



Samenwerken aan tevredenheid

*Ontevredenheid of een klacht:
wat kunt u doen?*



Samenwerken aan tevredenheid

In de woonzorgcentra van Cedrah proberen we u of uw familielid zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar eerlijk is eerlijk, daarbij kan wel eens wat misgaan. Als u zich in het kader van de zorgverlening onjuist of onzorgvuldig behandeld voelt, is het mogelijk een klacht in te dienen. Klagen heeft vaak een negatieve bijklank, maar dit hoeft niet zo te zijn. Als organisatie leren we immers ook van uw klacht en kunnen we onze dienstverlening aanpassen en verbeteren. Daarmee helpt u niet alleen uzelf, maar ook andere klanten van Cedrah. In deze folder leest u meer over het indienen van een klacht.

Eerst praten

Als u een klacht heeft, praat er dan eerst over met de persoon die het betreft. Deze heeft het recht om als eerste te weten dat u niet tevreden bent. Uw opmerkingen bieden hem of haar de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren. Vaak is een misverstand de oorzaak van een klacht. Zo'n misverstand ontstaat nu eenmaal gemakkelijk. Door erover te praten met de betreffende persoon kan dit veelal eenvoudig worden rechtgezet en is uw klacht opgelost. Lukt dit niet, ga dan naar de leidinggevende om de zaak te bespreken. Als u van mening bent dat er vervolgens geen verandering is opgetreden of dat uw klacht niet voldoende gehoord is, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

Daarmee helpt u niet alleen uzelf, maar ook andere klanten van Cedrah.

Klantsignaal

Het kan zijn dat u het niet nodig vindt dat de klachtenfunctionaris bij uw klacht of vraag betrokken wordt. Toch wilt u wel dat er iets mee wordt gedaan. U heeft dan de mogelijkheid om op een eenvoudige manier een signaal af te geven via de knop 'Klantsignaal' rechts onderin op de website van Cedrah, www.cedrah.nl. Zo'n signaal kan betrekking hebben op een algemene vraag, een idee, klacht of compliment. Ook wanneer u signaleert dat een bepaalde situatie vaker voorkomt binnen onze organisatie, kunt u dit melden via het klantsignaal. Via deze weg kunt u ook een anonieme melding doen. Als u niet in de gelegenheid bent een melding te doen via de website, dan kunt u een formulier invullen dat bij het servicepunt van onze locaties te verkrijgen is. De geregistreerde meldingen worden verzameld en geanalyseerd door de kwaliteitsmedewerker. Alle meldingen worden behandeld. De melder van het klantsignaal krijgt altijd een reactie op het gemelde signaal.

Klachtenfunctionaris

Iedere zorginstelling, dus ook Cedrah, heeft een klachtenfunctionaris. Dit is bij de wet geregeld, De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Bij deze functionaris kunt u als cliënt of als vertegenwoordiger van een cliënt terecht als u een klacht hebt of als u ontevreden bent over de zorg- of dienstverlening. De klachtenfunctionaris luistert naar u en gaat met u na wat uw wensen en behoeften zijn. Zij denkt met u mee over het vinden van een passende oplossing. Wilt u informatie over wat er anders is gegaan, dan u had gedacht? Wilt u herhaling voorkomen of voelt u zich miskend? Dan kan de klachtenfunctionaris u ondersteunen bij het aangaan van een gesprek hierover. Zo nodig bemiddelt zij bij een gesprek tussen u en degene tegen wie de klacht zich richt. Daarbij kiest zij één partij. Het doel is herstel van vertrouwen, zodat u en de medewerker of zorgverlener weer samen verder kunnen.

De klachtenfunctionaris luistert naar u en gaat met u na wat uw wensen en behoeften zijn.

Oordeel Raad van Bestuur

Leidt de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u een klacht indienen bij de Raad van Bestuur, via de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u zo nodig helpen bij het opstellen van de klacht. De Raad van Bestuur zal uw klacht vervolgens laten onderzoeken door de klachtencommissie van Cedrah. Op basis van het uitgebrachte advies van de klachtencommissie zal de Raad van Bestuur een oordeel geven over uw klacht. In beginsel mag u dit oordeel binnen zes weken na het indienen van uw klacht verwachten. Het is mogelijk dit te verlengen tot 10 weken.

Geschillencommissie

Mocht u het niet eens zijn met het oordeel van de Raad van Bestuur, dan kunt u een klacht indienen bij de externe Geschillencommissie. Cedrah is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, een door de minister erkende geschilleninstantie. Deze doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak. Het advies is bindend. De klachtenfunctionaris kan u hierover verder informeren.

Ik ben ontevreden.

Wat kan ik doen?



1. Praat over uw ontevredenheid met de medewerker die het betreft.

Neem eventueel een contactpersoon of vertegenwoordiger mee met dit gesprek.

2. Praat met een leidinggevende

Ontevredenheid nog niet opgelost?
Praat dan met de leidinggevende. Hij
of zij helpt u verder.



3. Neem contact op met de klachtenfunctionaris

U kunt de klachtenfunctionaris bellen of mailen.
Binnen drie werkdagen zal de
klachtenfunctionaris contact met u opnemen om
uw klacht met u te bespreken.



Mail: klachtenfunctionaris@cedrah.nl

Tel.: Centraal Bureau Cedrah - [088 - 587 00 50](tel:088-5870050)

Wat bieden we aan?

 Huurappartementen

 Koopappartementen

 Verzorging/verpleging

 Kleinschalig Wonen

 Persoonlijke begeleiding

 Dagbesteding

 Palliatieve terminale zorg

 Thuiszorg

 Huishoudelijke hulp

 Seniorenrestaurant

 Maaltijdservice & catering

 Welzijnsactiviteiten

 Hulp op afroep



Meer informatie

Wij hopen u met deze folder voldoende te hebben geïnformeerd over de wijze waarop Cedrah omgaat met ontevredenheid, klachten en signalen. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard altijd contact opnemen met één van de klachtenfunctionarissen.

Samenwerken aan tevredenheid

Zo legt u het snelst verbinding met ons: klachtenfunctionaris@cedrah.nl

Cedrah

1e Barendrechtseweg 40
2992 XC Barendrecht

t 088 - 587 00 50

e info@cedrah.nl

www.cedrah.nl