Chapeau Woonkring Haarlemmermeer

KLACHTENREGELING STICHTING CHAPEAU WOONKRING HAARLEMMERMEER
Versie 2, 19 oktober 2026

1. Inleiding en doel
Stichting Chapeau Woonkring Haarlemmermeer (verder genoemd CWHM) stelt alles in het werk om een zo goed mogelijke dienstverlening voor wonen te realiseren. Toch kan het voorkomen dat iemand* niet tevreden of onjuist behandeld is. In dit klachtenreglement wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de klachten in behandeling worden genomen. Gestreefd wordt om een klacht binnen 6 weken af te handelen.

2. Definities
2.1. Wat is een klacht?
Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van één of meerdere bestuursleden van CWHM of vrijwilligers, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.
Een klacht kan betrekking hebben op:
a. Een gedraging of het nalaten daarvan van een bestuurslid of vrijwilliger van CWHM.
b. Wonen en gebruik van de algemene ruimte in de Woonkring van CWHM.
c. Een beslissing die gebaseerd is op een regel of procedure van CWHM.
d. Enige andere vorm van confrontatie met doen of laten van CWHM.

2.2. Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?
De klachtenregeling is bedoeld voor een ieder die betrokken is of is geweest bij CWHM of bij de woonkring woont en mits het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

2.3 Procedure in het kort
Een klacht wordt na ontvangst en registratie voorgelegd aan het bestuur. Personen waar de klacht over gaat (de beklaagden), worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.
Doel is de zaak snel op te lossen en verbeteringen door te voeren. Indien een klacht niet naar tevredenheid of te laat wordt opgelost, kan de klager zich richten tot de Klachtencommissie. CWHM houdt zich aan de termijnen die in dit reglement worden genoemd. Wanneer een termijn wordt overschreden, wordt dit gemotiveerd meegedeeld aan de klager. Hierbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn een uitspraak volgt.
Betreft een klacht een van de bestuursleden zelf dan dient de klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie te worden gericht die in beginsel dezelfde procedure zal hanteren als beschreven in onderliggende regeling.

3. Klacht indienen
3.1. Een klacht kan op twee manieren worden ingediend
1. Via het klachtenformulier op de website van CWHM.
2. Via een klachtbrief per post of e-mail.

3.2. Regels indienen klacht
1. Anonieme klachten worden *niet* in behandeling genomen.
2. Een klachtmelding kan meer dan één klacht bevatten.
3. De klachtmelding bevat tenminste de volgende gegevens:
a. naam en adres van de klager en indien van toepassing de functie / organisatie van de klager;
b. de datum van de gebeurtenis, handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;

c. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en de eventuele betrokkenen.

3.3. Geheimhouding
Met het indienen van de klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit reglement. Iedereen die volgens dit reglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, kent een geheimhoudingsplicht ten aanzien van (kennelijk) vertrouwelijke gegevens.

4. Afhandeling van de klacht
1. *Ontvangstbevestiging:* binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging met daarin een beschrijving van de behandelingsprocedure. Indien de klacht gericht is aan -of bedoeld voor- de Klachtencommissie wordt deze registratie doorgestuurd naar deze commissie.
2. *Klachtbehandeling*: binnen zes weken na ontvangst van de klacht draagt het bestuur *(de Klachtencommissie)* zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht.
3. *Schriftelijk bericht*: het bestuur *(de Klachtencommissie)* geeft een gemotiveerd oordeel over de klacht, stelt de te nemen maatregelen vast en stelt de klager en de beklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte.
4. *De maximale afhandeltermijn* bedraagt zodoende 6 weken. Indien de behandeling meer tijd vergt als vastgelegd in de termijnen, wordt de klager hierover voor het verstrijken van de termijn ingelicht door het bestuur *(de Klachtencommissie)* .

5. Klachtencommissie
Indien de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht, kan deze zich schriftelijk richten tot de Klachtencommissie die Chapeau Haarlemmermeer heeft ingesteld, of een daartoe aangewezen externe bemiddelaar. Deze zal de klacht verder in behandeling nemen. Een externe bemiddelaar kan betrokken worden vanuit de Landelijke Vereniging OuderInitiatieven (LVOI). CWHM is lid van de LVOI.

6. Kosten
Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door derden. De kosten hiervan komen in beginsel voor rekening van degene die zich laat bijstaan. Aan de klager of de beklaagde worden geen kosten in rekening gebracht t.b.v. de interne klachtenbehandeling of de behandeling door de Klachtencommissie.

*) Onder iemand wordt verstaan: een cliënt van CWHM, diens ouder of (wettelijk) vertegenwoordiger dan wel een zorgverlener werkzaam binnen de Woonkring. Iemand kan ook zijn (een lid van) het bestuur van CWHM, een vertegenwoordiger van de Woonstichting Eigen Haard of een vertegenwoordiger van .de zorgaanbieder Stichting de Linde.