

Klachtenreglement voor cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en nabestaanden op grond van de Wkkgz

Eigenaar: Bestuurder van de RCS

Vastgesteld: 27 november 2023, herzien 16 juni 2026

Instemming verkregen van de Cliëntenraad van de RCS op 09 juli 2026

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de Robert Coppes Stichting zorg verleent of heeft verleend.
- b. klacht: uiting van onvrede over een handeling of over het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de Robert Coppes Stichting of door een persoon die voor de Robert Coppes Stichting werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij het bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
- c. klager: degene die een klacht indient.
- d. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- e. het bestuur: de bestuurder van de Robert Coppes Stichting.
- f. cliëntvertrouwenspersoon (CVP): degene die namens de Robert Coppes Stichting beschikbaar is om de cliënt te ondersteunen bij onvrede en klachten. Deze functie wordt voor de RCS ingevuld door één interne en twee externe CVP's.
- g. klachtenfunctionaris: degene die ten behoeve van de Robert Coppes Stichting belast is met de opvang van klachten en bemiddeling bij klachten. Deze functie heeft de RCS extern belegd bij Quasir.
- h. klachtencommissie: de externe en onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van klachten van cliënten van de Robert Coppes Stichting. Voor cliënten met een Wlz- of Zvw-indicatie is dit De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, voor cliënten met een Wmo- of IVB-indicatie heeft de RCS dit belegd bij de klachtencommissie van Quasir.
- i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet (Zvw).
- j. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).
- k. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- l. maatschappelijke ondersteuning: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wmo (2015).

Voor de leesbaarheid van het document is er voor gekozen om personen te omschrijven met 'hij' en 'hem', hiervoor kan ook 'zij' en 'haar' gelezen worden.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. een andere medewerker van de RCS;
- c. de manager primair proces;
- d. de cliëntvertrouwenspersoon
- e. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede, op voorwaarde dat de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande attent op de mogelijkheid om een cliëntvertrouwenspersoon te raadplegen.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij ondersteunt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden bij de verdere behandeling van onvrede of klachten binnen de organisatie.
2. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet

geval verricht. De cliëntvertrouwenspersoon attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.

3. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
4. De zorgaanbieder stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
5. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij het bestuur. Het bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
6. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot een door het bestuur aan te wijzen waarnemend cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. onderzoekt de klacht via een procedure van hoor-wederhoor;
 - b. organiseert bemiddeling tussen partijen gericht op het oplossen van de klacht
2. De RCS besteedt de functie van klachtenfunctionaris uit aan een externe organisatie (als genoemd in artikel 1, lid g). De RCS volgt het reglement van deze organisatie waar het gaat om de inzet van de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving (te bewaken door de externe organisatie als genoemd in sub 2). De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn

bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het bestuur. Het bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een cliëntvertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Indien onvrede niet is opgelost in gesprek met leidinggevende dan wel de klachtenfunctionaris kan de cliënt kiezen voor indienen van een formele klacht.
 - Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de bestuurder.
 - Indien van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de bestuurder indient bij de klachtencommissie (als genoemd in artikel 1, lid h).
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, zal het bestuur de klager verzoeken alsnog met hulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te pakken. Het bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht via de klachtenfunctionaris op te lossen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de bestuurder

1. Het bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Hiervan is in ieder geval sprake wanneer een klacht betrekking heeft op (een medewerker van) een andere zorginstelling.
2. Indien de bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de bestuurder de klacht door naar de

zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Het bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de bestuurder al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld voordat degene op wie de klacht betrekking heeft de gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de bestuurder kan de behandeling van een klacht beleggen bij de klachtencommissie (als genoemd in artikel 1, lid h). Het is aan de klachtencommissie om te bepalen in hoeverre de inzet van een klachtenfunctionaris in de behandeling van de klacht nog passend is. In geval van uitbesteding van het traject aan de klachtencommissie wordt het reglement van deze commissie gevolgd. De klachtencommissie zet in op hoor en wederhoor en vervolgens mondelinge / schriftelijke behandeling van de klacht;
 - d. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan het bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de bestuurder

1. Het bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door het bestuur.
2. Indien het bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Het bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan klachtencommissie of een externe bemiddelaar. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij klachtencommissie of een externe onafhankelijke bemiddelaar, is het bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie (als genoemd in artikel 1, lid h) voor te leggen. De klachtencommissie beoordeelt vooraf of een klacht in behandeling kan worden genomen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt hoe contact met de klachtencommissie gelegd kan worden.

Artikel 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zvw en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 13 De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg (voor cliënten met een Wlz- of Zvw-indicatie)

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Deze commissie beoordeelt of de klacht in behandeling genomen kan worden. De gegevens van De Geschillencommissie zijn op te vragen bij de cliëntvertrouwenspersonen of terug te vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl.
3. De RCS conformeert zich aan de werkwijze van De Geschillencommissie zoals vastgelegd in het eigen reglement van deze commissie.

Artikel 14 Klachtencommissie van Quasir (voor cliënten met een Wmo- of IVB-indicatie)

1. Indien een klacht na behandeling conform deze klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust kan de klager de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen. De gegevens van de klachtencommissie zijn op te vragen bij de cliëntvertrouwenspersonen of de klachtenfunctionaris.
3. De RCS conformeert zich aan de werkwijze van de externe klachtencommissie zoals vastgelegd in het eigen reglement van de klachtencommissie.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De bestuurder bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht tot 2 jaar na afronding van de klacht conform de door de RCS vastgestelde bewaartermijnen
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt en/of medewerker bewaard.

Artikel 16 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Daar waar de RCS de klachtbehandeling gedeeltelijk heeft uitbesteed aan externe partijen worden nadere afspraken vastgelegd over geheimhouding in de hierbij behorende dienstverleningsovereenkomst.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht door de klager wordt ingediend bij De Geschillencommissie

Gehandicaptenzorg zijn hier voor klager wel kosten aan verbonden. Deze kosten worden terugbetaald na behandeling van de klacht door commissie wanneer de klager in het gelijk wordt gesteld.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

Het bestuur brengt deze regeling onder de aandacht bij cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 20 Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de cliëntvertrouwenspersonen, en de Cliëntenraad.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de bestuurder ter instemming voor aan de Cliëntenraad van de RCS.