

Heeft u een klacht? Laat het weten!



Informatie over de klachtenregeling van Saffier

Bij Saffier zetten wij ons iedere dag met aandacht voor u in. We willen dat u zich veilig, gezien en goed ondersteund voelt. Toch kan het gebeuren dat iets niet loopt zoals u had verwacht. We vinden het belangrijk dat u dit met ons deelt. Uw ervaring doet ertoe. Zo kunnen we samen kijken naar een oplossing en onze zorg blijven verbeteren.

Bespreek uw klacht

Vaak helpt het om uw onvrede eerst te bespreken met de betrokken medewerker of het team. Een open gesprek kan misverstanden wegnemen en soms direct tot een oplossing leiden.

Dien een klacht in

1. Schakel de klachtenfunctionaris in

Komt u er samen niet uit, of voelt u zich niet gehoord? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar uw verhaal
- Denkt met u mee over mogelijke oplossingen
- Helpt bij het herstellen van vertrouwen of het verbeteren van de samenwerking
- Geeft advies en bemiddelt op een onafhankelijke en vertrouwelijke manier

2. Schakel de externe Klachtencommissie in

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een formele klacht indienen bij de externe Klachtencommissie.

De externe Klachtencommissie neemt binnen vijf werkdagen contact met u op. Ook nemen zij contact op met degene over wie de klacht gaat. De klacht wordt behandeld volgens de klachtenregeling van Saffier.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionarissen zijn per mail te bereiken via klachtenfunctionarissen@saffiergroep.nl

Externe Klachtencommissie

Mw.mr. C.M. Swolfs
Ambtelijk secretaris Klachtencommissie Saffier
saffiergroep@merlijngroep.nl

Onvrijwillige zorg

Deze folder gaat niet over klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang (WZD). Deze klachten worden behandeld door een externe commissie (KCOZ) en is te bereiken via:

Clïënt-vertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg

Carin Schaaff
06 36 36 18 43
c.schaaff@stemgever.nl

Over Saffier

Ouderenzorgorganisatie Saffier biedt woonruimte, zorg en welzijn aan ouderen in de regio Den Haag. Dat doen we in negen woonzorglocaties, onze locatie voor revalidatie, verschillende ontmoetingscentra en bij de mensen thuis.

Onze bewoners en cliënten hebben allemaal hun unieke karakters, wensen en behoeften. Samen met het netwerk van familie, vrienden, buurtgenoten en mantelzorgers staan we klaar om met de best passende zorg bij te dragen aan een zo prettig mogelijk leven.

We kijken er naar uit u te leren kennen.

Meer weten over ondersteuning, zorg, revalideren of wonen?

Neem contact op met Saffier Klant Contact.

Onze medewerkers helpen u graag.

Bereikbaar: maandag t/m vrijdag van 8.00 – 17.00 uur

E-mail: contact@saffiergroep.nl

Telefoon: 0800-7233437

Centraal kantoor

Postbus 52150

2505 CD Den Haag

