

Klachtenregeling voor cliënten

Het kan gebeuren dat dingen in de ondersteuning niet zo lopen als je had gewild. Dat je ontevreden bent over de zorg of dat je een klacht hebt. Wij begrijpen dat heel goed en we vinden het belangrijk dat je dit met ons deelt. Want dan kunnen we samen zoeken naar een oplossing.

Binnen de RCS hebben we een klachtenregeling voor cliënten. In deze regeling is opgeschreven wat je als cliënt kunt doen als je ontevreden bent en wie jou daarbij kunnen ondersteunen. Je vindt de uitgebreide klachtenregeling op onze website. In deze brochure vertellen we de stappen in het kort.

Ondersteuning door cliëntvertrouwenspersoon

Bij elke stap in de klachtenregeling kun je ondersteund worden door een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Deze luistert naar jou en kijkt samen met jou wat goede stappen kunnen zijn. De CVP kan jou ondersteunen bij gesprekken, bij het formuleren van een klacht of bij de contacten met een klachtfunctionaris of de bestuurder over de klacht.

- De RCS heeft twee interne CVP's (zij werken binnen de RCS) en één CVP die niet bij de RCS werkt.
- Je kunt zelf kiezen met welke CVP je wilt praten.
- Je kunt zelf contact opnemen met een CVP, daar heb je geen toestemming voor nodig van begeleiding.
- De CVP is er specifiek voor jou als cliënt en bewaakt jouw belangen bij de besprekingen over jouw onvrede.

Je vindt de namen van de CVP's op de achterkant van deze brochure.

Stap 1: Probeer je onvrede te bespreken

Als je ontevreden bent over bijvoorbeeld de zorg en ondersteuning die je krijgt, over de organisatie van de zorg of over hoe er met je wordt omgegaan, probeer dat dan vooral te bespreken met de betrokken medewerkers. Je kunt het ook bespreken met een medewerker die je vertrouwt of met de manager. Zij kunnen dan samen met jou het gesprek aangaan met de juiste persoon.

Stap 2: Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Wanneer gesprekken niet tot een oplossing hebben geleid, kun je een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris luistert naar jouw verhaal en naar wat jij zou willen. De klachtenfunctionaris probeert om tussen jou en degene met wie het niet fijn loopt te bemiddelen zodat je er samen uit kunt komen.

De klachtenfunctionaris werkt bij een andere organisatie. Die organisatie heet Quasir. Je kunt je klacht bij hen indienen via het klachtenformulier (via de cliëntvertrouwenspersoon) of door een e-mail te sturen. Het adres vind je verderop in deze brochure.

Stap 3: De klacht doorsturen naar de bestuurder

Het kan gebeuren dat het met de klachtenfunctionaris niet lukt om een oplossing te vinden. Dan stuurt de klachtenfunctionaris, als jij het daar mee eens bent, de klacht door naar de bestuurder van de Robert Coppes Stichting.

De bestuurder stuurt jou binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht een reactie en geeft aan welke stappen er gezet gaan worden. Dat zal vaak een onderzoek zijn naar de klacht. De bestuurder laat binnen 6 weken na ontvangst van de klacht weten wat de conclusie is van het onderzoek en wat de vervolgstap wordt om de problemen op te lossen.

Ben je niet tevreden over de klachtbehandeling?

Als jij niet tevreden bent over de behandeling van de klacht door de bestuurder dan kun je de klacht indienen bij:

- de landelijke geschillencommissie zorg (als jij zorg krijgt vanuit de Wet langdurige zorg of Zorgverzekeringswet).
- de klachtencommissie van Quasir (als jij zorg krijgt vanuit de WMO).

De cliëntvertrouwenspersonen weten hoe dit werkt en kunnen je daarbij helpen. Zie de achterzijde van deze brochure voor de contactgegevens.

Contactgegevens Cliëntvertrouwenspersonen

- **Karin Verzandvoort - intern RCS**
kverzandvoort@robertcoppes.nl, 06 42 94 87 70
- **Oldien Voets – extern**
oldien@gmail.com, 06 82 01 46 50
- **Michel Glas – extern**
mail@mcgbegeleiding.nl, 06 83 33 97 49

Klachtenfunctionaris

bemiddeling@quasir.nl, 06 48 44 55 38 (op werkdagen, 9-17 uur)

Klachtencommissie

ambtelijksecretaris@quasir.nl

Geschillencommissie

www.degeschillencommissiezorg.nl

Robert Coppes Stichting

073 657 91 57

info@robertcoppes.nl

www.robertcoppes.nl



Robert Coppes Stichting

**Zijn wie je bent.
Doen wat bij je past.**

**Ook als je blind of
slechtziend bent.**

**Informatie over de
klachtenregeling
voor cliënten**

www.robertcoppes.nl