

Beschrijving

Klachtenprocedure

Ondanks dat wij bij het uitvoeren van onze werkzaamheden proberen alles zo zorgvuldig en correct mogelijk te doen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de huur, woning of diensten. Wanneer u ontevreden bent, adviseren we u om daarover in gesprek te gaan met de desbetreffende leiding van de SeT Residentie. Wij staan open voor een gesprek om te proberen deze ontevredenheid weg te nemen. Indien de klacht niet is weggenomen, dan kan de volgende stap zijn, dat u schriftelijk of per mail een klacht indient bij het bestuur van de SeT Residentie. Het adres waar de klacht kan worden opgestuurd is Dubloen 40, 3641 ND te Mijdrecht. Daarnaast adviseren wij u om deze klacht ook in te dienen bij de cliëntenraad. Het Bestuur van de SeT Residentie zal vervolgens een afspraak met u maken om verder over de klacht te praten. Structureel wordt er een keer per kwartaal een overleg ingepland tussen de leiding en de cliëntenraad. Natuurlijk kan de client die het betreft, eventueel familie of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger(s) meenemen naar dit gesprek met het bestuur.

Wat te doen bij een klacht

1. Bespreek uw ontevredenheid of de klacht met de leiding van de SeT Residentie op een rustig tijdstip. Helpt dit niet?
2. Dien een klacht in bij dagelijks bestuur van de SeT Residentie, Dubloen 40, 3641ND in Mijdrecht. Dien ook een klacht in bij de cliëntenraad (clienraad@steunentoeverlaat.com)
3. Het bestuur past hoor en wederhoor toe en neemt de klacht in behandeling en maakt met u een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel familie of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.

Documentatie

De SeT Residentie

Versie: 1.1

Pagina: 1 van 1

Vastgesteld op 23-2-2021