

KLACHTENREGELING

WoonCadans zet zich in om de zorg en ondersteuning aan cliënten zo goed mogelijk te leveren. Toch kan het voorkomen dat cliënten of verwanten niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kan WoonCadans eventuele fouten herstellen en de dienstverlening verbeteren.

Alleen als u een klacht kenbaar maakt, kunnen we er iets aan doen. Vaak is een gesprek met de medewerker, die zorg en ondersteuning heeft verleend, al voldoende om het probleem op te lossen. Lukt dit niet, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van WoonCadans.

In deze klachtenregeling voor alle cliënten van WoonCadans, staat beschreven waar cliënten en verwanten terecht kunnen met hun klachten en op welke manier WoonCadans met klachten omgaat.

Klacht

Onder een klacht wordt verstaan: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de besluitvorming, uitvoering of de organisatie van de zorg en ondersteuning die door WoonCadans wordt geleverd. De klacht kan betrekking hebben op de organisatie en/of medewerkers van WoonCadans. Een klacht is individueel.

Vertrouwenspersoon

De klager kan zich eventueel laten bijstaan door een persoon in wie hij/zij vertrouwen heeft. De vertrouwenspersoon van de klager heeft tot taak om de klager te ondersteunen, zijn klacht te analyseren en een voorstel te doen hoe de klacht in behandeling wordt genomen. Bij de start van de zorg en of begeleiding zal aan de cliënt nagevraagd worden in welke persoon in zijn netwerk hij veel vertrouwen heeft en eventueel bij dit soort situaties ingeschakeld kan worden (dit naast de reguliere contactpersonen). Dit wordt vastgelegd in het Persoonlijk plan van de cliënt.

Bij een verzoek aan WoonCadans om een andere vertrouwenspersoon voor te dragen zal gevraagd worden aan een lid van het bestuur van de stichting de Blomhoeve, de stichting Ander Talent of de woonvereniging Het Palet om deze rol op zich te nemen.

Klachtenbemiddelaar

De klager kan zich eventueel laten bijstaan door de klachtenbemiddelaar. Wanneer de klager niet (meer) in gesprek met een medewerker of directie van WoonCadans wil of durft, kan er contact opgenomen worden met de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar kan de klager informeren over de klachtenregeling en bemiddelen naar de organisatie. De klachtenbemiddelaar is niet bij WoonCadans in dienst en heeft een onpartijdige rol.

Indienen klacht

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden gemeld, in de meeste gevallen bij:

1. de medewerker waar de cliënt de ondersteuning van ontvangt;
2. de directie van WoonCadans, wanneer de klager het moeilijk vindt de klacht zelf bespreekbaar te maken of vindt dat er door de medewerker niet goed met zijn klacht wordt omgegaan.
3. Mocht bovenstaande niet naar tevredenheid verlopen, kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Zorg, waarbij WoonCadans aangesloten is.

Verloop van de melding van de klacht

Wanneer een medewerker een klacht van een cliënt of verwant naar tevredenheid kan oplossen, rapporteert hij hierover aan de directie. Afspraken die gemaakt zijn naar aanleiding van de klacht, worden in het ondersteuningsplan opgenomen. Wanneer een medewerker de klacht niet kan oplossen, zorgt hij ervoor dat de directie de klacht verder in behandeling neemt.

Rapporteren

De ontvanger van de klacht, zet indien gewenst, samen met de klager de klacht op papier met de relevante gegevens over de inhoud en de mogelijke oorzaak van de klacht en de genomen maatregelen.

Evaluatie

De directie plant na afronding van de klacht een evaluatiemoment met de klager. De termijn hiervoor is afhankelijk van de klacht en zal worden vastgelegd in de schriftelijke afronding van de klacht.

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 WoonCadans over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door WoonCadans te leveren of geleverde diensten en zaken, zowel door de cliënt als door WoonCadans aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Het geschil moet dan binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Commissie aanhangig worden gemaakt.

Reglement

De procedure van de klachtenregeling is vastgelegd in het "reglement klachtenbehandeling WoonCadans".

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 Alblasterdam

Klachtenbemiddelaar WoonCadans

Mw. Ingrid Donkervoort

Telefonisch: 06 – 41 90 32 39

Via de mail: Ingrid.Donkervoort@wooncadans.com

Per post: Kromhout 228, 3311RJ Dordrecht

Geschillencommissie zorg algemeen

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

Zie voor de verdere gang van zaken:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>