



Bij Cordaan vinden we een klacht een belangrijk signaal. In de behandeling van klachten wordt iedereen serieus genomen. Het gaat er niet om of een klacht gegrond of ongegrond is, maar hoe wij u verder kunnen helpen met een oplossing voor uw probleem.

Cordaan heeft een klachtenregeling en voor de uitvoering daarvan een team cliëntvertrouwenspersonen. Het indienen van een klacht kan mondeling, telefonisch, via de mail of via een klachtenformulier. Natuurlijk is het ook mogelijk om eerst met de cliëntvertrouwenspersoon over een klacht te praten.

# Wat doet u met een klacht?

# Wat doet u met een klacht?

Cordaan streeft er naar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kunt u over iets niet teureden zijn.

Deze folder wijst u de weg hoe u kunt handelen bij een klacht.

## **Indienen van een klacht bij de cliëntvertrouwenspersoon**

U kunt uw klacht mondeling, telefonisch, per brief en e-mail, of via een klachtenformulier indienen bij de cliëntvertrouwenspersoon. Het klachtenformulier vindt u op de website van Cordaan, bij de receptie op de grote locaties of in het logboek van de Thuiszorg.

## **Bij welke cliëntvertrouwenspersoon kunt u terecht**

Er werken meerdere cliëntvertrouwenspersonen bij Cordaan. Zie hiervoor het overzicht op de website van Cordaan [www.cordaan.nl/klachtenregeling](http://www.cordaan.nl/klachtenregeling). Hier vindt u ook de volledige klachtenregeling voor cliënten van Cordaan. Of vraag hiernaar op de locatie waar u of uw familielid verblijft.

De cliëntvertrouwenspersoon neemt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een week na ontvangst van de klacht, contact met u op.

# Hoe gaat het in zijn werk?

## **Bespreken**

U kunt uw klacht bespreken met de persoonlijk begeleider, teammanager, wijkverpleegkundige of met de cliëntvertrouwenspersoon.

## **Wat doet de 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.

Als de klacht is afgerond ontvangt u een schriftelijk eindverslag van uw klacht. Hierin staat vermeld welke oplossing is bereikt en welke verbeterafspraken er zijn gemaakt.

## **Niet teureden na het afhandelen van de klacht?**

Als u niet teureden bent over de afhandeling van uw klacht dan kunt u uw klacht bij de Landelijke Geschillencommissie indienen. Iedere sector heeft een eigen commissie.

Voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt dat een cliënt die niet teureden is over de afhandeling van een klacht die gaat over een voorziening vanuit deze Wet, contact kan opnemen met het Klachtenteam Sociaal Domein van de Gemeente. Komt u er met de Gemeente niet uit of is uw klacht niet naar uw teuredenheid afgehandeld, ga dan naar de Ombudsman Metropool Amsterdam.

De adressen van de Geschillencommissies en het klachtenteam van de Gemeente Amsterdam vindt u op de website van Cordaan onder 'Klachtenregeling'.

## **Website**

Zie [www.cordaan.nl](http://www.cordaan.nl), klik in de blauwe balk onderaan bij 'Over Cordaan' op 'Klachtenregeling'.