

Klachten van cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en nabestaanden

Het kan gebeuren dat dingen bij de Robert Coppes Stichting (RCS) niet lopen zoals je had gewild. Bijvoorbeeld als je ontevreden bent over de zorg en ondersteuning, over hoe er met je wordt omgegaan of als je een klacht hebt. Dit nemen we serieus. We vinden het belangrijk dat je dit met ons deelt. Dan kunnen we samen zoeken naar een oplossing.

De klachtenregeling kent vier stappen. Deze worden in deze brochure uitgelegd. Het volledige klachtenreglement vind je op onze website.

Voor klachten over onvrijwillige zorg geldt een andere procedure. Die vind je op de achterkant van deze brochure.

Ondersteuning door cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) luistert naar je en kan je ondersteunen bij een gesprek met een medewerker van de RCS. Ook kan de CVP je tijdens iedere stap ondersteunen bij het indienen van een klacht. De CVP is er voor jou en behartigt jouw belangen.

De RCS werkt met drie cliëntvertrouwenspersonen:

- **Karin Verzandvoort (intern, werkt bij de RCS)**
06 42948770, kverzandvoort@robertcoppes.nl
- **Oldien Voets (extern, werkt niet bij de RCS)**
06 82014650, oldien@gmail.com
- **Michel Glas (extern, werkt niet bij de RCS)**
06 83339749, mail@mcbegeleiding.nl

Je kiest zelf met welke CVP je wilt praten. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen. Daar heb je geen toestemming voor nodig.

Stap 1: Gesprek aangaan

Ben je ontevreden over iets? Bespreek dit dan met de medewerker om wie het gaat. Je kunt er ook over praten met een andere medewerker die je vertrouwt of met de manager.

Stap 2: Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Heeft een gesprek niet geholpen? Dan kun je een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar jouw verhaal en denkt mee over een oplossing. Ook kan de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen jou en de persoon met wie het niet goed loopt.

De **klachtenfunctionaris** is onafhankelijk en werkt niet bij de RCS, maar bij Quasir. Je kunt tijdens kantooruren contact opnemen. Dit kan via 06 48 44 55 38, bemiddeling@quasir.nl of via de CVP.

Stap 3: Klacht indienen bij de bestuurder

Lukt het niet om samen met de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen? Dan stuurt de klachtenfunctionaris jouw klacht, als jij dat goed vindt, naar de bestuurder van de RCS. De bestuurder stuurt je binnen vijf dagen een reactie, waarin staat welke stappen er gezet gaan worden. Vaak is dat een onderzoek naar de klacht. Binnen zes weken laat de bestuurder weten wat de uitkomst van het onderzoek is.

Stap 4: Klacht indienen bij de klachtencommissie

Als je niet tevreden bent over de behandeling van de klacht door de bestuurder, kun je de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe klachtencommissie.

Heb je een Wlz- of Zvw-indicatie? Dan kun je hiervoor terecht bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Op de website www.degeschillencommissiezorg.nl lees je hoe je een klacht indient.

Heb je een Wmo- of IVB-indicatie? Dan kun je terecht bij de klachtencommissie van Quasir. Je kunt een klacht indienen door te mailen naar ambtelijksecretaris@quasir.nl.

Klachten over onvrijwillige zorg - op grond van de Wet zorg en dwang

Als je ontevreden bent of een klacht hebt over onvrijwillige zorg, dan kun je ondersteund worden door een speciale cliëntvertrouwenspersoon:

- **Rita van den Brink** (extern, werkt niet bij de RCS)
06 34114902, ritavandenbrink@stemgever.nl

Je kunt een klacht over onvrijwillige zorg ook voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Op www.kcoz.nl lees je hoe je een klacht kunt indienen.



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.**

**Klachten van
cliënten, wettelijk
vertegenwoordigers
en nabestaanden**

www.robertcoppes.nl