



Saffier

Oog voor wat telt

U heeft een klacht en dan...

Informatie over de
klachtenregeling van Saffier



Als u niet tevreden bent...

Dagelijks zetten onze medewerkers zich in voor u als cliënt. Uw welzijn en een goede dienstverlening aan u; daar gaat het om in onze locaties én in de dienstverlening die wij bij mensen thuis leveren.

Veel gaat er goed en complimenten worden dan ook vaak gegeven. Maar er kunnen situaties zijn die maken dat u minder of niet tevreden bent. Het is goed om tijdig uw ontevredenheid kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor Saffier. Op die manier kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

U, of uw vertegenwoordiger kan de volgende stappen ondernemen:

1. Bespreek uw klacht met de betrokkene(n)

Wij vragen u, of uw vertegenwoordiger, om in eerste instantie diegene aan te spreken die te maken heeft met uw onvrede. Met zo'n gesprek kan een probleem vaak al direct worden opgelost.

2. Schakel de klachtenfunctionaris in

Als een probleem zich vaker voordoet of wanneer u het gevoel heeft dat u niet wordt gehoord, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris probeert uw onvrede op te lossen en verstoorde relaties met medewerkers te herstellen. U kunt de klachtenfunctionaris inschakelen door een klachtenformulier in te vullen. Dit formulier is verkrijgbaar bij de receptie van alle locaties, bij het Servicebureau van Saffier en via de website (www.saffiergroep.nl/contact).

U kunt de klachtenfunctionaris ook rechtstreeks benaderen, via de zorg, via de receptie of via de website. In de regel neemt hij/zij binnen drie werkdagen contact met u op om de verdere gang van zaken met u te bespreken.

Voor elke locatie is een klachtenfunctionaris werkzaam, die regelmatig aanwezig en bereikbaar is. Ook cliënten van Saffier die zelfstandig in de wijk wonen en diensten afnemen, kunnen terecht bij de klachtenfunctionaris.

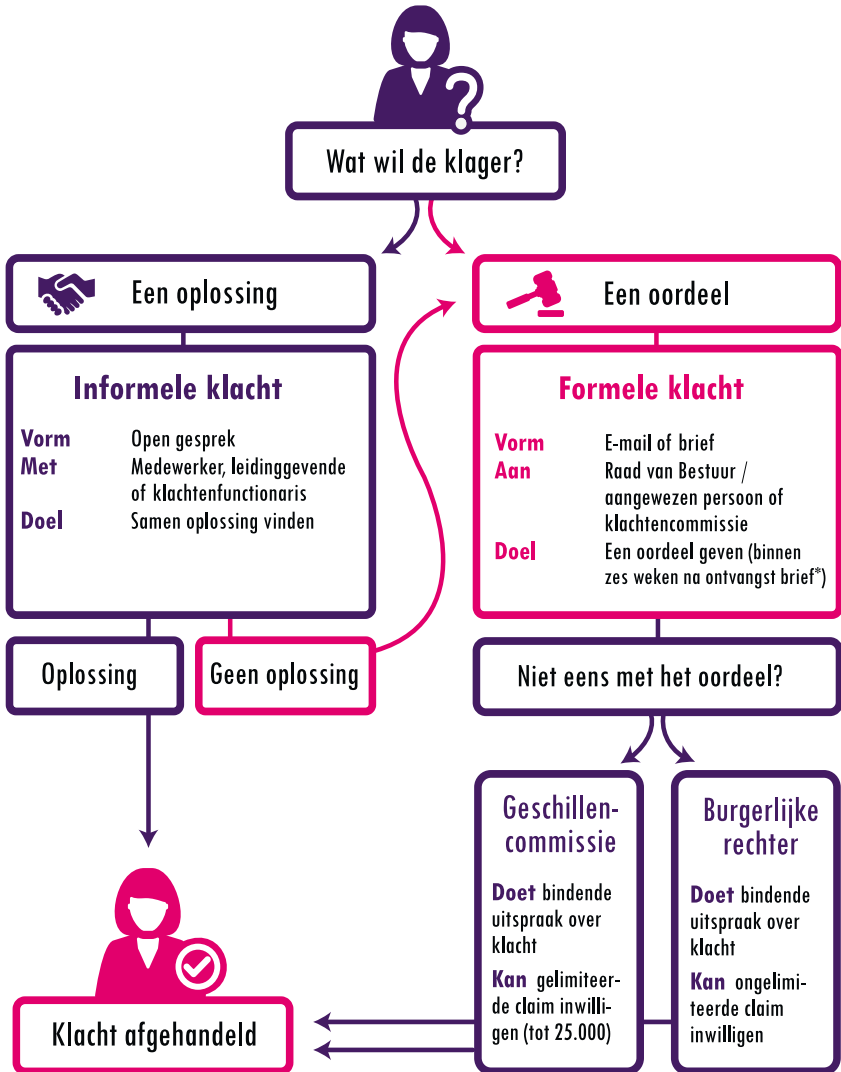
De klachtenfunctionarissen hebben naast hun functie van klachtenfunctionaris ook nog een andere functie binnen Saffier. Het kan zijn dat zij daardoor zelf betrokken zijn bij de klacht die u wilt indienen. In zo'n situatie kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van één van de andere locaties.

3. Dien een formele klacht in

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek met de klachtenfunctionaris, dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie. Dit kan ook als u over uw klacht een oordeel wilt. U kunt dat doen door een brief te schrijven waarin u uw klachten verwoordt. Als u het moeilijk vindt om een schriftelijke klacht in te dienen, kan de klachtenfunctionaris u daarbij helpen. U kunt uw brief richten aan de Klachtencommissie. Op basis van artikel 3.5 lid 6 van het Klachtenreglement, zal een financiële claim door de Klachtencommissie worden doorgeleid naar de Raad van Bestuur.

De Klachtencommissie of de Raad van Bestuur neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met u op en met degene op wie de klacht betrekking heeft. Deze wordt in de gelegenheid gesteld om schriftelijk te reageren op de klacht. Daarna zal worden besloten of de klacht met u en met de andere partij zal worden besproken. De wijze waarop de klacht behandeld wordt is vastgelegd in de 'Klachtenregeling voor cliënten van Saffier (Stichting Saffier de Residentiegroep)'. De regeling is vastgesteld door de Raad van Bestuur. Op basis hiervan wordt de te volgen procedure bepaald.

Nieuwe klachtenprocedure



* Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken

Ten slotte

Met de klachtenregeling wil Saffier ervoor zorgen dat in overleg met u wordt gewerkt aan een snelle en bevredigende oplossing van de klacht en dat de voortgang van alle acties wordt bewaakt. De volledige klachtenregeling kunt u desgewenst opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionarissen

Op alle locaties van Saffier zijn klachtenfunctionarissen aangesteld. U kunt de website van Saffier raadplegen voor de namen van de functionarissen. Ook kunt u bij de recepties van de locaties of het Servicebureau van Saffier hun naam en contactgegevens opvragen.

Cliënten met een Wel Thuis abonnement hebben een eigen klachtenfunctionaris tot hun beschikking.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit 3 en ten hoogste 5 onafhankelijke leden, waarvan tenminste één jurist. Saffier heeft een volledige externe en onafhankelijke klachtencommissie.

Wet Zorg en Dwang

Deze folder is niet bedoeld voor klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang. Deze worden behandeld door een externe klachtencommissie (KCOZ). Heeft uw klacht betrekking op onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend, dan kunt u dit aangeven bij de klachtenfunctionaris die uw klacht vervolgens indient bij de KCOZ.

Adres klachtencommissie

Email:

klachtencommissie@merlijngroep.nl

Of per post:

Extern secretaris Klachtencommissie Saffier

p/a Merlijngroep

De Gruyterfabriek ruimte 1019

Veemarktkade 8

5222 AE 's-Hertogenbosch

Raad van Bestuur

Saffier

T.a.v. Raad van Bestuur

Postbus 52150

2505 CD Den Haag



Saffier

Postbus 52150
2505 CD Den Haag
Tel. 070 449 3000

Servicebureau tel. 0800 7233 437

info@saffiergroep.nl
www.saffiergroep.nl

Klachtenfunctionarissen:
klachtenfunctionarissen@saffiergroep.nl

Locaties

De Drie Linden
Westhovenplein 139
2532 BE Den Haag
070 372 20 00

Nolenshaghe
Mgr. Nolenslaan 22
2555 XZ Den Haag
070 447 01 00

Domus Nostra
Mgr. Nolenslaan 20
2555 XZ Den Haag
070 447 03 70

Swaenesteyn
Nieuwendamlaan 1
2547 JG Den Haag
070 448 7000

Swænehove
Heiloostraat 296
2547 KX Den Haag
070 308 48 30

WoonZorgPark Loosduinen
Willem III straat 36
2552 BR Den Haag
070 888 1 888

Mechropa
Scheveningseweg 96
2584 AC Den Haag
070 78 92 000

Huize Royal/Royal Rustique
Rusthoekstraat 38
2584 CV Den Haag
070 41 62 100

Maison Gaspard de Coligny
Theo Mann-Bouwmeesterlaan 10
2597 GW Den Haag
070 37 47 200

Nebo
Floris Arntzeniusplein 65
2597 SP Den Haag
070 312 37 37