

Klachtenreglement

We doen er alles aan om de hulp zo goed mogelijk te leveren en laten verlopen. Echter kunnen er soms situaties ontstaan waar u niet tevreden over bent. Mocht er iets niet goed gaan of niet naar uw wensen, dan willen wij u verzoeken om dit ons te laten weten. Sientje wil eventuele problemen kunnen oplossen of maatregelen kunnen nemen om herhaling te voorkomen. In onze richtlijnen hanteren we een aantal verschillende stappen.

Als u niet tevreden bent over de uitgevoerde hulp, dan verzoeken wij u dit eerst te bespreken met uw hulp. Dit leidt in de meeste gevallen al tot een oplossing. #

Wanneer u en uw hulp er samen niet uitkomen kan er contact worden opgenomen met kantoor (bereikbaar via [0314- 64 68 34](tel:0314-646834) op ma t/m vrij van 08:00- 16:30 uur). Een kantoormedewerker gaat dan samen met u op zoek naar een passende oplossing. #

U kunt eventueel ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Sientje. Het klachtenformulier vindt u in deze informatiemap (bijlage 2). #
Een eventuele volgende stap is om uw klacht/geschil neer te leggen bij de Raad van Bestuur. #

Als voorgaande stappen niet tot een gewenste oplossing hebben geleid, dan is er een mogelijkheid tot het indienen van een officiële klacht. Dit kan via een onafhankelijke geschillencommissie van de brancheorganisatie Actiz. Deze zal uw klacht/geschil dan in behandeling nemen. Tevens volgt er een hoorzitting, u ontvangt hiervoor een uitnodiging.

Adviesaanvraag indienen:

https://www.geschillencommissiesociaaldomein.nl/procedure_adviesaanvraag/ #
[0314-646834](tel:0314646834)