

# Klachtenregeling SineFuma

SineFuma staat voor kwaliteit in haar aanbod van producten en diensten. Toch kan het gebeuren dat er iets misgaat: waar mensen werken worden fouten gemaakt. Of de producten en diensten sluiten niet geheel aan bij uw verwachtingen. Indien u niet tevreden bent of als u suggesties heeft voor verbetering, verzoeken wij u dit aan ons kenbaar te maken. Uw terugkoppeling helpt ons onze kwaliteit op peil te houden en te verbeteren.

We geven er de voorkeur aan uw klacht, aan- of opmerking eerst op informele wijze met u te bespreken, in de hoop samen tot een oplossing te komen. Belt u alstublieft met ons kantoor op telefoonnummer 076 – 88 95 195, u kunt vragen naar Debbie Hendriks.

Mocht u er onverhoopt samen niet uitkomen, dan verloopt de klachtafhandeling verder volgens onderstaande procedure.

1. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij onze klachtenfunctionaris Christien Stoker (manager zorg) via [christienstoker@sinefuma.com](mailto:christienstoker@sinefuma.com).
2. U ontvangt per omgaande een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
3. De klachtenfunctionaris zal binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opnemen.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af, mits zij zelf niet betrokken is. SineFuma streeft ernaar zorgvuldig om te gaan met uw klacht.
5. Indien u tevreden bent met de getroffen maatregelen en de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd, zal dat schriftelijk aan u worden bevestigd.
6. Indien u niet tevreden bent over de voorgestelde oplossing, wordt u gewezen op de mogelijkheid van een externe klachtbehandeling. SineFuma zal hiervoor een extern klachtenbureau inschakelen, te weten de geschillencommissie.