

# Klachtenregeling cliënten

## Robert Coppes Stichting

### Heeft u een klacht ?

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

### Ga in gesprek

1. Heeft u een klacht over bijvoorbeeld een medewerker of over de organisatie? Vraag hulp van een **begeleider** die u vertrouwt of van een **vertrouwenspersoon** om samen met hem of haar uw klacht op te pakken. U kunt een keuze maken uit een groep van vier mensen. De vertrouwenspersonen hebben een **onafhankelijke positie** en zijn **op werkdagen** oproepbaar.
2. Bespreek samen met de door u gekozen begeleider of vertrouwenspersoon wat de beste aanpak is.
3. Bespreek de klacht in ieder geval, al dan niet met ondersteuning van de door u gekozen begeleider of vertrouwenspersoon, met degene over wie de klacht gaat of wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van uw klacht. Dit zal bijna altijd de ambulant begeleider, de zorgcoördinator of de coördinator dagbesteding zijn.
4. Is dit niet mogelijk of komt u niet tot een oplossing, ga dan in gesprek met de manager primair proces. Mocht ook dit gesprek niet tot een tevreden uitkomst leiden, neem dan contact op met de bestuurder. Ook bij deze gesprekken kunt u worden bijgestaan door de begeleider of de vertrouwenspersoon.

### Wat als praten niet helpt?

Lukt het niet om aan de hand van gesprekken tot een oplossing van uw klacht te komen, dan zijn er twee opties:

Alle cliënten die in een van de woonvoorzieningen van de Robert Coppes Stichting wonen of begeleiding thuis krijgen met een VPT (Volledig Pakket Thuis) én alle cliënten met extramurale behandeling ZG, kunnen met de klacht naar de **onafhankelijke landelijke Geschillencommissie stappen (gratis)**.

Alle cliënten die begeleiding gefinancierd krijgen vanuit de WMO kunnen hun klacht voorleggen aan de **burgerlijke rechter**.

De vertrouwenspersonen weten precies hoe deze procedures werken en kunnen u hierbij ondersteunen.



**Robert Coppes Stichting**