

De Binnenvest bestaat sinds 1993 en is een stichting voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de wijk, in de regio Zuid-Holland Noord. Bij (dreigende) dak- of thuisloosheid bieden wij de helpende hand.

De Binnenvest ondersteunt mensen om hun kracht te (her)vinden en onder andere via zinnvolle dagbesteding hun leven weer op te bouwen.

Indien mogelijk betrekken wij hierbij het eigen netwerk van onze cliënten.

De Binnenvest werkt met de methodiek Krachtwerk.

Onze organisatie bestaat uit 160 professionals, die samen met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers jaarlijks ruim 1.500 cliënten begeleiden.

Verder werken we samen met tal van instellingen, zoals gemeenten, schuldhulpverleningsbureaus, maatschappelijk werk, GGZ, verslavingszorg en woningbouwverenigingen.

De Binnenvest
Postbus 11085 | 2301 EB Leiden
071 512 80 08

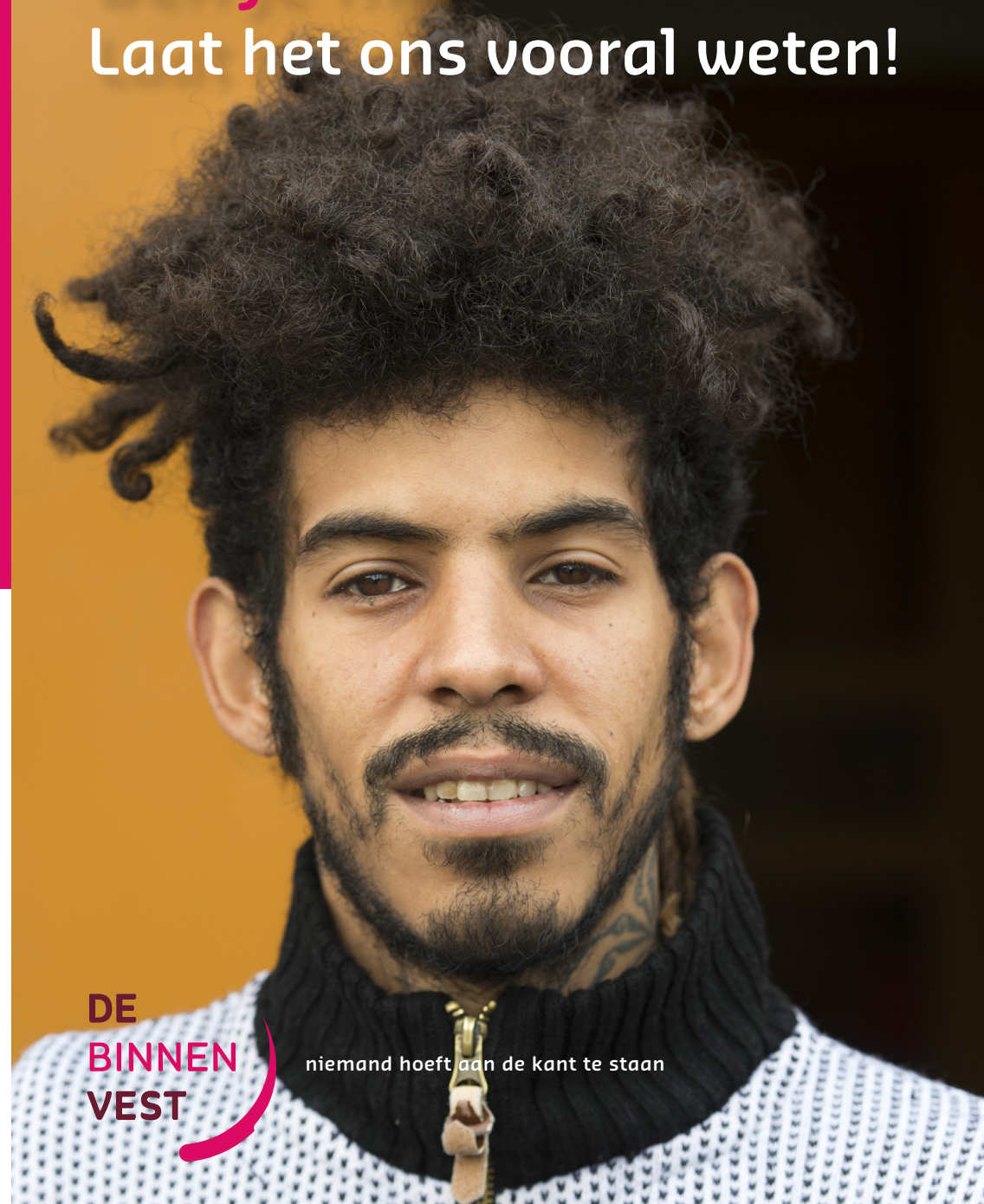


**DE
BINNEN
VEST**

www.debinnenvest.nl

KF022017

Ben je niet tevreden? Laat het ons vooral weten!



**DE
BINNEN
VEST**

niemand hoeft aan de kant te staan

De Binnenvest is er voor jou!

In deze folder staat wat je kunt doen als je niet tevreden bent over onze dienstverlening.

Niet tevreden? Laat het ons weten!

Onze hulp aan jou is mensenwerk. En waar mensen werken kunnen fouten worden gemaakt. Vind je dat je door ons niet goed bent behandeld? Laat het ons vooral weten!

Vertrouwelijke behandeling

Belangrijk om te weten: je klacht wordt vertrouwelijk behandeld en heeft geen enkele invloed op onze hulp aan jou. Sterker: wij zijn blij met je klacht! Hiervan kunnen wij leren en jou (en andere cliënten) in de toekomst beter van dienst zijn.

Wat kun je doen met je klacht?

Wanneer je niet tevreden bent, bespreek je klacht dan - indien mogelijk - met de betrokken medewerker. Of praat erover met een collega van hem/haar. Vaak lost een klacht zich dan al snel op.

Externe klachtencommissie

Vind je het lastig om de medewerker (of zijn/haar collega) aan te spreken? Of leidt dit contact niet tot het gewenste resultaat? In dat geval kun je jouw klacht indienen bij een externe klachtencommissie. De leden van deze commissie werken niet bij De Binnenvest.

Hulp van de cliëntvertrouwenspersoon

Je kunt op elk moment de hulp inroepen van de cliëntvertrouwenspersoon,

John Hilgers. Hij kan je bijvoorbeeld helpen bij het voeren van gesprekken en het invullen van het klachtenformulier.

Contactgegevens van John Hilgers: 06 19 46 23 65 en j.hilgers@hetlsr.nl

Hoe werkt het indienen van een klacht?

Voor het indienen van een klacht heb je een klachtenformulier nodig.



Dit formulier zit in je herstelmap

of



kun je ophalen bij de balie van het secretariaat (Morspad 6, Leiden)

of



kun je ophalen bij de postkamer van Nieuwe Energie (Papegaaisbolwerk 25, Leiden).



Ook kun je het formulier downloaden op onze website.

Het ingevulde formulier kun je afgeven op Morspad 6 t.a.v. het secretariaat van De Binnenvest.

Hoe gaat het dan verder?

Bij de klachtencommissie doorloopt je klacht de volgende stappen:

- 1 Binnen enkele dagen ontvang je een bevestiging van de ontvangst van je klacht.
- 2 De klachtencommissie zal je klacht vervolgens zorgvuldig onderzoeken.
- 3 De klachtencommissie nodigt je uit voor een gesprek, zodat je jouw klacht kunt toelichten. Je mag altijd iemand meenemen naar dit gesprek.
- 4 Binnen een termijn van zes weken (na onze ontvangstbevestiging) stelt de klachtencommissie je op de hoogte van de uitspraak.
- 5 Tot slot laat de directeur van De Binnenvest je per brief weten welke maatregel(en) De Binnenvest neemt naar aanleiding van je klacht.