



cordaan
van mens tot mens

Wat doe je met een klacht?

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

Wat doe je met een klacht?



Ben je ergens niet tevreden over?

Heb je een klacht?
Wat kun je doen?



Praten

Ga eerst praten met je persoonlijke begeleider.
Soms is dat genoeg om de klacht op te lossen.



Vertrouwenspersoon

Je kunt ook naar de cliëntvertrouwenspersoon gaan. Die luistert naar je klacht.
Geeft je informatie en zoekt samen met jou naar een oplossing.



Samen praten

De cliëntvertrouwenspersoon kan een gesprek voor je organiseren. Je kunt dan samen praten met degene waarover je klaagt. Je kunt altijd iemand meenemen om je te helpen. Bijvoorbeeld familie of een vriend(in).



Opgelost?

Hopelijk wordt je klacht nu opgelost. Na 6 weken belt de cliëntvertrouwenspersoon om te vragen of je nu wel tevreden bent.



Niet opgelost?

Als de klacht niet goed wordt opgelost, kun je naar de SIGRA gaan. Dat is een klachtencommissie voor heel Amsterdam. De vertrouwenspersoon kan je daar bij helpen.

Je kunt de cliëntvertrouwenspersoon bereiken op:

Zie overzicht vertrouwenspersonen op de website.

Het klachtenformulier vind je op de website 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 vind je ook een overzicht van de regio-indeling en cliëntvertrouwenspersonen.

De cliëntvertrouwenspersoon neemt na ontvangst van je klacht meestal binnen 1 week contact met je op.