

## ***Klachtenprocedure Saldeau 1 april 2018***

### ***Richtlijnen interne klachtenprocedure***

#### ***Algemeen:***

Binnen Saldeau is de heer de Bruijn als directeur verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten, verder te noemen als 'klachtverantwoordelijke'. De klachtverantwoordelijke is niet per definitie dezelfde persoon als degene die het klachtdossier beheert. Er kan een klacht worden ingediend door een cliënt zelf, een echtgenoot, zijn geregistreerd partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, gezaghebbende, voogd, bewindvoerder bedoeld in BW1:artikel 19 en zijn mentor bedoeld in BW1:titel 20, openbaar ministerie of door de instelling waar cliënt wordt verzorgd of die aan cliënt begeleiding biedt. Degene die de klacht heeft ingediend zal verder worden vernoemd als 'klager'.

De definitie van een klacht is:

Elke schriftelijke melding of reactie van een bestaande cliënt met betrekking tot de dienstverlening van Saldeau waaruit blijkt dat niet aan de verwachting van de cliënt is voldaan en tevens niet het karakter heeft snel te worden verholpen.

De klager wordt binnen 2 werkdagen geïnformeerd over het feit dat de klacht in behandeling is en dat hij binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie kan ontvangen.

In het klachtdossier worden tenminste de volgende gegevens opgenomen:

- NAW gegevens van de betreffende cliënt
- Datum van indiening klacht
- Naam klachtverantwoordelijke
- Omschrijving van de klacht
- Datum en wijze van afhandeling klacht
- De gevoerde correspondentie tussen Saldeau en betreffende cliënt
- Actuele status van de klacht

Klachten zullen worden opgenomen in een gesloten dossier dat in een afgesloten kast zal worden bewaard. Niet vertrouwelijke klachten zullen in het cliëntdossier worden bewaard. Gegevens uit het klachtdossier worden tenminste een jaar na het sluiten/afhandelen van de klacht bewaard.

#### ***Procedure***

1.) De klachtverantwoordelijke onderzoekt de klacht op juistheid, volledigheid en inhoud. Hij neemt een standpunt in namens Saldeau, na overleg met de betrokken medewerker, of:

# SALDEAU

- De klacht (gedeeltelijk) gegrond is
- De klacht (gedeeltelijk) ongegrond is

2.) De klager wordt schriftelijk of middels een persoonlijk gesprek binnen 10 werkdagen op de hoogte gesteld van het standpunt van Saldeau met betrekking tot de klacht. De betreffende stelling dient onderbouwd te zijn.

3.) Mogelijke acties indien een klacht gegrond is\*:

- De klager wordt verontschuldigen aangeboden
- Indien noodzakelijk direct nakomen van gedane zaken
- Indien noodzakelijk aanbieden de eventuele schade te vergoeden

\*Allereerst wordt er rekening gehouden met wat er volgens de polisvoorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wel en niet mag worden erkend. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar (Hiscox) wordt indien noodzakelijk ook ingeschakeld.

4.) Mogelijke acties indien een klacht ongegrond:

- De klager de mogelijkheid bieden om tegen deze stelling beroep aan te tekenen
- De klacht eventueel opnieuw beoordelen na overleg met meerdere leidinggevenden
- De klacht onder de aandacht brengen bij de betreffende Rechtbank
- Klager doorwijzen naar de betreffende Rechtbank, extern klachteninstituut of branchevereniging

Alle besluiten worden vastgelegd in het klachtdossier op het inventarisatieformulier.

Indien de klager het niet eens is met de behandeling en/of afhandeling van de klacht, zal in een persoonlijk gesprek alsnog overeenstemming getracht worden te bereiken. Bij een blijvend geschil zal klager worden medegedeeld dat de klacht kan worden gericht naar de branchevereniging voor verdere afwikkeling.

# SALDEAU

---

**Klachtnummer****Klager****Clientnummer**

Naam

Adres

Postcode

Woonplaats

Email adres

---

**Datum klacht****Klacht vertrouwelijk**

Ja/Nee

**Binnengekomen via****Omschrijving klacht**

---

**Datum afhandeling****Naam behandelaar****Correspondentie toegevoegd**

Ja/Nee

**Omschrijving afhandeling**

---

**Status klacht****In behandeling**

Afgehandeld