

## 1. Inleiding: compliment of klacht

Alle medewerkers van Cordaan Thuisdiensten doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. We vinden het belangrijk om onze organisaties elke keer weer te verbeteren. Dat kunnen wij natuurlijk niet zonder uw hulp!

### ***Voor Cordaan Thuisdiensten geldt deze regeling complimenten en klachten***

Wij ontvangen graag een compliment van u als u vindt dat wij goed werk verrichten. Met uw compliment weten we dat we het goed doen en dat motiveert ons. Als in onze organisatie of rond uw hulpverlening iets beter kan of niet goed gaat, dan bespreken wij dat ook graag met u. Het kan ook voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit dat is genomen. U kunt ons feedback geven, of een klacht indienen. We gaan graag met u in gesprek om onze organisatie te verbeteren en doen ons best om uw vertrouwen in ons te herstellen.

### ***Wanneer is er sprake van een bezwaar?***

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit. U kunt een bepaalde beschikking wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Dan kunt u hiertegen bezwaar maken. De gemeente is verantwoordelijk voor het besluit. Het bezwaar dient u daarom in bij uw gemeente. Tegen besluiten kan altijd binnen zes weken een bezwaarschrift worden ingediend.

### ***Wanneer is er sprake van een klacht?***

Een klacht heeft altijd betrekking op de geleverde dienst of alles wat daarmee samenhangt. Het kan gaan over de manier waarop u door onze medewerkers bent benaderd of dat u ontevreden bent over de manier van werken.

In deze regeling complimenten en klachten kunt u lezen wat u kunt doen als u een compliment of een klacht heeft.

## 2. Compliment

Onze medewerkers vinden het fijn om van u persoonlijk te horen of zij het goed doen. Met uw compliment weten zij dat ze het goed doen en dat motiveert! U kunt uw compliment natuurlijk ook schriftelijk per post of via e-mail geven.

*Per e-mail*

[servicedesk@cordaanthuisdiensten.nl](mailto:servicedesk@cordaanthuisdiensten.nl)

*Per post*

Cordaan Thuisdiensten  
Antwoordnummer 46196  
1060 WB Amsterdam

Overige contactgegevens vindt u op onze website [www.cordaanthuisdiensten.nl](http://www.cordaanthuisdiensten.nl)

### 3. Klacht

Wij doen er dagelijks alles aan om u tevreden te stellen. Mocht dat niet gelukt zijn dan horen we dat graag van u. Zo kunnen we onze dienstverlening blijven verbeteren.

#### ***Wie kan een klacht indienen?***

Uzelf kunt een klacht indienen maar ook een andere vertegenwoordiger als een mantelzorger kan dit voor u doen.

#### ***Kosten***

Een klacht indienen kost u niets. De behandeling van uw klacht is gratis. Als u kosten maakt voor ondersteuning bij het indienen van uw klacht, dan zijn deze kosten voor uw eigen rekening.

#### ***Uw klacht omschrijven***

We willen uw klacht graag goed kunnen behandelen. Daarom is het belangrijk dat u onderstaande gevraagde gegevens meestuurt als u een klacht indient.

- Uw naam en adres, telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres.
- Geef ook aan wie u bent: klant, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant of een nabestaande.
- De persoon of personen tegen wie de klacht is gericht.
- Omschrijving van de klacht:
  - o De feiten, gedrag of handelingen waarover u klaagt
  - o De datum/ data waarop de gebeurtenissen plaatsvonden
- Beschrijf wat er tot nu toe met uw klacht is gebeurd. Heeft u uw klacht al kenbaar gemaakt bij één van de medewerkers van Cordaan Thuisdiensten?
- Wat wilt u bereiken met uw klacht?

#### ***Uw ontevredenheid bespreken met Cordaan Thuisdiensten***

Als u ontevreden bent, willen wij daar graag vroegtijdig met u over in gesprek, het liefst nog voor dat het een klacht wordt. Onze ervaring is dat ontevredenheid door middel van een gesprek weggenomen kan worden. U bespreekt waar ergernissen zitten en wat u van ons verwacht. We maken nieuwe afspraken en komen zo weer verder met elkaar. Zo voorkomt u dat uw ontevredenheid erger wordt. Komt u er toch niet met ons uit? Dan kunt u een klacht indienen.

#### ***Een klacht indienen***

U kunt uw klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of de leidinggevende van die persoon. Dit kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail doen. Cordaan Thuisdiensten neemt binnen 5 werkdagen contact met u op. Samen zoekt u naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt. De klacht wordt altijd doorgestuurd naar de adviseur klachtenmanagement.

U kunt uw klacht ook rechtstreeks indienen bij de adviseur klachtenmanagement. Komt u er samen met de adviseur klachtenmanagement en Cordaan Thuisdiensten niet uit dan kunt u uw klacht voorleggen aan Quasir.

### ***Uw klacht indienen bij de adviseur klachtenmanagement***

U kunt uw klacht indienen bij de adviseur klachtenmanagement. Dit kunt u schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging en neemt de adviseur klachtenmanagement contact met u op. De adviseur klachtenmanagement helpt u bij uw klacht. Samen bespreekt u:

- Of het mogelijk is om met de betrokken persoon in gesprek te gaan.
- Of de adviseur klachtenmanagement u daarbij kan adviseren.
- Of de adviseur klachtenmanagement kan bemiddelen tussen u en de gene waarover u een klacht heeft.

De adviseur klachtenmanagement stelt zich onafhankelijk op en luistert naar uw kant van het verhaal, maar ook naar de kant van degene over wie de klacht gaat. Samen zoekt u naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt. Een van de oplossingen kan zijn, dat u en de persoon waarover u klaagt, in gesprek gaan met elkaar onder begeleiding van de adviseur klachtenmanagement. De adviseur klachtenmanagement registreert uw klacht in een klachtendossier. Dit dossier staat los van uw klantdossier.

#### *Per e-mail*

[klachten@incluzio.nl](mailto:klachten@incluzio.nl)

t.a.v. adviseur klachtenmanagement

#### *Per post*

Cordaan Thuisdiensten

t.a.v. adviseur klachtenmanagement

Postbus 144

3100 AD Schiedam

### ***Quasir***

De directie van Cordaan Thuisdiensten heeft een externe onafhankelijke klachtencommissie benoemd bij Quasir. Met deze externe klachtencommissie wil Cordaan Thuisdiensten het volgende bereiken:

- Recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- Het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en Cordaan Thuisdiensten.
- Het bieden van een procedure voor opvang en behandeling van een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie.
- Het bevorderen van de kwaliteit van het handelen van Cordaan Thuisdiensten.

Quasir heeft een eigen klachtenreglement, dat te lezen is op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl). Een aantal belangrijke punten uit het klachtenreglement van Quasir:

- De klachtencommissie van Quasir is onafhankelijk, deskundig en onpartijdig.
- De klachtencommissie van Quasir onderzoekt en beoordeelt de klacht. Dit leidt tot een uitspraak en eventuele aanbevelingen.
- De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos. Kosten, die de klager maakt voor eigen ondersteuning, zijn voor de klager zelf.

- Partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van derden niet aantast.
- De klachtencommissie doet geen uitspraken over financiële claims, bezwaarschriften of juridische aansprakelijkheid.

Als u er met Cordaan Thuisdiensten en de adviseur klachtenmanagement niet uitkomt, dan kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Dit kunt u schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 10 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.

*Per e-mail*

[ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl)

t.a.v. ambtelijk secretaris Quasir Klachtencommissie

*Per post*

Quasir Klachtencommissie

t.a.v. ambtelijk secretaris

Postbus 1021

7940 KA Meppel

### ***Intrekken van uw klacht***

U kunt altijd uw klacht intrekken. Als u uw klacht heeft ingediend bij een medewerker of bij de adviseur klachtenmanagement, dan kunt u uw klacht bij hen schriftelijk intrekken. Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan uw klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen. Als u uw klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie, kunt u dit schriftelijk aan hen doorgeven. De klachtencommissie stopt dan de behandeling van uw klacht en deelt dit mee aan de betrokkenen.

### ***Toestemming tot inzage in persoonsgegevens***

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat u, de verweerder, de adviseur klachtenmanagement of de klachtencommissie de persoonsgegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht vragen we aan u toestemming hiervoor.

### ***Beheer klachtendossiers***

Van uw klacht wordt een digitaal klachtdossier gemaakt. Hierin worden alle documenten en brieven met betrekking tot uw klacht bewaard. Het dossier wordt bewaard op een beveiligde omgeving. Het klachtdossier wordt gedurende 5 jaar bewaard. Het klachtdossier is niet gekoppeld aan uw klantdossier.

### ***Geheimhouding***

De adviseur klachtenmanagement, de leden van de klachtencommissie en iedereen die verder bij een behandeling van een klacht is betrokken, is tot strikte geheimhouding verplicht. Deze plicht blijft ook onverminderd voortbestaan na beëindiging van een lidmaatschap van de klachtencommissie of als medewerkers niet meer werkzaam zijn voor Cordaan Thuisdiensten.

## 4. Monitoren en leren

### ***Jaarverslag van de klachtencommissie***

De klachtencommissie maakt jaarlijks een verslag over het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag staat onder meer:

- Het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend.
- De aard en inhoud van deze klachten.
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten.
- De aanbevelingen die gegeven zijn aan de beklaagden.

In het verslag worden geen persoonsgegevens of organisatiegegevens opgenomen. Het verslag wordt zo opgesteld, dat het ook niet herleidbaar is naar een persoon of een organisatie. Het jaarverslag is openbaar.

### ***Verslag van de adviseur klachtenmanagement***

Cordaan Thuisdiensten neemt jaarlijks een verslag op in de jaarrapportage. In dit verslag staan:

- Het aantal klachten dat bij Cordaan Thuisdiensten is ingediend.
- Het aantal klachten dat bij de externe klachtencommissie is ingediend.
- De aard en inhoud van de klachten.
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten.
- Maatregelen die getroffen zijn n.a.v. de klachten.

Ook in dit verslag worden geen persoonsgegevens opgenomen en zijn gegevens niet herleidbaar naar een persoon.

### ***Evalueren en verbeteren***

Op basis van de verslagen worden alle klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is en waar het kan, worden verbeteringen doorgevoerd.