

Hoofdstuk 1 | Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a) *Client*: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
- b) *Klacht*: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgaanbieder, 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) *Cliëntenraad*: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
- f) *Klachtenfunctionaris*: degene die binnen Community Support, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
- g) *Zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 | Klachtopvang

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- diens supervisor;
- de directie;
- de klachtenfunctionaris;
- de vertrouwenspersoon.

Artikel 3. De medewerker en supervisor

- 3.1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 3.2. Medewerkers maken ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

- 3.3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- 3.4. Indien een cliënt een supervisor vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de supervisor de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de supervisor of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een supervisor.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

- 4.1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- 4.2. 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.
- 4.3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Community Support onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 4.4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 Community Support. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- 4.5. Community Support stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- 4.6. 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 Community Support. Community Support onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 4.7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Community Support 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 de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 | Klachtenbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een klacht

- 5.1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Community Support.
- 5.2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de cliënt;
 - diens vertegenwoordiger;

- diens gemachtigde;
 - diens zaakwaarnemer;
 - diens nabestaanden.
- 5.3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 5.4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is Community Support bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt Community Support de klacht niet in behandeling. Community Support neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6. Bevoegdheid van Community Support

- 6.1. Community Support 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.
- 6.2. Community Support is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtenfunctionaris die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.
- 6.3. Indien Community Support een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt Community Support de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht

- 7.1. Community Support verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door Community Support is behandeld;
 - een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
- 7.2. Indien Community Support een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- 8.1. Community Support 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 Community Support de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- 8.2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgaanbieder het volgende in acht:
- een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - 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;

- 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.
- 8.3. Als u er niet uitkomt met de klachtenfunctionaris van Community Support, dan kunt u zich richten tot Quasir (expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn), waar Community Support een abonnement heeft afgesloten voor een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zij zijn bereikbaar op het telefoonnummer 06-48445538 en op het e-mailadres bemiddeling@quasir.nl.

Artikel 9. 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 de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10. Beoordeling klacht door Community Support

- 10.1. Community Support beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien Community Support 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. Community Support meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door Community Support.
- 10.2. Indien Community Support concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt Community Support dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Community Support geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Community Support verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtenfunctionaris of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris of de geschillencommissie, is Community Support bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- 10.3. Community Support 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.

Artikel 11. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 11.1. 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 Community Support contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 11.2. Community Support 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.
- 11.3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning, wet langdurige zorg en jeugdhulp.

Artikel 12. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 12.1. Community Support bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Community Support is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 12.2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de client bewaard.

Artikel 13. 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.

Hoofdstuk 4 | Overige bepalingen

Artikel 14. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 15. Kosten

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

Artikel 16. Openbaarmaking klachtenregeling

Community Support brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het starten van de zorg te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief voor cliënten en hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de Community Support te plaatsen.

Artikel 17. Evaluatie

- 17.1. Community Support evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
- 17.2. Community Support betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 18. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist Community Support.

Artikel 19. Vaststelling en wijziging regeling

- 19.1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Community Support.
- 19.2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt Community Support ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 20. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 februari 2022 en is herzien op 10 februari 2024.