

Klachtenprocedure SAUL

SAUL.

S.

Klachtenprocedure SAUL

Alle medewerkers van SAUL voeren hun werkzaamheden zo nauwkeurig mogelijk uit en met een zo goed mogelijke inzet. Menselijke vergissingen en fouten komen desondanks voor. Het kan voorkomen dat u toch niet helemaal tevreden bent over SAUL. In deze procedure leest u wat u kunt doen met uw klacht.

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

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 op de begeleiding of op de bejegening door een medewerker.

Het delen van klachten en/of positieve ervaringen

SAUL streeft naar goede zorgverlening. Het kan overigens zo zijn dat u ergens minder tevreden over bent en wellicht suggesties heeft om de zorgverlening te verbeteren. Wij willen u vragen om ons hiervan op de hoogte te brengen zodat er iets mee gedaan kan worden. Uiteraard staan wij ook open voor positieve ervaringen.

Doelstellingen klachtenprocedure

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 directeur 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 de klacht liever bij een onpartijdige organisatie kenbaar wilt maken of ontevreden blijft na een gesprek bij SAUL, dan 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/>