


Document	Klachtenregeling	Versie	Definitief	
Onderdeel	1.Organisatie en Beleid	Vaststelling	16-1-2025	
ID	D.1.7	Revisie	16-1-2027	

We vinden het fijn dat u ons laat weten dat u een klacht hebt of dat u niet tevreden bent, want dan kunnen we er voor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. We kunnen uw vragen beantwoorden of we kunnen samen op zoek gaan naar een oplossing. Dus blijf niet alleen met uw klacht zitten maar ga met ons in gesprek. Zo verbeteren we de zorg, niet alleen voor u, maar ook voor anderen.

### 1. Melden bij medewerker van Siena (intern)

Met een klacht kunt u in eerste instantie terecht bij uw begeleider. Deze zal de klacht met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij Siena via het contactformulier op de website. Er wordt dan binnen vijf werkdagen telefonisch contact met u opgenomen om uw klacht te bespreken.

### 2. Klachtenfunctionaris

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij de interne klachtenfunctionaris van Siena. De klachtenfunctionaris ondersteunt u kosteloos bij de indiening van een klacht en kan u bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via: [sjef@centrumsiena.nl](mailto:sjef@centrumsiena.nl).


Siena zet zich in om binnen zes weken tot een oplossing voor uw klacht te komen. De klachtenfunctionaris bemiddelt in de gesprekken tussen Siena en u. Binnen zes weken ontvangt u van ons een onderbouwd oordeel over de klacht. Hier staat in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Indien noodzakelijk kunnen wij de termijn van zes weken eenmalig verlengen met maximaal vier weken.

### 3. Vertrouwenspersoon

Het is ook mogelijk om uw klacht of probleem te bespreken met de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon binnen Siena: Mw. Loes van der Zwaan. U kunt haar bereiken via de mail: [loesvanderzwaan59@gmail.com](mailto:loesvanderzwaan59@gmail.com). Zij zal vervolgens telefonisch contact met u opnemen om met u een afspraak te maken.

De vertrouwenspersoon van Siena is in eerste instantie een luisterend oor voor werknemers, cliënten of verwanten. Zij kunnen er allemaal terecht met hun verhaal. De vertrouwenspersoon luistert. Daarna bespreekt zij of er vervolgstappen nodig zijn en welke mogelijkheden de cliënt & werknemer daarvoor heeft.

De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt en werknemer en komt op voor haar of zijn belangen. Bijvoorbeeld bij het gesprek met degene waar de cliënt en/of werknemer onvrede bij ervaart. Of bij het opstellen van een brief voor de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon houdt daarbij oog voor herstel van de relatie met de zorgverlener en werkgever en het vinden van een oplossing waar alle betrokkenen tevreden mee zijn.

Document	Klachtenregeling	Versie	Definitief	
Onderdeel	1.Organisatie en Beleid	Vaststelling	16-1-2025	
ID	D.1.7	Revisie	16-1-2027	

### 3. Geschilleninstantie (extern)

Is uw klacht onvoldoende opgelost of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan de gestelde termijn, dan kun u zich richten tot de onafhankelijke geschilleninstantie Erisietsmisgegaan.nl

Contactgegevens geschilleninstantie Erisietsmisgegaan.nl

**Adres:** Van Weedestraat 3,

3761 CA Soest

**Tel:** 035-2031585

**Email:** [info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl)