

Klachtenregeling Sientje Hulp met Zorg

- 1 Indien cliënt en hulpgevende een probleem niet gezamenlijk kunnen oplossen, kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen bij de verantwoordelijke van Sientje Hulp met Zorg, binnen vier weken nadat de klacht is ontstaan.
- 2 Indien de cliënt de klacht mondeling wil indienen, wordt de klacht ter plekke door Sientje Hulp met Zorg op papier gezet en ondertekend door de cliënt.
- 3 De klacht dient gemotiveerd te zijn en bij voorkeur te verwijzen naar onderdelen van de overeenkomst waar hij betrekking op heeft.
- 4 Binnen twee weken na ontvangst verzendt Sientje Hulp met Zorg een ontvangstbevestiging met daarin een beschrijving van de verdere procedure.
- 5 De klacht zal aan een onafhankelijk leidinggevende, die niet bij de cliënt betrokken is, ter behandeling worden overgedragen.
- 6 De klacht zal binnen vier weken na binnenkomst worden afgehandeld.
- 7 Indien de cliënt de behandeling door de onafhankelijke behandelaar niet accepteert, dient cliënt zelf een vertrouwenspersoon aan te wijzen die namens hem/haar optreedt. Deze zal samen met een vertrouwenspersoon van de hulpgevende een onafhankelijke derde aanwijzen. In dat geval zal de klachtenprocedure langer duren. Aan de cliënt zal schriftelijk worden meegedeeld hoeveel uitstel noodzakelijk is.
- 8 De behandelaar bestudeert de betreffende stukken, hoort beide partijen tweemaal, een maal voor een toelichting van de klacht en een maal om de ruimte voor een acceptabele oplossing te peilen. Vervolgens doet de behandelaar een voorstel voor een oplossing.
- 9 Sientje Hulp met Zorg stelt de cliënt schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van de behandelaar en van de eventuele genomen maatregelen.
- 10 De behandelaar krijgt geen honorarium, wel reis- en directe onkostenvergoeding van Sientje Hulp met Zorg.
- 11 Indien bemiddeling niet tot een voor alle partijen acceptabele oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de kantonrechter in Arnhem.
- 12 In het huishoudelijk reglement van Sientje Hulp met Zorg wordt de cliënt gewezen op het bestaan van deze klachtenregeling.