



Ontevreden? Praat erover!

Informatiebrochure over de
klachtenregeling van Cordaan

Bent u niet tevreden over onze zorg- en dienstverlening? Blijf er dan niet mee rondlopen maar laat het ons weten. Samen gaan we op zoek naar een oplossing.



cordaan

Ontevreden? Laat het ons weten!

Bij Cordaan nemen wij uw klacht serieus. We zien het als een belangrijk signaal. En als een mogelijkheid om onze zorg en dienstverlening te verbeteren! Bij elk geluid van onvrede stellen wij ons dezelfde vraag: Hoe kunnen wij u helpen met een oplossing voor uw klacht?

Met de klachtenregeling van Cordaan wordt elke klacht die binnenkomt op een zorgvuldige manier afgehandeld door onze klachtenfunctionarissen. Zij staan voor u klaar met informatie, advies, ondersteuning, bemiddeling of een goed gesprek.

HOE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

- Met het online klachtenformulier: www.cordaan.nl/klachtenformulier;
- Per e-mail*;
- Per telefoon*;
- Mondeling.

*U vindt de contactgegevens van onze klachtfunctionarissen op www.cordaan.nl/klachtenregeling-en-klachtenfunctionarissen

Wat te doen met uw onvrede of klacht?

Onze medewerkers doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Waar gewerkt wordt, worden helaas ook fouten gemaakt. Dat is bij Cordaan niet anders. Omdat wij van onze fouten willen leren, nemen wij elke klacht die binnenkomt serieus. Dus bent u ontevreden of maakt u zich zorgen? Of bent u het niet eens met onze werkwijze? Maak het dan bespreekbaar. Hoe u dat het best kunt doen? Dat leest u in deze folder.

STAP 1: MAAK UW KLACHT BESPREEKBAAR

Bent u ontevreden? Bespreek dit dan altijd eerst met uw persoonlijk begeleider, de teammanager of de wijkverpleegkundige.

STAP 2: NEEM CONTACT OP MET ONZE KLACHTENFUNCTIONARIS

Komt u er na een goed gesprek met de directe zorg nog steeds niet uit? Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht mondeling, telefonisch, per brief, e-mail of via een klachtenformulier indienen. Het klachtenformulier vindt u op www.cordaan.nl/klachtenformulier. De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk (in ieder geval binnen een week) contact met u op.

WAT DOET EEN KLACHTENFUNCTIONARIS?

De klachtenfunctionaris luistert naar uw verhaal, geeft informatie over de klachtenprocedure en kan u ondersteunen tijdens gesprekken. Daarnaast maken zij uw klacht kenbaar in de organisatie en bemiddelen tussen de verschillende partijen. Kortom, ze doen er alles aan om samen met u te zoeken naar een bevredigende oplossing voor uw onvrede. Als uw klacht is afgerond ontvangt u een schriftelijk eindverslag waarin vermeld staat welke oplossing er is gevonden en welke verbeterafspraken er zijn gemaakt.

Bij Cordaan zijn we pas tevreden als u dat ook bent!



VERTROUWEN HERSTELLEN

In een zorgrelatie draait alles om vertrouwen en respect. Wanneer u ontevrede bent over onze zorg- en dienstverlening kan dat vertrouwen een deuk op lopen. Wij spannen ons dan in om uw vertrouwen in onze organisatie te herstellen. Daarom willen wij elke klacht op een juiste en zorgvuldige manier afhandelen. Daarbij is het van belang dat u zich gehoord en gezien voelt.

MEER OVER ONZE KLACHTENREGELING

Op www.cordaan.nl/klachtenregeling-en-klachtenfunctionarissen vindt u meer informatie en de contactgegevens van onze klachtenfunctionarissen. Hier vindt u ook de volledige klachtenregeling.

NIET TE VREDEN MET DE BEHANDELING VAN UW KLACHT?

Soms komen we er samen niet uit, hoe graag we dat ook willen. U kunt zich dan richten tot de externe Geschillencommissie.

Lees meer op onze website: www.cordaan.nl/klachtenregeling-en-klachtenfunctionarissen