende klacht zal de cliëntvertrouwenspersoon tevens een korte omschrijving van de klacht noteren.



4. Iedere klacht wordt geregistreerd in een standaard klachtenoverzicht.  
De voor de klacht verantwoordelijke directeur ontvangt van iedere klacht een afschrift of de ontvangstbevestiging.
5. 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 afspraken voor een verbetertraject worden in dit verslag schriftelijk vastgelegd.  
De klager wordt in de gelegenheid gesteld op het verslag te reageren. De cliëntvertrouwenspersoon kan de klager hierbij ondersteunen.
6. De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt, afhankelijk van de klacht van een cliënt of diens vertegenwoordiger, de klacht met de direct leidinggevende en indien geen oplossing bereikt wordt, verder in de lijn. Afhankelijk van de situatie zijn de contacten van de cliëntvertrouwenspersoon binnen Cordaan o.a. directie, teammanager, persoonlijk begeleider, woonbegeleider, arts, fysiotherapeut, facilitaire- of technische dienst.
7. Een klacht dient in principe binnen een periode van 6 weken te zijn afgehandeld. In overleg met de klager kan deze termijn met 4 weken worden verlengd.
8. Iedere klacht wordt schriftelijk afgesloten. De klager ontvangt daarvoor een (standaard) brief. Een kopie van de brief wordt aan de verantwoordelijke directeur gestuurd.
9. Al naar gelang de ernst 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.
10. Na afwikkeling van de klacht wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt in een afgesloten ruimte tot maximaal twee jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

#### **Artikel 7 - De Landelijke Geschillencommissie**

1. Wanneer een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht bij de Geschillencommissie indienen. De Stichting Cordaan is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, verzorging en Thuiszorg, de Geschillencommissie Zorginstellingen (VGZ) en de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).
2. De Geschillencommissie neemt een klacht pas in behandeling als klager en organisatie er met elkaar niet uitkomen.
3. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie gebeurt schriftelijk. De cliëntvertrouwenspersoon kan de klager daarbij desgewenst behulpzaam zijn, en kan de klager ook bij de behandeling van de klacht bijstaan.
4. De Geschillencommissie kent voor de beroepsprocedure een eigen reglement. Tevens zijn de procedurevoorschriften van de WKKGZ van toepassing.
5. De Geschillencommissie is onafhankelijk en onpartijdig en is bevoegd een bindend advies te geven. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hiertegen niet in hoger beroep kan worden gegaan.

6. De Geschillencommissie is bevoegd een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot een bedrag van €25.000,-.
7. De Geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
8. De centrale klachtenfunctionaris treedt voor Cordaan op als contactpersoon voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie. De functionaris is daarbij verantwoordelijk voor de coördinatie en communicatie.
9. De centrale klachtenfunctionaris maakt in het centrale jaarverslag melding van de klachten die bij de Geschillencommissie in behandeling zijn gegeven.
10. In deze klachtenregeling en in de folder van de klachttopvang staan de naam- en adresgegevens vermeld van de Geschillencommissie.

#### **Artikel 8 - Calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard**

1. De directie is op grond van de WKKGZ 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.

#### **Artikel 9 - Klacht op grond van artikel 41 BOPZ**

*Een BOPZ-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 BOPZ:*

- *de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);*
- *de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);*
- *de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;*
- *de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;*
- *de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.*

1. Een BOPZ-klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail rechtstreeks bij de klachtencommissie BOPZ worden ingediend. De cliëntvertrouwenspersoon kan klager daarbij desgewenst behulpzaam zijn en kan, als de klager dat wil, deze ook bij de behandeling van de klacht bijstaan.
2. Een BOPZ-klacht kan worden ingediend door:
  - de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft c.q. waartegen de klacht is gericht;
  - de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - broers en zusters van de cliënt;
  - de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.
3. De klachtencommissie BOPZ kent voor de behandeling van klachten een eigen reglement. Dit reglement is gebaseerd op het Besluit klachtenbehandeling BOPZ, dat specifieke regels stelt voor de behandeling van deze klachten
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
5. De Wet BOPZ schrijft voor dat de klachtencommissie de behandeling van een artikel 41 BOPZ-klacht afrondt:
  - a. binnen twee weken als er een spoedeisend belang bij is. Zo nodig 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.
6. Als een klacht als bedoeld in artikel 41 van de Wet BOPZ gegrond wordt verklaard is de uitspraak van de klachtencommissie bindend. Bovendien kan Cordaan worden opgedragen binnen een bepaalde termijn een nieuwe beslissing te nemen, of een andere handeling te verrichten.
7. De 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 10 - Klacht op grond van de Jeugdwet**

*Bij de klachtencommissie Jeugd kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.*

1. Een klacht op grond van de Jeugdwet kan mondeling, schriftelijk of per e-mail rechtstreeks bij de klachtencommissie Jeugd worden ingediend. De cliëntvertrouwenspersoon kan klager daarbij desgewenst behulpzaam zijn en kan, als de klager dat wil, deze ook bij de behandeling van de klacht bijstaan.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - de jeugdige zelf of namens de jeugdige;
  - de ouder van de cliënt;
  - de ouder zonder gezag;
  - de voogd van de cliënt;
  - degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder;
  - een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
3. De klachtencommissie Jeugd kent voor de behandeling van klachten een eigen reglement. Dit reglement is gebaseerd op de Jeugdwet waarin specifieke regels zijn opgenomen voor de behandeling van deze klachten
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
5. De Jeugdwet schrijft voor dat de klachtencommissie de behandeling van een klacht afrondt binnen de in het reglement opgenomen termijn.
6. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling delen de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zullen worden genomen en zo ja welke.  
Bij afwijking van de genoemde termijn, doen de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

#### **Artikel 11 - 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 artikel 6 van deze klachtenregeling 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.
5. Klachten over een gestelde WLZ indicatie worden doorgestuurd naar het CIZ. De meldende instantie wordt hiervan op de hoogte gebracht.  
Klachten over een gestelde WMO beschikking worden doorgestuurd naar de Gemeente Amsterdam. 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 12 - Overige zaken inzake klachtenbehandeling**

1. Klachtenbehandeling houdt in de afhandeling van een klacht volgens de voorschriften van de WKKGZ. Indien gewenst kunnen deze voorschriften worden opgevraagd bij de cliëntvertrouwenspersoon.
2. Als een cliënt bij Cordaan zorgverlening en/of 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. Zo nodig wordt deze regeling mondeling toegelicht.
3. De hierboven genoemde regel geldt met uitzondering van klachten die betrekking hebben op de indicatiestelling (zie artikel 11, 5<sup>e</sup> lid).
4. Klachten over een cliëntvertrouwenspersoon worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot de centrale klachtenfunctionaris.
5. Klagers die hun klacht sturen aan de Raad van Bestuur, de directie of teammanager ontvangen (via de centrale klachtenfunctionaris) 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 het desbetreffende team of locatie. De directeur ontvangt een kopie van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon handelt de klacht verder af zoals in artikel 6 beschreven.
6. Klachten die niet team- of locatie gebonden zijn- en klachten aan de Raad van Bestuur die door de cliëntvertrouwenspersoon 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 6 beschreven.

7. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.
8. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur of de voorzitter van de klachtencommissie BOPZ of de klachtencommissie Jeugd, voor zover he de werkwijze van de klachtencommissie betreft.
9. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur van Cordaan.
10. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Centrale Cliëntenraad Cordaan en ter instemming aan de Centrale Ondernemingsraad Cordaan

### **Artikel 13 - Rapportage, jaarverslag, evaluatie van de procedure**

1. Alle ingediende klachten en meldingen worden door de cliëntvertrouwenspersoon in een standaard klachtenoverzicht geregistreerd. De registratie is anoniem. Bij het registreren gaat het om een overzicht van de behandeling, de gemaakte afspraken en de wijze van afhandeling van klachten. De registratie dient als basis voor de kwartaalrapportages en het jaardocument.
2. De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt maandelijks met de desbetreffende directie(s) 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 directie opdracht voor aanpassingen in de zorg op plaatsen waar dat direct noodzakelijk is.
3. De cliëntvertrouwenspersoon maakt, wanneer dit redelijkerwijs te verwachten is, de directie per omme gaande 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 Cordaanbreed inzicht in het aantal klagers en klachten, het soort klachten en de aard van de klachten.
5. Onderdeel van de rapportage zijn een klachtenanalyse en voorstellen om de kwaliteit van de zorg op deelgebieden te verbeteren. Met de afdeling SK&I wordt bovendien bekeken hoe deze verbetervoorstellen geïntegreerd kunnen worden in de projecten binnen de verschillende programma's. In de vergadering van de verschillende directies geeft de cliëntvertrouwenspersoon een toelichting op de kwartaalrapportage, wijst op specifieke situaties die verbetering behoeven en doet verbetervoorstellen specifiek gericht op de desbetreffende sector.
6. In de vergadering van de verschillende sectorale cliëntenraden geeft de centrale klachtenfunctionaris een toelichting op de kwartaalrapportage, wijst op specifieke situaties die verbetering behoeven en doet verbetervoorstellen specifiek gericht op de desbetreffende sector.
7. De rapportage over het 4<sup>e</sup> kwartaal wordt door de centrale klachtenfunctionaris zo opgesteld, dat deze rapportage kan dienen als centraal jaarverslag waarin opgenomen

aantal klagers en klachten, het soort klachten en de verbeterpunten.

8. 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.

## ADRESSEN

- Centraal Bureau Cordaan  
T.a.v. Centrale klachtenfunctionaris  
De Ruyterkade 7  
1013 AA Amsterdam  
  
Postbus 1103  
1000 BC Amsterdam
- Voor het indienen van een klacht bij de cliëntvertrouwenspersoon  
zie de website van Cordaan [www.Cordaan.nl](http://www.Cordaan.nl) onderdeel ‘Klachtenregeling’
- Landelijke Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)