

Klachten en geschillen

De medewerkers van Saeda doen hun best om het u naar de zin te maken. Wij vragen naar uw wensen en we maken afspraken over hoe wij u kunnen helpen. De afspraken zetten we om in doelen, desgewenst wordt zo'n plan met doelen aan u verstrekt. Dit alles doen wij in alle redelijkheid, voor zover de mogelijkheden het toelaten.

Het kan echter zijn dat u niet tevreden bent. U vindt bijvoorbeeld dat de afspraken niet (goed) worden nagekomen of u bent van mening dat u lang moet wachten als u hulp nodig heeft. Het kan ook zijn dat u vindt dat u niet correct of zelfs onbeleefd wordt bejegend. Bejegening is de manier waarop de medewerkers van Saeda met u omgaan, de wijze waarop zij u tegemoet treden. Het gaat om een gewenste, professionele manier van omgaan met de cliënt. Die moet aansluiten bij uw wensen, uw vragen en uw behoeften.

Natuurlijk willen wij graag dat u tevreden bent. Dat is voor iedereen fijn. Wij stellen het op prijs als u aangeeft waar u niet tevreden over bent. Wij kunnen daarvan leren, zodat het voor u en andere cliënten beter wordt.

Onderstaand beschrijven wij de stappen die u kunt ondernemen. Het staat u vanzelfsprekend vrij om zelf te bepalen bij wie u uw klacht wenst neer te leggen.

Bespreek uw klacht met de medewerker

Om te beginnen is het verstandig uw klacht door te geven aan degenen die er direct mee te maken hebben. Meestal zijn dat de medewerkers van Saeda, uw hulpverleners. Van de medewerker wordt verwacht dat deze actief reageert op een klacht. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen.

Bespreek uw klacht met de leidinggevende van de medewerker

Als u en de medewerker er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de eindverantwoordelijke van de organisatie. De persoon zal allereerst luisteren naar uw klacht en vervolgens samen met u kijken naar een passende oplossing. Zo nodig bemiddelt deze persoon tussen u en de medewerker waar de klacht over gaat.

Wendt u tot de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon voor cliënten

Het kan gebeuren dat de klacht in uw beleving niet goed wordt opgevangen. Het kan ook voorkomen dat u het moeilijk vindt, of onverstandig, om de klacht met de verantwoordelijke medewerkers of hun leidinggevenden te bespreken. Misschien heeft u behoefte aan een luisterend oor, een onafhankelijk persoon die goed kan bemiddelen, die in overleg met alle partijen een oplossing zoekt. In dat geval kun u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en zal zonder overleg met u de klacht niet doorgeven aan anderen. Deze kan, als u dat wenst, bemiddelen tussen u en de betreffende medewerker. Deze kan u ook helpen bij het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie.

U kunt de klachtenfunctionaris mailen of schrijven. Deze is per e-mail bereikbaar via: info@traghetto.nl Als u liever een brief stuurt, kunt u deze richten aan Dhr. F. Willemsen t.a.v Traghetto

Richt uw klacht tot de Klachtencommissie voor officiële klachten

Als het niet lukt om de klacht te verhelpen via de direct betrokken medewerkers, de eindverantwoordelijke van de organisatie en ook niet via de klachtenfunctionaris, dan kunt u een officiële klacht indienen. Saeda is aangesloten bij een geschillencommissie die uw klachten objectief onderzoekt en uitspraak kan doen. U kunt de klachtencommissie schriftelijk benaderen met behulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Als u een klacht indient, op welke manier dan ook en bij wie dan ook, houden we altijd rekening met uw privacy. We bespreken uw klacht alleen met degenen die er iets aan kunnen doen. Niemand anders wordt erover ingelicht. Bovendien garanderen wij dat het geen vervelende gevolgen voor u heeft als u een klacht indient.

Tot slot

Wij hopen natuurlijk dat u tevreden bent over de service die wij bieden. We hopen dat u dit vertelt aan uw familie en kennissen. Maar als dat niet zo is, als u ontevreden bent, horen wij het graag. Wacht er niet te lang mee. Wij beschouwen een klacht als een gratis advies. Wellicht dat u ons kunt vertellen hoe wij het beter kunnen doen. Bij voorbaat dank voor uw medewerking.