



cordaan
van mens tot mens

Wat doet u met een klacht?

Cordaan streeft er naar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kunt u over iets ontevreden zijn. De zorg voldoet niet aan uw wensen of u hebt suggesties voor verbeteringen. Daarom is het belangrijk dat u uw klachten en ideeën aan ons kenbaar maakt. Met uw reactie kunnen wij onze dienstverlening aan u en in het algemeen verbeteren.

Als u vindt dat iets niet goed gaat heeft u een klacht. Blijft u daar vooral niet mee zitten. Cordaan vindt het belangrijk om uw klachten te horen, zodat wij er iets aan kunnen doen.

Wat doet u met een klacht?

Bespreken

Praten met de persoonlijk begeleider is de eerste stap. Doe dat zo snel mogelijk. Lukt het niet uw klacht op te lossen maak dan een afspraak met de teammanager. Thuiszorgcliënten kunnen een klacht bespreken met de zorgregisseur of contact opnemen met de teammanager.

Klacht indienen bij de cliëntvertrouwenspersoon

Is de klacht niet opgelost? Of kunt of wilt u niet met de persoonlijk begeleider of zorgregisseur praten? Dan kunt u de klacht indienen bij de cliëntvertrouwenspersoon. Dat kan mondeling of telefonisch, maar ook schriftelijk, per e-mail, brief of klachtenformulier.

Wie kan een klacht indienen

In principe kan iedereen, familie, vertegenwoordiger of nauw betrokkene bij de cliënt een klacht indienen. Het moet altijd wel gaan om een klacht van of namens de cliënt.

Wat doet de cliëntvertrouwenspersoon

Voor iedereen die zorg krijgt van Cordaan is er een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon staat u bij door een luisterend oor te bieden, informatie te geven en u te steunen in eventuele gesprekken over de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt uw klacht in de organisatie en bemiddelt tussen partijen om tot een goede oplossing te komen.

Voortgang afhandeling klacht

Na een gesprek ontvangt u een schriftelijk verslag met daarin de afspraken die gemaakt zijn om de situatie te verbeteren. Als uw klacht is afgehandeld wordt deze afgesloten met een brief. Na een paar weken neemt de cliëntvertrouwenspersoon contact met u op om na te vragen of de klacht naar uw tevredenheid is opgelost.

Hoe is privacy geregeld

Medewerkers van Cordaan hebben geheimhoudingsplicht. Zij respecteren uw privacy door alleen met anderen over uw klacht te spreken wanneer dat nodig is om tot een goede oplossing te komen.

Niet tevreden

Bent u niet tevreden over de wijze waarop uw klacht is opgelost? Dan kunt u contact opnemen met de klachtencommissie van de SIGRA. Dit is de externe klachtencommissie van Amsterdamse Zorginstellingen. De cliëntvertrouwenspersoon kan u over de procedure informeren en u daarbij ook steunen.

U kunt de cliëntvertrouwenspersoon bereiken op:

Zie overzicht vertrouwenspersonen op de website.

Het klachtenformulier vindt u op de website, in uw zorgdossier of bij de receptie van de locatie.

De volledige klachtenregeling staat op de website van Cordaan,

www.cordaan.nl (aanklikken: 'Over Cordaan' en dan 'Klachtenregeling').

Hier vindt u ook een overzicht van de regio-indeling en cliëntvertrouwenspersonen.

De cliëntvertrouwenspersoon neemt na ontvangst van uw klacht meestal binnen

1 week contact met u op.