



## **Klachtenprocedure**

versie 20211214

## Sentir Klachtenprocedure

### **Klacht over uw begeleiding**

U wordt of bent onlangs begeleid in een traject bij Sentir-Trainingen. Sentir en alle medewerkers doen hierbij uiteraard hun uiterste best om u goed en zinvol te begeleiden en samen met u de afgesproken doelen te behalen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de samenwerking, bejegening of gedragingen van Sentir of een van de Sentir medewerkers. En omdat wij staan voor tevreden cliënten, willen we uw opmerking of klacht graag weten!

### **Bespreek met uw Sentir begeleider**

Wij vragen u om uw klacht voor te leggen aan de begeleider die uw cliëntverantwoordelijke is. Deze wil graag met u de oorzaak van de klacht bespreken en vervolgens proberen tot een oplossing te komen. In veel gevallen zal dit succesvol zijn. Als u dat wenst kunt u er ook voor kiezen uw klacht aan een andere begeleider voor te leggen.

### **Melding bij klachtenfunctionaris**

Komt u er samen toch niet uit, dan is de volgende stap het inschakelen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Uw cliëntverantwoordelijke kan u hierbij helpen. De procedure wordt dan voortgezet langs de weg zoals die is beschreven in het Sentir Klachtenreglement. U vindt dit reglement op onze website.