

## Inleiding

Community Support heeft als uitgangspunt in haar werkwijze aan te willen sluiten bij de wensen en verwachtingen van haar opdrachtgevers. Mocht een opdrachtgever om welke reden dan ook niet geheel tevreden zijn over onze dienstverlening, dan is dit klachtenreglement van toepassing. Klachten zullen uiteraard vertrouwelijk worden behandeld en worden voor een periode van minimaal vijf jaar digitaal bewaard.

## Voorwaarden

1. Het klachtenreglement is bedoeld voor opdrachtgevers van Community Support Nederland B.V.
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 moet tijdig, volledig en duidelijk geformuleerd worden ingediend bij de klachtencommissie, nadat de opdrachtgever gebreken heeft geconstateerd in de dienstverlening van Community Support.
4. Een klacht bevat tenminste:
  - a. Naam en organisatie van de melder
  - b. De datum van melding.
  - c. Een omschrijving van de klacht
5. De opdrachtgever is niet bevoegd tot opschorting van zijn betalingsverplichting wegens het indienen van een klacht.

## Indienen van een klacht

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening van Community Support kunt u een klacht indienen. Een klacht biedt mogelijkheden tot het verbeteren van onze dienstverlening. Klachten worden serieus genomen en in dialoog met de opdrachtgever behandeld.

De procedure voor het indienen van een klacht jegens 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 de directeur van Community Support. Zij gaat graag met u in gesprek.
- Wanneer een gesprek met de medewerker en/of leidinggevende niet (meer) mogelijk is, of het gesprek leidt niet tot de gewenste resultaten, dan kan de opdrachtgever een klacht indienen bij de klachtencommissie van Community Support.
- De klacht dient schriftelijk te worden ingediend t.a.v. Klachtencommissie via [info@communitysupport.nl](mailto:info@communitysupport.nl) of Lübeckweg, 9723 HE te Groningen.
- De klacht wordt genoteerd op het klachtenformulier.
- 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.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld of opgelost, kan een beroep worden gedaan op een onafhankelijke derde. Community Support is aangesloten bij Quasir (expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn). U kunt uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Zij zijn te bereiken op het telefoonnummer 06-48445538 of via het e-mailadres [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl). Voor administratieve zaken is dit een door Community Support aangewezen partij welke vanuit zijn beroepsethiek onafhankelijk opereert. Denk hierbij aan een jurist of mediator.

*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**

Organisatie:

Naam:

Telefoon en e-mail :

**Omschrijving van de klacht**

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

Zo ja, bij:

Ingevuld en ondertekend op d.d. :

-----

***Opdrachtgever***

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).*