



**Stichting
Onder Een Dak**



**HOE TE HANDELEN
BIJ KLACHTEN**

Stoed doet 't!

***Stichting Onder Een Dak
begeleidt mensen van 18 jaar
en ouder met psychiatrische
en/of psychosociale problemen
die zelfstandig willen
wonen in de regio
Nieuwe Waterweg Noord.***



De stichting biedt verschillende soorten hulp en ondersteuning bij het zelfstandig wonen:

- ▶ Woonbegeleiding
- ▶ Beschermd Wonen
- ▶ Dagbesteding
- ▶ Reïntegratie
- ▶ Budgethulp
- ▶ Sociaal Pensions

Stoed doet 't!

Een klacht? Ontevreden? Vertel het ons!

Stoed doet haar best om u te begeleiden op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Door uw kritiek of klacht bij ons te melden, stimuleert u Stichting Onder Een Dak in haar hulp, begeleiding of dienstverlening waar nodig te verbeteren. In deze folder beschrijven we de mogelijkheden om uw klacht aan te kaarten.



Mogelijkheid 1

Praat met uw begeleider

De begeleider is bereid met u te overleggen over uw klacht en zal proberen zo snel mogelijk een oplossing te vinden. In een dergelijk gesprek kunnen soms misverstanden uit de weg geruimd worden.

Mogelijkheid 2

Praat met de leidinggevende

Als een gesprek met uw begeleider niet mogelijk was of niet naar wens verliep, kunt u contact opnemen met de leidinggevende van uw begeleider.

Mogelijkheid 3

Een schriftelijke klacht indienen

Uw klacht is wel besproken, maar u vindt dat het onvoldoende resultaat heeft opgeleverd? Dan kunt u de klacht per brief voorleggen aan de divisie manager. U krijgt binnen twee weken na indiening van uw schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt u uiterlijk binnen vier weken bericht, met de reden van afwijzing. Een klacht die wel in behandeling is genomen wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Een standaardformulier kunt u krijgen bij de receptie.



Mogelijkheid 4

De Cliënt Vertrouwenspersoon

U kunt met uw klacht ook terecht bij de Cliënt Vertrouwenspersoon. Bij de receptie van Stoed is een informatiefolder verkrijgbaar over werkwijze, spreekuur en telefoonnummer.



Mogelijkheid 4

De externe onafhankelijke klachtencommissie

Tot slot bestaat de mogelijkheid uw klacht schriftelijk in te dienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie G.O.K.C. Deze klachtencommissie bestaat uit mensen die geen belang hebben bij Stichting Onder Een Dak. Over de werkwijze, reglementen en procedures van de klachtencommissie is een aparte folder gemaakt. Deze is verkrijgbaar aan de receptie van Stichting Onder Een Dak.





Informatie

Stichting Onder Een Dak

De receptie van Stichting Onder Een Dak is (ook telefonisch) bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 16.30 uur.

Zuidvliet 111A, Maassluis

T 010 5 991 991

F 010 5 991 999

E info@stoed.nl

I www.stoed.nl

Postadres: Postbus 65, 3140 AB Maassluis

Postadres Centraal Kantoor

Postbus 65

3140 AB Maassluis

Kantoor Budgethulp Delft

Nassaulaan 2A, Delft

T 015 2 132 600

F 015 2 147 095

E infodelft@stoed.nl

Postadres: Postbus 3269, 2601 DG Delft

Sociaal Pensioen Het Klooster

Jan Luijkenstraat 2A, 3141 BN Maassluis

T 010 5 902 222

F 010 5 903 333

E infohetklooster@stoed.nl

Sociaal Pensioen De Elementen

Nijverheidsstraat 26, 3133 ER Vlaardingen