

## Interne Klachtenregeling Sien

Sien doet haar uiterste best om leden en klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken misgaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid of klant een klacht kan indienen bij Sien en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

### Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren bij worden ingediend:

- Schriftelijk: Vereniging Sien, Randhoeve 221, 3995 GA, Houten.
- Per email: [info@sien.nl](mailto:info@sien.nl).
- Telefonisch: van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur via telefoonnummer 030 -236 37 38.

### Registratie van een klacht

Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt.
- Op welke manier de klacht binnenkomt (per post, e-mail, telefonisch).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, woonplaats, telefoonnummer, (e-mailadres) van de klager.
- Of indiener wel/niet lid of vriend is van Sien.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die Sien onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de klachtenfunctionaris die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.
- Of klager akkoord gaat met verwerking van persoonsgegevens en kennis heeft genomen van het Privacy-beleid van Sien.

Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Uiterlijk drie weken na de datum van ontvangst van een klacht wordt door de klachtenfunctionaris van Sien contact opgenomen met de klager om een telefonisch gesprek te organiseren waarin getracht wordt tot een oplossing te komen. Mocht deze termijn niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Als de klachtenprocedure Sien is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop Sien de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van Sien in beroep gaan. Dit kan door een brief te sturen naar:

**Vereniging Sien**  
**T.a.v. het bestuur**  
**Randhoeve 221**  
**3995 GA Houten**

Binnen drie weken wordt het beroep beantwoord.

Binnengekomen geregistreerde klachten worden na afronding van de klacht conform het Privacy-beleid van Sien een jaar bewaard om de kwaliteit van de dienstverlening van Sien te verbeteren.