

## Inleiding

Community Support heeft als uitgangspunt in haar werkwijze aan te willen sluiten bij de wensen en verwachtingen van haar klanten. Desondanks kan er een situatie voorkomen dat u uw ongenoegen wil uiten of een klacht wil indienen.

Uitingen van ongenoegen en klachten worden serieus genomen en in dialoog met de u behandeld. Community Support streeft optimale openheid na in de samenwerking met u. Het klachtenreglement heeft als doel om klachten op zorgvuldige en uniforme wijze af te handelen en te registreren.

Het uiten van een klacht of ongenoegen kan ook van betekenis zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van het hulpverleningsproces. Het klachtenreglement is dan ook een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Community Support.

Community Support heeft een abonnement met Quasir (expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn) afgesloten voor een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld of opgelost zal een derde partij daarvan in kennis worden gesteld. Het Informatie- en klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) onderdeel van Zorgbelang Groningen is hiervoor de geëigende instelling.

Community Support zal alle medewerking verlenen aan het onderzoek door een derde partij. In overleg met klant zal het dossier ter beschikking worden gesteld.

De klacht wordt opgenomen in de klachtenprocedure van Community Support en de afhandeling zal onderdeel worden van het dossier.

## Voorwaarden

1. Het klachtenreglement is bedoeld voor klanten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers. Iedere klant binnen een door Community Support uit te voeren hulpverleningstraject heeft het recht om een klacht in te dienen. Het reglement is niet bedoeld om klachten te behandelen van werknemers.
2. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie van Community Support. Community Support heeft een formulier opgesteld voor indiening van klachten. De klacht wordt verwerkt in het kwaliteitssysteem.
3. Een klacht bevat tenminste:
  - a. Naam en adres van de melder.
  - b. De datum van melding.
  - c. Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

## Wat te doen bij een klacht

Wanneer u ontevreden bent over de begeleiding vanuit Community Support (wijze van de begeleiding, het resultaat, etc.) kunt u een klacht indienen. Een klacht biedt mogelijkheden tot het verbeteren van de hulpverlening. Klachten worden serieus genomen en in dialoog met de klant behandeld. Door een gesprek kunnen veel misverstanden uit de weg worden geruimd.

De procedure zoals u deze als klant kan volgen binnen Community Support staat hier beschreven.

- Wij adviseren u uw klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Komt u met deze medewerker niet tot een oplossing, neemt u dan contact op met één van de supervisors. Zij gaan graag met u in gesprek.
- Wanneer een gesprek met de hulpverlener en/of leidinggevende niet (meer) mogelijk is, of het gesprek leidt niet tot de gewenste resultaten, dan kan de klant een klacht indienen bij de klachtencommissie van Community Support.
- De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Schriftelijk kan dit t.a.v. Klachtencommissie via [info@communitysupport.nl](mailto:info@communitysupport.nl) of Lübeckweg 2, 9723 HE Groningen.
- De klacht wordt genoteerd op een klachtformulier. Een klacht bevat tenminste:
  - Naam + adres melder
  - Datum van melding
  - Een omschrijving van de klacht; de gedragingen; uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.
- Er wordt direct contact opgenomen met u om te bezien of de klacht bespreekbaar is en in onderling overleg kan worden afgehandeld.
- Wanneer dit niet mogelijk is, krijgt u binnen 4 werkdagen een bevestiging van aanmelding van de klacht, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- U krijgt binnen 2 weken te horen op welke wijze de klacht zal worden afgehandeld.
- U kunt u klacht ook voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir, het expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. Zij zijn bereikbaar op het telefoonnummer 06-48445538 en op het e-mailadres [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl).
- Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld of opgelost is een klacht naar een externe instelling van belang. Het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) kan u ondersteunen bij het schrijven van een klachtbrief, gaat indien nodig mee naar een gesprek met de zorgverlener en geeft uitgebreide informatie over procedures. Ook als u geen klacht wil indienen, maar wel de ervaringen met de zorg wil melden, kan dit via het IKG. U kunt hier uw ervaringen of klachten ook anoniem melden. Het IKG werkt onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars. De dienstverlening is gratis. Het IKG is onderdeel van Zorgbelang Nederland. In elke provincie vindt u één of meer Zorgbelang organisaties.
- Meer info: Zorgbelang, afdeling informatie- en klachtopvang, op [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl) of via 0900-2437070.

*Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van Community Support.*

*Om uw klacht beter en sneller te kunnen behandelen vragen wij u onderstaande vragen zo volledig mogelijk te beantwoorden.*

**Klacht afkomstig van**

Naam klant:

Adres :

Geboortedatum :

Telefoon en e-mail :

Als de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de klant:

Naam vertegenwoordiger:

Relatie tot de klant :

Adres :

Telefoon en e-mail :

**Omschrijving van de klacht**

**Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft**

**Heeft u de klacht besproken?**

Met betrokken medewerker(s):

Naam:

Functie:

  

Met zijn/haar leidinggevende:

Naam:

Functie:

**Heeft u de klacht ook bij een instantie buiten Community Support gemeld?**

Zo ja, bij:

Ingevuld en ondertekend op d.d. :

-----

-----

***Klant***

Naam:

Datum:

Plaats:

***Vertegenwoordiger***

Naam:

Datum:

Plaats:

*Na invulling en ondertekening van het formulier kunt u deze opsturen naar Community Support, t.a.v. de Klachtencommissie, Lübeckweg 2, 9723 HE Groningen of sturen naar [info@communitysupport.nl](mailto:info@communitysupport.nl).*