

# Klachtenregeling cliënten

## Robert Coppes Stichting

### Een cliënt is ontevreden

Natuurlijk doen de medewerkers van de Robert Coppes Stichting er alles aan om ervoor te zorgen dat de cliënt goede zorg en ondersteuning krijgt. Toch kan het voorkomen dat de cliënt niet helemaal tevreden is.

### Ga in gesprek

Merk je dat een cliënt ontevreden is over de zorg en ondersteuning of over hoe er met hem/haar wordt omgegaan? Maak dit bespreekbaar tussen de begeleider en de cliënt.

De cliënt kan de onvrede ook bespreken met een begeleider die hij/zij vertrouwt. Vaak wordt hiermee de onvrede al weggenomen.

Als de cliënt er niet uitkomt dan kan de onvrede besproken worden met de leidinggevende.

Bij dit traject kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt ondersteunen waar nodig.

### De cliëntvertrouwenspersoon

De RCS heeft vier cliëntvertrouwenspersonen (CVP's) benoemd. Twee CVP's werken bij de RCS, twee CVP's zijn externe personen.

De CVP's zijn voor dit werk onafhankelijk van de RCS. De CVP is er specifiek voor de cliënt en behartigt diens belangen in het traject rond de onvrede/klacht. De cliënt kan zelf de CVP benaderen, hier is geen toestemming voor nodig.

Een CVP luistert naar de cliënt en kijkt samen met hem/haar wat een oplossing zou kunnen zijn.

De CVP kan ondersteunen bij gesprekken of bij het formuleren van een formele klacht.

### Documenten

- [Beleid klachtenregeling cliënten](#)
- [Klachtenreglement cliënten \(bijlage bij beleid\)](#)
- [Klachtenformulier cliënten](#)
- [Cliëntbrochure klachten cliënten](#)

### Wat als gesprek geen oplossing biedt?

Lukt het niet om aan de hand van gesprekken tot een oplossing te komen, dan kan een formele klacht worden ingediend bij de bestuurder. Dit kan via het klachtenformulier cliënten (beschikbaar bij medewerkers en CVP's).

De bestuurder reageert binnen 5 dagen op de klacht en geeft dan aan welke stappen er gezet gaan worden.

De bestuurder geeft 6 weken (of maximaal 10 weken) na ontvangst van de klacht een conclusie over de klacht richting klager.

Indien de cliënt niet tevreden is over de behandeling van de formele klacht kan hij/zij een klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie gehandicaptenzorg. De cliëntvertrouwenspersonen weten hoe deze procedures werken en kunnen hierbij ondersteunen.

### Contacten

#### Cliëntvertrouwenspersonen

RCS	Telefoon	E-mail
<b>Karin Verzandvoort</b>	06-42948770	kverzandvoort@robertcoppes.nl
<b>Annie van den Heuvel</b>	06-10740995	<a href="mailto:avdheuvel@robertcoppes.nl">avdheuvel@robertcoppes.nl</a>
Extern	Telefoon	E-mail
<b>John Jacobs</b>	06-51861638	jamjohnjacobs@gmail.com
<b>Oldien Voets</b>	06-82014650	<a href="mailto:oldien@gmail.com">oldien@gmail.com</a>

**Landelijke geschillencommissie zorg**  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

