

Klachtenregeling

Versie 2, 13012026



Bij CareX nemen we klachten serieus en streven we ernaar deze zorgvuldig en in goed overleg samen op te lossen. Deze klachtenregeling helpt daarbij.

Wat verstaan we onder een klacht?

Een klacht is een melding van een bewoner, gebruiker of opdrachtgever die vindt dat CareX in de uitvoering of communicatie niet juist heeft gehandeld. Het gaat om signalen over onze werkwijze, niet om juridische geschillen.

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- Hoe iemand door CareX is behandeld of te woord gestaan.
- Afspraken die CareX niet is nagekomen of slechte communicatie.
- De staat van de ruimte en de afhandeling van technische gebreken (zoals lekkage, tocht of verwarming).

Het gaat niet om:

- Wensen over luxe of comfort (zoals isolatie, temperatuur, afwerking of geluid).
- Overheidskeuzes of besluiten van de eigenaar (zoals sloop of renovatie).
- Geschillen over contracten met energieleveranciers en andere nutsorganisaties en overheidsbelastingen.
- Normale gebruikssporen of tijdelijke beperkingen die passen bij een tijdelijk gebruik.

CareX-standaard

CareX stelt ruimtes beschikbaar die veilig en bruikbaar zijn, met minimale basisvoorzieningen. Dit betekent:

- Veilig: elektrische installatie/voorzieningen zijn functioneel en in orde; vluchtwegen en nooduitgangen zijn vrij.
- Bruikbaar: ruimte is wind- en waterdicht, afsluitbaar, voorzien van basisverlichting en bezemschoon
- opgeleverd (startniveau).
- Geen luxe/maatwerk: geen garantie op afwerking, rust/akoestiek, klimaatregeling, isolatiecomfort of esthetiek.
- Tijdelijkheid: voorzieningen zijn minimaal, passend bij tijdelijk gebruik en afgestemd op de afgesproken periode en functie.

Hoe werkt de klachtenregeling?

1. Eerst in gesprek

Neem contact op met de betrokken vestiging. Gewoonlijk lost dit het probleem snel op.

2. Formele klacht

Als dit niet tot een oplossing leidt, kan een formele klacht per e-mail worden ingediend bij de betrokken vestiging. De klacht bevat een beschrijving van de situatie, de eerdere communicatie en eventuele aanvullende (beeld) informatie.

De e-mailadressen van onze vestigingen voor het indienen van de klachten zijn:

klacht groningen@carex.nl

klacht friesland@carex.nl

klacht haren@carex.nl

klacht overijssel@carex.nl

3. Ontvangst en reactie

- Binnen **2 werkdagen** ontvangt de melder een persoonlijke ontvangstbevestiging (bij formele klacht).
- Binnen **10 werkdagen** volgt een schriftelijke reactie van de betrokken vestiging.
- Indien nodig en als die reactie niet afdoende is volgt aansluitend een gesprek met een CareX-medewerker die bij deze klacht betrokken is en een leidinggevende.
- Uiterlijk **4 weken** daarna ontvangt de melder een schriftelijk gemotiveerd besluit.

Herbeoordeling

Indien de melder niet tevreden is over de afhandeling, kan deze gemotiveerd herbeoordeling aanvragen bij de centrale directie van CareX via bezwaar@carex.nl.

Leren en verbeteren

CareX registreert klachten zo beperkt mogelijk. Jaarlijks wordt een geanonimiseerd overzicht van klachten, trends en verbeterpunten besproken in de directie en in het toezichthoudend bestuur van Stichting CareX.