

Klachtenregeling cliënten

Robert Coppes Stichting

Klachtenregeling

Een cliënt kan ontevreden zijn over de zorg en ondersteuning of hoe er met hem/haar wordt omgegaan. Dit proberen we te voorkomen maar als het toch gebeurt nemen we dit uiterst serieus.

Daarom hebben we een klachtenregeling met 4 stappen. Bij alle stappen kan de cliënt ondersteund worden door een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Deze luistert naar de cliënt en kijkt samen met hem/haar wat goede stappen kunnen zijn. De CVP kan de cliënt ondersteunen bij gesprekken, bij het formuleren van een klacht of bij een evt. klachtenprocedure.

1. Onvrede? Ga in gesprek!

Merk je dat een cliënt ontevreden is? 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 met begeleiding niet uitkomt dan kan de onvrede besproken worden met de manager.

2. Behandeling door Klachtenfunctionaris

Als gesprek niet heeft gewerkt kan de cliënt een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris via de organisatie Quasir. Zij koppelen dan een klachtenfunctionaris aan de cliënt. De klachtenfunctionaris kan worden ingeschakeld via het klachtenformulier cliënten (beschikbaar in CoppesDocs voor begeleiding, voor cliënt via CVP of begeleiding).

Documenten

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

De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en evt. betrokken andere partijen en probeert via bemiddeling tot een oplossing te komen. Indien er geen oplossing wordt bereikt geeft de klachtenfunctionaris de klacht door aan de bestuurder.

3. Behandeling door de bestuurder

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

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

4. Klachtbehandeling door externe commissie

Indien de klager niet tevreden is over de conclusie van de bestuurder of de klachtbehandeling kan hij/zij een klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie gehandicaptenzorg (cliënten wonen/VPT/MPT/dagbesteding) of de onafhankelijke externe klachtencommissie (cliënten AWB/dagbesteding vanuit WMO

Cliëntvertrouwenspersonen

De RCS heeft drie cliëntvertrouwenspersonen (CVP's). Twee CVPs werken bij de RCS, één CVP is een externe persoon.

De CVP's zijn voor dit werk onafhankelijk van de RCS. De cliënt kan zelf de CVP benaderen, hier is geen toestemming voor nodig.

Contacten

Cliëntvertrouwenspersonen (CVP's)

- Karin Verzandvoort (RCS) 06-42948770
- Annie vd Heuvel (RCS) 06-10740995
- Oldien Voets (extern) 06-82014650

Klachtenfunctionaris: bemiddeling@quasir.nl
06 48445538 (ma-vr 9-17 uur)

Klachtencommissie: ambtelijksecretaris@quasir.nl

Geschillencommissie:

www.degeschillencommissiezorg.nl