



## Stappenplan Klachten Klanten Stichting OnderDak

U als klant kunt u uw mening geven over bepaalde zaken waarmee u het niet eens bent binnen Stichting OnderDak. Het kan gaan om verschillende kwesties op het gebied van zorg en dienstverlening. Via deze procedure kunt u aan de hand van de onderstaande stappen een klacht indienen.

### Stap 1

Als u als klant het niet eens bent over de verleende zorg en/of dienstverlening, kunt u dit aangeven bij uw ambulante begeleider. Dit kunt u zowel schriftelijk als mondeling doen. Samen wordt er gekeken naar een oplossing.

### Stap 2

Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u als klant uw klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris, Lucia Stortelder. Dit gaat via het klachtenformulier. Dit formulier kunt u van uw ambulante begeleider krijgen, maar is ook terug te vinden op onze website. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris het formulier samen met u invullen. Verdere afhandeling wordt door de klachtenfunctionaris toegepast in de zin van hoor en wederhoor. De directie zal er op toezien dat de procedure goed verloopt.

### Stap 3

Als de stap 1 en stap 2 niet resulteert in een passende oplossing, dan kunt u zich als klant melden bij de klantvertrouwenspersoon. Bij Stichting OnderDak is dit Bart Jensen (06-52686559).

Via bemiddeling wordt er gestreefd naar een antwoord.

### Stap 4

U kunt als klant ook uw klacht melden bij de directie. Deze kan zelf beoordelen of hij de klacht doorstuurt naar de klachtenfunctionaris of naar de klantvertrouwenspersoon. U krijgt als klant natuurlijk te horen naar wie de klacht is doorgestuurd. Soms kan de klacht ook door de directie worden afgehandeld als dit noodzakelijk is. Te denken valt aan de betrokkenheid bij de zaak van bijvoorbeeld een klachtenbehandelaar.

### Stap 5

Als u de klacht op alle van de vorige genoemde stappen heeft ingediend en er is niet naar tevredenheid gehandeld, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de externe geschillencommissie. Stichting OnderDak is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. Deze is erkend zoals omschreven in de Wkkgz, artikel 18.