

## Klachtenreglement woonsupport&ik

### Inleiding

woonsupport&ik heeft als uitgangspunt in haar werkwijze aan te willen sluiten bij de wensen en verwachtingen van haar cliënten. Helaas kan er een situatie voorkomen dat een cliënt zijn ongenoegen wil uiten of een klacht wil indienen.

In deze klachtenregeling wordt de procedure beschreven die volgt, wanneer een cliënt die zorg ontvangt vanuit woonsupport&ik, gevoelens van ongenoegens ervaart of een formele klacht heeft. Het uiten van een klacht of ongenoegen kan ook van betekenis zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van het hulpverleningsproces. De klachtenregeling is dan ook een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van woonsupport&ik.

De cliënt krijgt een kopie van deze regeling als hij/zij hier om vraagt. Een samenvatting van deze regeling is opgenomen in de cliëntinformatie. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten die zorg ontvangen van woonsupport&ik.

### Procedure

Hieronder de procedure zoals de cliënt die kan volgen:

1. De cliënt kan een klacht kenbaar kan maken bij de (persoonlijk) begeleider. Samen met de (persoonlijk) begeleider zal gezocht worden naar een oplossing. De klacht wordt in een één op één gesprek besproken.
2. Wanneer cliënt en/of belangenbehartiger niet tevreden is met de oplossing vanuit de (persoonlijk) begeleider, dan zal er nog een gesprek plaats vinden met een directielid en een (persoonlijk) begeleider, die zo ver mogelijk van cliënt af staat, van woonsupport&ik. Er zal dan als nog een poging gedaan worden om tot een oplossing te komen waarin een ieder zich in kan vinden.
3. Wanneer dit niet lukt, kan er met tussenkomst van een onafhankelijke cliëntondersteuner (bijv. Vanuit MEE) gekeken worden of er tot een gewenste oplossing gekomen kan worden. Er zal dan nogmaals een gesprek plaats vinden met een lid vanuit directie en een (persoonlijk begeleider) van woonsupport&ik. Wenst de cliënt direct een klacht in te dienen, dan kan de cliënt overgaan tot het indienen van een officiële klacht bij woonsupport&ik.
4. De klacht kan mondeling of telefonisch, maar bij voorkeur schriftelijk worden ingediend:

- per e-mail:

[klachten@woonsupportenik.nl](mailto:klachten@woonsupportenik.nl) o.v.v. klacht

**- per post:**

woonsupport&ik  
t.a.v. de Directie  
Frisialaan 51  
3841 DN Harderwijk

**- via de website:**

([www.woonsupportenik.nl/klacht](http://www.woonsupportenik.nl/klacht)) door het invullen van het klachtenformulier.

5. De cliënt krijgt een bevestiging van aanmelding van de klacht. De wettelijke termijn waarbinnen de klacht moet worden behandeld is binnen 6 weken na indiening van de klacht. Indien er nader onderzoek noodzakelijk is kan de termijn verlengd worden met 4 weken.
6. De cliënt krijgt vervolgens een schriftelijke mededeling waarin met argumenten uitgelegd wordt tot welk oordeel directie is gekomen.
7. woonsupport&ik heeft een overeenkomst met de onafhankelijke Klachtenmiddeling Quasir. Wanneer cliënt van mening is dat een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris vanuit Quasir bemiddelen tussen de cliënt en woonsupport&ik.

*Onafhankelijke Klachtenbemiddeling Quasir*

*T.a.v. de ambtelijk secretaris*

*Postbus 1021*

*7940 KA Meppel*

[www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

8. woonsupport&ik is via Quasir ook aangesloten bij de geschilleninstantie van Stichting Zorggeschil. De cliënt en/of belangenbehartiger heeft ten alle tijde de optie om zijn of haar klacht rechtstreeks in te dienen bij Quasir. Wanneer de cliënt en/of belangenbehartiger niet tot een oplossing komt met woonsupport&ik kan Stichting Zorggeschil worden ingeschakeld. Als de voorgaande klachtenprocedure niet tot een oplossing heeft geleid kan de cliënt het geschil melden bij de geschillencommissie. De geschillencommissie zal beide partijen horen en tot een oplossing komen.

*Stichting Zorggeschil*

*Postbus 132*

*8430 AC Oosterwolde*

[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)

[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)