

# Klachtenprocedure

## Inleiding

Ondergaand stuk betreft de klachtenprocedure van Saar aan Huis. In principe kan iedereen die met de dienstverlening van onze organisatie te maken heeft een klacht indienen. U als cliënt of als Saar (aanvullende mantelzorger) van Saar aan Huis kunt dat zelf doen, maar u kunt zich ook door iemand laten vertegenwoordigen. Deze procedure beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten.

## 1. Waarom deze klachtenprocedure?

We willen graag dat u als cliënt of Saar méér dan tevreden bent over onze dienstverlening. Daar zetten we ons elke dag voor in. Heeft u een opmerking, een meningsverschil of een klacht? De eerste stap is dat u dit bespreekt met de persoon om wie het gaat of met de vestigingsmanager van Saar aan Huis in uw regio. Een klacht kan over van alles gaan, over de zorgvraag, de werkwijze van de Saar of de vestigingsmanager, over de factuur of over de bejegening door van de Saar of door de vestigingsmanager. U gaat als cliënt, Saar of vertegenwoordiger van de cliënt of Saar altijd eerst zelf in gesprek met de betreffende persoon, om uw klacht op een feitelijke manier te uiten. U kunt de vestigingsmanager óf de klachtenfunctionaris om advies vragen en/of vragen om te bemiddelen. Komt u er niet uit in het gesprek? Of wilt u direct een formele klacht indienen? Zie onder punt 2 hoe te handelen.

## 2. Waar en hoe dient u een formele klacht in?

Afhankelijk van de aard van de klacht kunt u een formele klacht indienen bij uw Saar aan Huis vestigingsmanager of bij de klachtenfunctionaris van Saar aan Huis Nederland B.V.

- Indien u de klacht indient bij uw Saar aan Huis vestigingsmanager, kan dit door een e-mail te sturen naar  [<vestiging>@saaraanhuis.nl](mailto:<vestiging>@saaraanhuis.nl). Zie op de Saar aan Huis website [www.saaraanhuis.nl](http://www.saaraanhuis.nl) of klik [hier](#) voor de lijst met vestigingen en vestigingsmanagers.
- Indien u de klacht in wilt dienen bij de klachtenfunctionaris, dan kunt u een e-mail sturen naar [service@saaraanhuis.nl](mailto:service@saaraanhuis.nl). Zie ook verder bij punt 5. van deze klachtenprocedure.
- Binnen Saar aan Huis Nederland is de directie de klachtenfunctionaris.
- Gegronde klachten worden binnen 6 weken afgehandeld.
- Een formele klacht kan alleen schriftelijk ingediend worden, binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
- De klacht wordt voorzien van dagtekening, uw naam en adres, eventueel de naam van de cliënt, Saar of de vestigingsmanager op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

## 3. Waarover kunt u een formele klacht indienen?

Vanzelfsprekend is een klacht een persoonlijke zaak. Wat voor de één vervelend is, is dat niet noodzakelijkerwijs voor de ander. Toch willen we een aantal voorbeelden noemen waarover u een klacht kunt indienen.

- Uw klacht van ongenoegen kangaan over de organisatie van onze dienstverlening, onze bereikbaarheid of onze beschikbaarheid.
- U bent niet tevreden over de samenwerking met de Saar of met de cliënt.
- U bent niet tevreden over de samenwerking met Saar aan Huis, uw vestigingsmanager of een van zijn/haar medewerkers.

#### 4. Afhandeling van een formele klacht

1. De klachtenfunctionaris of vestigingsmanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van uw klacht.
2. De klachtenfunctionaris of vestigingsmanager bevestigt binnen een termijn van 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van uw klacht.
3. De klachtenfunctionaris of vestigingsmanager bepaalt of de klacht voor behandeling in aanmerking komt. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. de klacht is niet via geëigende wegen op te lossen.
  - b. anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, omdat er dan geen mogelijkheid is voor hoor- en wederhoor met u of van degene wie de klacht betreft.
  - c. U hoort binnen 10 werkdagen schriftelijk of uw klacht voor behandeling in aanmerking komt. U ontvangt dan ook meer informatie over de wijze waarop de vervolgstappen zullen worden genomen. Het kan zijn dat de klachtenfunctionaris of vestigingsmanager met u overlegt of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De klachtenfunctionaris of vestigingsmanager zal zich uitgebreid laten informeren door zowel u als door degenen waarover de klacht is ingediend. De klachtenfunctionaris of vestigingsmanager zal, indien nodig, dossieronderzoek doen. Hiervoor geeft u automatisch toestemming door het indienen van de klacht. U kunt erop vertrouwen dat de klachtenfunctionaris of vestigingsmanager de klacht vertrouwelijk zal behandelen en dat geheimhouding verplicht is.
5. De klachtenfunctionaris of vestigingsmanager kan er voor kiezen om externe deskundigen mee te laten kijken in de behandeling om op die manier een juiste afweging te kunnen maken.
6. De klachtenfunctionaris of vestigingsmanager houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
7. Indien de klacht gedragingen van een Saar, een cliënt, een vestigingsmanager of zijn/haar medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
8. De klachtenfunctionaris of vestigingsmanager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris of vestigingsmanager u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
9. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
10. Saar aan Huis zal u en degene waarover u de klacht hebt ingediend van de beslissing op de hoogte stellen. Dit gebeurt uiterlijk zes weken na het melden van uw klacht.