

	<b>Klachtenreglement</b>			
	Datum	23-03-2017	Document	4020
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	1 van 1

<b>Doel</b>	Cliënten met een klacht de mogelijkheid bieden om deze kenbaar te maken.
<b>Input</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht van de cliënt/vertegenwoordiger</li> <li>• Wetgeving WKKGZ</li> </ul>
<b>Output</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgehandelde klacht</li> </ul>
<b>Procesindicatoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij hebben als doestelling om Stap 2 van het klachtenreglement binnen 5 werkdagen te hebben opgepakt</li> </ul>

## Klachtenreglement Sa-Net Wonen

Ben je cliënt, een ouder of vertegenwoordiger van een cliënt en zit je iets dwars over de zorg of begeleiding? Over het algemeen geldt: blijf er niet mee rondlopen maar laat het ons zo snel mogelijk weten. We doen ons best om je klacht naar tevredenheid op te lossen. Om jou goed te kunnen helpen willen wij jou vragen de volgende stappen te ondernemen:

### Stap 1: Eigen Begeleider

De eerste stap is: bespreek het met je eigen begeleider. Wellicht komen jullie er samen al uit.

### Stap 2: Zorginhoudelijk medewerker Sa-Net

Wil of kan je je klacht niet neerleggen bij de begeleider? Je kunt je vraag dan voorleggen aan Hanneke Legters, zij is zorginhoudelijk medewerker van Sa-Net Wonen. Haar mailadres is h.legters@sa-net.nl. Ze kan je adviseren wat je het beste doen kunt of, als je al zeker weet dat je een klacht gaat indienen, je doorverwijzen naar de juiste persoon of instantie. Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Wil of kan je niet iemand van Sa-Net Wonen spreken? Ook dan kun je hulp krijgen. Je leest hieronder meer daarover.

### Stap 3 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Sa-Net Wonen maakt gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon. Die kun je altijd vragen om advies voordat je overgaat tot het indienen van een klacht. Misschien wil je eerst weten wat je te wachten staat of twijfel je nog. Omdat deze persoon volledig onafhankelijk is kan ze je helpen met de maken van jouw juiste beslissing.

Je kunt bellen en mailen. De klachtenfunctionaris kan je verder helpen met je klacht. Ze is aangesloten bij de Vereniging voor Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG) en heeft dus een beroepscode. De klachtenfunctionaris is:

Ankie Duimel

E-mailadres: [A.Duimel@eckg.nl](mailto:A.Duimel@eckg.nl)

Algemeen telefoonnummer: 023-7001210 (ma t/m vr van 9:00 – 12:00)

[link naar profiel op de website](#)

### Stap 4 Klachtencommissie

Wanneer je besluit om een klacht in te dienen dan kan de klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon ook daarbij adviseren. Sa-Net Wonen is aangesloten bij een onafhankelijke Klachtencommissie, ook deze bestaat uit mensen die niet werken bij Sa-Net Wonen en ook geen verbinding hebben met medewerkers van Sa-Net Wonen. Zij behandelen de klacht volgens de volgende klachtenregeling: [link naar klachtenregeling klachtencommissie](#)

**Kosten:** Advies vragen of een klacht indienen kost je geen geld. Sa-Net Wonen is verplicht om een persoon aan te wijzen die een klager gratis adviseert bij het indienen van een klacht en bijstaat bij zowel het op papier zetten van de klacht als bij het zoeken naar oplossingen.