

Klachtenreglement

Februari 2020

 Voorwoord en toepassing

Indaad 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.

Deze regeling is bedoeld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Wet Langdurige Zorg (WLZ), Jeugdwet en Wet Forensische Zorg. Deze regeling is gebaseerd op de vereisten van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ),

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. Indaad wil, door adequaat met klachten om te gaan, het vertrouwen van de klager behouden of als dit nodig is herwinnen. Bovendien vind Indaad 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 Indaad 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 Indaad aan de eisen van de WKKGZ en is daarmee van toepassing op de zorg- en dienstverlening van Indaad 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. Een tweede uitgangspunt is dat Indaad alle signalen van onvrede van belang vindt om de kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen verbeteren. Indaad 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 Indaad 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 februari 2020 opnieuw vastgesteld door de directie.

Soliman Allaui & Samir Zahhaf

 Inhoudsopgave

Voorwoord en toepassing

**Inhoudsopgave**

Artikel 1 - Algemeen

Artikel 2 - Bescherming persoonsgegevens, toestemming cliënt, geheimhouding persoonsgegevens

Artikel 3 - Informele klachtbehandeling

Artikel 4 - Ondersteuning cliënt door cliëntvertrouwenspersoon

Artikel 5 - Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten

Artikel 6 - De Geschillencommissie

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

Artikel 8 - Klacht op grond van de Jeugdwet

Artikel 9 - Melding van een klacht via derden instanties

Artikel 10 - Overige zaken inzake klachtbehandeling

Artikel 11 - Rapportage, jaarverslag, evaluatie van de procedure

 Artikelen

## **Artikel 1 - Algemeen**

1. De klachtbehandeling beoogt op een snelle en zorgvuldige wijze gehoor te 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 Indaad.
3. Klachten die betrekking hebben op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) worden door Indaad 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).
4. 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 8 van deze regeling.
5. De klachtenprocedure is met inachtneming van de geldende wetgeving vastgesteld.
6. 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.
7. De klachtenregeling staat op [www.Indaad.nl](http://www.Indaad.nl)
8. Voor de uitvoering van de klachtenregeling beschikt de cliëntvertrouwenspersoon over de competentie om vertrouwelijke zaken van cliënten alsmede andere betrokken personen goed te begeleiden.
9. De directie draagt zorg dat bekend is wie de cliëntvertrouwenspersoon is en hoe, waar en wanneer men de cliëntvertrouwenspersoon persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail kan bereiken.
10. De directie is verantwoordelijk voor:
    1. de correcte afhandeling van de klachten en andere (vertrouwelijke) zaken die door cliënten of hun vertegenwoordigers worden ingediend;
    2. de behandeling (verstrekken van informatie, opstellen van verweer en eventueel bijwonen van hoorzitting) van klachten die bij de Geschillencommissie worden ingediend;
    3. het op basis van de klacht afgesproken verbetertraject.
11. Indaad kent een centrale klachtenfunctionaris die zorgdraagt voor een uniforme werkwijze ten aanzien van de behandeling en afhandeling van klachten. De centrale klachtenfunctionaris is tevens 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 voor de Gezondheidszorg (IGZ).

**Artikel 2 – AVG**

*Bescherming persoonsgegevens, toestemming cliënt, geheimhouding*

1. Persoonsgegevens worden in acht genomen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
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 Indaad, 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 7 van deze regeling).

**Artikel 3 – 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 (coach/persoonlijk begeleider) en/of de leidinggevende 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 betrekt 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 4 – ondersteuning**

*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 5 – 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 schriftelijk, via e-mail, telefonisch als mondeling worden ingediend. De cliëntvertrouwenspersoon kan klager desgewenst behulpzaam zijn bij het opstellen van de klacht.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
   * De cliënt van Indaad kan natuurlijk altijd zelfstandig een klacht indienen. Soms kan de cliënt niet zelf klagen. Dan kunnen anderen dat namens de cliënt doen.
   * Anderen zijn:
     + de vertegenwoordiger van de cliënt
     + een naast staande van de cliënt (iemand die als nauw betrokkene bekend is met de situatie van de cliënt en die te goeder trouw de belangen van de cliënt wil behandelen)
     + een nabestaande van de cliënt
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 directie 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 wordt er een verslag van de gesprekken gemaakt. 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 Indaad o.a. directie, management, gedragsdeskundige, zaakwaarnemer, coach, begeleider of woonbegeleider.
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) bericht. Een kopie van het bericht wordt aan de directie 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 het (digitale) cliëntdossier bewaard tot maximaal 2 jaar nadat de klacht is afgehandeld.

**Artikel 6 – Geschillencommissie Zorg**

1. Wanneer een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht bij de Geschillencommissie indienen. Indaad is aangesloten bij de Geschillencommissie zorg.
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 Indaad 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.

**Artikel 7 – calamiteiten**

*Calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard*

1. De directie is op grond van de WKKGZ verplicht om calamiteiten die binnen Indaad 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 directie en bij de zorg voor de cliënt betrokken medewerkers.

**Artikel 8 – Jeugdwet**

*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.

1. 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
2. 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.
3. De Jeugdwet schrijft voor dat de klachtencommissie de behandeling van een klacht afrondt binnen de in het reglement opgenomen termijn.
4. 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 9 – Derden**

*Melding van een klacht via derde instanties*

1. Derden instanties die namens cliënten klachten over Indaad willen aanmelden, kunnen dit doen bij de cliëntvertrouwenspersoon.
2. De meldende instantie ontvangt een bevestiging van ontvangst van de klacht en een bericht van afhandeling.
3. De klacht wordt volgens artikel 5 van deze klachtenregeling behandeld.
4. Klachten die geen betrekking hebben op Indaad 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 Indaad wordt verleend, worden door Indaad in behandeling genomen.

**Artikel 10 – Overig**

*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 Indaad 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 9, 5e 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 directie of leidinggevende ontvangen 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. De directeur ontvangt een kopie van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon handelt de klacht verder af zoals in artikel 5 beschreven.
6. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.
7. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie of de klachtencommissie Jeugd, voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft.
8. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van Indaad.
9. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de Cliëntenraad Indaad en ter instemming aan de personeelsvertegenwoordiging van Indaad.

**Artikel 11 – Rapportage**

*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 directie 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 ommegaande 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 directie opgesteld. Deze rapportage biedt Indaad breed 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. In de directievergadering 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. De klachtenprocedure wordt iedere twee jaar geëvalueerd door de directie, samen met de cliëntvertrouwenspersoon.

**Adressen**

Indaad

T.a.v. Cliëntvertrouwenspersoon

Postbus 69229

1060 CE Amsterdam

Voor het indienen van een klacht bij de cliëntvertrouwenspersoon of de Geschillencommissie Zorg zie de website van Indaad [www.indaad.nl](http://www.indaad.nl)