

Bij Nedereind lossen we over het algemeen alles samen op. Het komt weleens voor dat je ontevreden bent en ook dat bespreken we met elkaar. Nu kan het zijn dat ondanks dat we dat hebben gedaan, we niet samen tot een oplossing komen waar jij tevreden mee bent. Dan kan er sprake zijn van een klacht.



Wat is een klacht?

Er is sprake van een situatie waarin aantoonbaar negatieve gevolgen voor jou zijn door handelen van Nedereind. Je hebt het besproken met de begeleiding van Stichting Nedereind en/of in het bewonersoverleg en er is aantoonbaar geen oplossing of verbetering voor jou.

Wat doe je dan?

Je gaat naar de vertrouwenspersoon (Ria de Die) en die weegt met jou af wat te doen:

- Bemiddelen in de organisatie
- Schriftelijk kenbaar maken bij de klachtencommissie

De vertrouwenspersoon is er voor jou en heeft de intentie om tot een oplossing te komen. Soms lukt dat niet en dan is er nog de klachtencommissie.

Hoe werkt de klachtencommissie?

Jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) moet zelf de klacht schriftelijk indienen. Je omschrijft de klacht, de situatie, wat er is gebeurd om het op te lossen en wie betrokken zijn geweest. De vertrouwenspersoon kan je helpen zodat je het zelf kunt opschrijven.

De klacht kun je (bij voorkeur per e-mail) indienen bij:

Jenny Dirks (LSR)

Nedereindseweg 402

3437 PS Nieuwegein

klacht@stichtingnedereind.nl



Als je de klacht hebt ingediend dan ontvang je binnen vijf werkdagen een bevestiging van de klachtencommissie dat ze jouw klacht hebben ontvangen.

Binnen twee weken ontvang je een uitnodiging voor een hoorzitting. Dat is een overleg met de klachtencommissie waarin je je klacht kunt toelichten. De klachtencommissie zal na jouw toelichting de klacht gaan onderzoeken. Binnen zes weken wordt een advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal vervolgens bepalen wat met het advies wordt gedaan en zal jou daarover informeren.

Het kan bij uitzondering zo zijn dat het langer duurt dan zes weken. Als dat zo is, dan hoor je dat op tijd.

Als je meer wilt lezen, er is een reglement. Hieronder de link naar de klachtenregeling:

<https://stichtingnedereind.nl/Documents/Klachtenregeling-Nedereind-versie-4.pdf>

