

Klachtenprocedure Saul

**SAUL.**

## Klachtenprocedure Saul

Alle medewerkers van Saul doen hun werk zo nauwkeurig mogelijk en met een zo goed mogelijke inzet. Menselijke vergissingen en fouten komen desondanks voor. Het kan echter zijn dat u toch niet tevreden bent over het contact met Saul. In deze procedure leest u wat u kunt doen met uw klacht.

De klachtenprocedure die Saul hanteert, zorgt ervoor dat aan klachten op verantwoorde wijze aandacht besteed wordt. Het doel van de klachtenprocedure is dan ook, het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

### **Ideeën en klachten of complimenten:**

Saul streeft naar goede zorgverlening. Het kan echter zijn dat u ergens niet helemaal tevreden over bent en suggesties heeft om de zorgverlening te verbeteren. Of misschien is u opgevallen wat voor verbetering in aanmerking komt. Laat het ons weten zodat er iets mee gedaan kan worden. Uiteraard staan wij ook open voor positieve ervaringen.

### **Wat is een klacht:**

Een klacht is het kenbaar maken van onvrede, kritiek of ongenoegen in relatie tot de zorgverlening aan de cliënt. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben tot de begeleiding of op de bejegening door een medewerker.

### **Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

Het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cliënten en opdrachtgevers tegen Saul binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze af te handelen;  
Behoud en verbetering van de kwaliteit door middel van een professionele klachtenbehandeling;

### **Wat te doen bij een klacht?**

Bent u ontevreden, heeft u een bezwaar of een klacht over de organisatie Saul of een van haar medewerkers? Dan adviseren wij u om contact op te nemen met de betrokken medewerker, de orthopedagoog en/of de eigenaar van Saul. Zij zijn te allen tijde bereid een afspraak met u te maken om datgene waar u ontevreden over bent te bespreken en samen met u tot een oplossing te komen.

Wanneer u ontevreden blijft, kunt u contact opnemen met het Klachtenportaal Zorg. De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg zal uw klacht en de gewenste oplossing onderzoeken.

Meer informatie over deze procedure kunt u vinden op <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/>