

Reglement Klachtenbehandeling WoonCadans

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Client:	alle personen die zorg en of ondersteuning van WoonCadans ontvangen.
Klager:	degene die een klacht indient. Degenen die een klacht kunnen indienen zijn de cliënt of - indien hij daartoe niet zelf in staat is - zijn wettelijk vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder of meerderjarig kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden in de ruimste zin van het woord, nog een klacht indienen.
Klacht:	elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen (een doen of nalaten alsmede een besluit) van medewerkers, of van WoonCadans als organisatie zelf;
De aangeklaagde:	de medewerker, werkzaam voor WoonCadans, of de organisatie zelf;

Artikel 2 Doel

Het doel van dit reglement is het, met inachtneming van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) geven van regels voor de behandeling van klachten door Wooncadans.

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. Elke cliënt heeft het recht om over de wijze waarop WoonCadans zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen of heeft nagelaten, een klacht in te dienen.
2. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Op verzoek van de klager wordt, indien dit voor de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet mogelijk is, een mondeling ingediende klacht door WoonCadans schriftelijk vastgelegd, waarmee de klacht als een schriftelijke klacht wordt beschouwd.
3. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging of het nalaten daarvan, waartegen de klacht is gericht.
4. Indien de schriftelijk ingediende klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager op verzoek van WoonCadans zorg voor een vertaling.

Artikel 4 Klachtenregistratie

Klachten worden in een daartoe bestemd register geregistreerd.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

Aan de klager wordt binnen drie werkdagen na de ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht verzonden. Deze ontvangstbevestiging omvat ten minste:

- Een beschrijving van de procedure van de behandeling van de klacht;
- De te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Artikel 6 Niet verplicht tot behandeling van de klacht

1. WoonCadans is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan;
 - Waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die met inachtneming van de artikelen 3 en volgende is behandeld;
 - Die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
 - Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van een officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van het feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht, in kennis gesteld.

Artikel 7 Afschrift klacht

Aan degene op wiens gedraging of het nalaten daarvan de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8 Intrekking van de klacht

1. De klacht kan door de klager worden ingetrokken;
2. Intrekking van de klacht geschiedt schriftelijk, tenzij bijzondere omstandigheden zich tegen een schriftelijke intrekking verzetten;
3. Aan de klager wordt binnen drie werkdagen na ontvangst van de intrekking van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de intrekking gezonden;
4. Na intrekking wordt de klacht uit het klachtenregister, als bedoeld in artikel 4, verwijderd.

Artikel 9 Termijn van behandeling

1. De klacht wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld;
2. Indien de klacht niet binnen de termijn, als genoemd in het eerste lid, kan worden afgehandeld, wordt dit voor het einde van de termijn aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk medegedeeld door middel van een gemotiveerd bericht, waarin een nieuwe behandelingstermijn is opgenomen;
3. De nieuwe behandelingstermijn, als bedoeld in het tweede lid, bedraagt ten hoogste vier weken.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging of het nalaten daarvan, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
2. De behandeling van de klacht geschiedt onder verantwoordelijkheid van WoonCadans;
3. Wanneer blijkt dat een klacht, na het doorlopen van de klachtenregeling binnen WoonCadans niet naar tevredenheid van de klager binnen WoonCadans kan worden opgelost, kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.
4. WoonCadans zorgt voor de schriftelijke behandeling van de klacht binnen de in artikel 9 gestelde termijn. Bij doorzetting van de klacht naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen wordt deze termijn verlengd met de in deze procedure gestelde termijnen.

Artikel 11 Hoor en wederhoor

1. WoonCadans stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te zullen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

Artikel 12 Beslissing

1. WoonCadans stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die WoonCadans daaraan verbindt;
2. Bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.
3. De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door WoonCadans als beschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest;

Artikel 13 Geen oordeel

1. In die gevallen waarin het redelijkerwijs niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, kan de behandeling van de klacht worden afgerond zonder een oordeel uit te spreken;
2. Een beslissing, als bedoeld in het eerste lid, wordt niet genomen dan nadat ter zake een gedegen onderzoek heeft plaats gevonden.

Artikel 14 Rapportage

1. WoonCadans rapporteert aan de stichting de Blomhoeve, de woonvereniging Palet en de klachtencommissie over de aard, de uitkomst en de eventueel genomen maatregelen betrekking hebbende op klacht (en).

Artikel 15 Evaluatie

1. Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de directie van WoonCadans;
2. In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak, het oordeel, en de behandelingsduur;
3. In de evaluatie wordt tevens een overzicht gegeven van de benodigde correctieve en preventieve maatregelen om de opgestelde kwaliteitscriteria te kunnen waarborgen;
4. In de evaluatie wordt een overzicht gegeven van de resultaten en verbeteringen.
5. De evaluatie wordt besproken met de stichting de Blomhoeve en de woonvereniging Het Palet .

EXTERNE KLACHTENBEHANDELING WOONCADANS

Artikel 16 De geschillencommissie zorg algemeen

Als blijkt dat één van de partijen van mening is dat de klacht niet of onvoldoende opgelost kan worden kan het geschil tussen cliënt en zorgaanbieder over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door de zorgaanbieder te leveren of geleverde diensten en zaken, zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Tussen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (hierna te noemen Stichting) en WoonCadans, is door WoonCadans het volgende overeengekomen en akkoord bevonden middels digitale autorisatie.

- 16.1. De Geschillencommissie Zorg Algemeen (hierna te noemen de Commissie) behandelt overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle door cliënten aan haar voorgelegde geschillen over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met WoonCadans, tenzij de Commissie zich daartoe niet bevoegd acht. De (proces)regels die de Commissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Commissie in zijn werk gaat, hoe de Commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc.
- 16.2. WoonCadans is jegens de cliënt, die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgesteld in deze registratieovereenkomst. De Stichting kan het in artikel 1 bedoelde reglement wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt op de website van de Stichting gepubliceerd
- 16.3. Geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door de zorgaanbieder te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.
- 16.4. Een geschil wordt door de Commissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij WoonCadans heeft ingediend en de procedure hiervoor op de juiste wijze is doorlopen.
- 16.5. Indien de klacht niet tot een oplossing leidt dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij WoonCadans indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Commissie aanhangig worden gemaakt.
- 16.6. Wanneer de cliënt een geschil aanhangig maakt bij de Commissie, is WoonCadans aan deze keuze gebonden. Indien WoonCadans een geschil aanhangig wil maken, moet hij de cliënt schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. WoonCadans dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

- 16.7. De Commissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Commissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Commissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 16.8. Uitsluitend de hierboven genoemde Commissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 16.9. De zorgaanbieder zal de uitspraken van de Commissie als bindend aanvaarden en zal de uitspraak conform de beslissing van de Commissie uitvoeren.
- 16.10. De zorgaanbieder verplicht zich de kosten van de door de Commissie behandelde klachten en geschillen voor zijn rekening te nemen.

Adressen

Een klacht kan ingediend worden bij de directie van WoonCadans

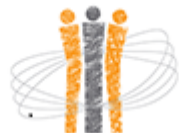
Telefonisch: 078 - 6999633

Via de mail: Klacht@wooncadans.com

Per post: WoonCadans, Randweg 116, 2951XT Alblaserdam

Bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen:

Per post: Bordewijklaan 46,
Postbus 90600
2509 LP Den Haag



de geschillencommissie
zorg

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl>