

SEZO.KLACHTENCODE



- Klachten
- Procedures
- Oplossingen



Klachtencode

DE MEDEWERKERS VAN SEZO DOEN HUN BEST OM U ZO GOED MOGELIJK VAN DIENST TE ZIJN. TOCH KAN HET VOORKOMEN DAT U NIET TEVREDEN BENT OVER DE DIENSTVERLENING. IN DEZE FOLDER KUNT U LEZEN HOE U UW KLACHT KENBAAR KUNT MAKEN EN HOE SEZO DAARMEE OMGAAT.

Klacht over SEZO

Bent u ontevreden over de behandeling door SEZO of over de kwaliteit van de dienstverlening? Dan kunt u het beste eerst contact opnemen met de medewerker die u geholpen heeft. Alle medewerkers hebben de opdracht om klachten serieus te nemen. Wij verwachten dat een gesprek meestal tot een bevredigende oplossing zal leiden. Wanneer een dergelijk gesprek niet tot een oplossing leidt, dan kunt u een klacht indienen bij SEZO.

Een klacht indienen kan op verschillende manieren:

- Via de website www.sezo.nl.
- Per e-mail naar d.ouden@sezo.nl
- Schriftelijk: SEZO, Postbus 90453, 1006 BL Amsterdam, t.a.v. de klachtencoördinator.
- Telefonisch via 020 – 667 51 00, vragen naar de klachtencoördinator.
- Mondeling, aan de balie bij SEZO, Ottho Heldringstraat 5, 1066 AZ Amsterdam.

Benodigde gegevens

Voor de behandeling van uw klacht hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam en contactgegevens (adres, telefoonnummer en/of e-mailadres).
- Datum van het voorval waarover uw klacht gaat.
- Gegevens over de persoon of datgene waarover de klacht gaat.
- Een beschrijving van de klacht.

U kunt ook aangeven wat u wilt dat SEZO doet naar aanleiding van uw klacht.

Contact binnen een week

Wij nemen binnen een week na ontvangst van uw klacht telefonisch of schriftelijk contact met u op.

U krijgt dan:

- Bevestiging van de inhoud van uw klacht. Zo nodig vragen wij u om verduidelijking.
- Uitleg over de afhandeling van uw klacht.
- Een overzicht van de mogelijkheden om uw klacht toe te lichten.
- De naam van de persoon die uw klacht behandelt. Bij hem of haar kunt u terecht met alle vragen over de afhandeling. Dit is overigens nooit de persoon over wie u een klacht heeft.
- Uitsluitel of uw klacht volledig is en in behandeling kan worden genomen.

Antwoord binnen zes weken

U krijgt binnen zes weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk antwoord, tenzij anders met u is afgesproken. Het antwoord bevat:

- Een samenvatting van uw klacht.
- De bevindingen uit het onderzoek naar uw klacht.
- De conclusies van de organisatie over uw klacht.

Als SEZO meer dan zes weken nodig heeft om uw klacht te beantwoorden, kan SEZO deze termijn met vier weken verlengen. U hoort binnen zes weken na ontvangst van uw klacht of SEZO extra tijd nodig heeft.

Vragen?

U kunt met vragen over de afhandeling van uw klacht altijd contact opnemen met de behandelaar van uw klacht.

Naar de gemeentelijke ombudsman

Bent u ontevreden over de afhandeling van uw klacht door SEZO? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman via telefoonnummer 020 - 625 9999 of via www.gemeentelijkeombudsman.nl

Klachtenreglement

De klachtencode is vastgelegd in het klachtenreglement van SEZO. Het klachtenreglement ligt ter inzage op het Hoofdkantoor van SEZO, Ottho Heldringstraat 5, 1066 AZ Amsterdam.

SEZO bij u in de buurt

Bescherming persoonsgegevens

SEZO legt persoonsgegevens van cliënten vast in dossiers. Hierop is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. SEZO heeft een privacy-reglement waarin de toepassing van de

WBP is geregeld. Het privacyreglement is in te zien op het hoofdkantoor van SEZO, Ottho Heldringstraat 5, 1066 AZ Amsterdam alsmede op de website van SEZO: www.sezo.nl



- STEL UW VRAAG VIA SEZO.NL
- OF BEL: 020-667 51 00