



**Stichting
Onder Een Dak**



**K L A C H T E N
B U D G E T H U L P**

Stoed doet 't!

*Stichting Onder Een Dak
begeleidt mensen van 18 jaar
en ouder met psychiatrische
en/of psychosociale problemen
die zelfstandig willen wonen.
Stoed biedt budgethulp
aan in de regio's Nieuwe
Waterweg Noord, Delft,
Westland en Midden-Delfland.*



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

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

Deze folder informeert cliënten van de **Budgethulp van Stoed** wat te doen als zij een klacht hebben.

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 om haar budgethulpverlening zonodig te verbeteren. In deze folder beschrijven we de mogelijkheden om uw klacht aan te kaarten binnen en buiten Stoed.



BINNEN STOED

Praat met uw budgetbegeleider

Uw klacht bespreken met uw budgetbegeleider is een goed begin. De begeleider is bereid met u te overleggen over uw klacht. Hij/zij probeert zo snel mogelijk de klacht samen met u op te lossen. In een dergelijk gesprek kunnen eventuele misverstanden uit de weg geruimd worden en heldere vervolgspraken gemaakt worden.

Zet uw klacht op papier

Wat als een gesprek met uw begeleider niet het gewenste resultaat oplevert? Dan kunt u schriftelijk uw klacht indienen bij de leidinggevende van uw begeleider. Hiervoor is een formulier verkrijgbaar bij de receptie van Stloed. Wanneer zelfs dat geen oplossing biedt, kunt u uw schriftelijke klacht doorsturen naar de divisie manager. In beide gevallen gebeurt dan het volgende:

- ▶ u krijgt binnen twee weken een ontvangstbevestiging
- ▶ als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt u binnen vier weken bericht, met de reden van afwijzing
- ▶ een klacht die wel in behandeling is genomen, wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.



BUITEN STOED

De Cliënt Vertrouwenspersoon

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

De externe onafhankelijke klachtencommissie

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de externe klachtencommissie G.O.K.C. Deze klachtencommissie is onafhankelijk en 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 bij de receptie van Stloed. ▶▶▶

De Branchevereniging

Tot slot bestaat de mogelijkheid u te wenden tot de klachtencommissie van de Branchevereniging BPBI. Stoed is als erkende organisatie voor budgethulp aangesloten bij deze vereniging. De BPBI heeft een eigen procedure voor klachten. Informatie daarover krijgt u bij:

Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI)

Bezoekadres:
Raadhuisplein 28
2914 KM Nieuwerkerk aan den IJssel
T 0180 393 544
W www.bpbi.nl





Informatie

Budgethulp kantoor Maassluis

Bezoekadres:

Zuidvliet 111a, Maassluis

T 010 5 991 991

F 010 5 991 999

E infobudgethulp@stoed.nl

W www.stoed.nl

Postadres:

Postbus 65, 3140 AB Maassluis

Budgethulp kantoor Delft

Bezoekadres:

Nassaulaan 2a, Delft

T 015 2 132 600

F 015 2 147 095

E infodelft@stoed.nl

W www.stoed.nl

Postadres:

Postbus 3269, 2601 DG Delft