

Kwaliteitsnormen dienstverlening

Het bieden van kwaliteit vindt Sorgente uiterst belangrijk om u naar tevredenheid van dienst te zijn. Sorgente is graag open over wat u van ons kunt verwachten. Dit vindt u hieronder terug in de vorm van kwaliteitsnormen die door al onze medewerkers worden nageleefd.

Nieuwe klanten helpen wij op weg

- We nemen aanvragen vóór 17.00 uur dezelfde dag nog in behandeling en deze worden geleverd op de volgende werkdag (inclusief zaterdag).
- Patiënten met sondevoeding ontvangen, indien gewenst, een instructie thuis.
- De verpleegkundigen kunnen spoedinstructies sondevoeding, indien nodig, óók op zaterdag uitvoeren.
- Onze verpleegkundigen zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar.
- De verpleegkundigen voeren voorbehouden handelingen uit, mits voorafgegaan door een uitvoeringsverzoek van een arts.
- Vóór de eerste levering nemen we telefonisch contact op met elke nieuwe klant en/of de betreffende verwijzer. We vragen de wensen van de klant na, leggen uit wat de klant kan verwachten en controleren het afleveradres.
- Onze medewerkers verlenen nazorg en nemen meerdere malen contact op met hun patiënten die sondevoeding gebruiken.

Bestellingen worden binnen 24 uur geleverd

- Klanten kunnen via de website www.sorgente.nl, telefonisch en via e-mail een bestelling plaatsen.
- We zorgen ervoor dat bestellingen (online of telefonisch), vóór 17.00 uur geplaatst, dezelfde dag verstuurd worden en de volgende dag (dinsdag t/m zaterdag) worden geleverd.
- We leveren de bestellingen op maat.
- We bieden, indien gewenst, de eerste keer een variatiepakket drinkvoeding aan zodat de dieetrouw wordt bevorderd.
- We kunnen, indien gewenst, ook afleveren op andere adressen dan het huisadres, zoals het werkadres of een adres van een familielid.
- Online bestellingen kunnen inzien gewenst op een afhaalpunt worden bezorgd, of in de avonduren.
- We verkopen geen 'nee': we bieden alternatieven en oplossingen.

Verzending

- Alle klanten ontvangen met de eerste zending schriftelijke informatie over de dienstverlening.
- We controleren de pakketten op THT, inhoud, pakbon, adres, leverdatum, vóórdat ze de deur uit gaan.
- Het retourneren van producten is, onder voorwaarden, binnen 14 dagen na aflevering, mogelijk. De voorwaarden zijn op te vragen bij de medewerker klantenteam.

Dienstverlening op maat

- We bieden de mogelijkheid aan alle klanten om de vergoeding(en) (machtiging) en bestelhistorie in te zien via het persoonlijke 'Mijn Sorgente' account op www.sorgente.nl (e-mailadres is noodzakelijk).
- We bieden de mogelijkheid aan alle klanten om door middel van Track & Trace de eigen bestellingen te volgen (e-mailadres is noodzakelijk).

De mening van de klant is van belang

- Van alle klanten (mits er een e-mailadres bekend is) meten wij de tevredenheid over de dienstverlening. De dienstverlening van de klantenteams moet minimaal een 8,7 scoren. Verbetermaatregelen vloeien hieruit voort en worden doorgevoerd.

We respecteren de privacy van onze klanten

- Wij handelen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. We zullen nooit ongevraagd persoonsgegevens van klanten of relaties doorgeven aan derden. We hebben een privacyreglement opgesteld voor onze medewerkers. Hoe wij omgaan met persoonsgegevens kan de klant lezen in ons privacy statement.
- Gegevensvastlegging en -verwerking: alleen persoonsgegevens die voor onze dienstverlening van belang zijn worden door ons, na toestemming, vastgelegd gedurende de wettelijke termijn.
- U heeft recht op inzage, correctie of verwijdering van uw gegevens.

Wij staan u graag te woord

- We staan binnen 30 seconden elke klant telefonisch te woord.
- We beantwoorden e-mailberichten dezelfde dag en binnen 2 werkdagen beantwoorden we de vraag.

Wij hebben deskundige medewerkers

- Bij Sorgente werken o.a. gespecialiseerde voedingsverpleegkundigen en diëtisten.
- De medewerkers van Sorgente krijgen een intensieve interne opleiding die de deskundigheid op het gebied van voedingszorg thuis garandeert.
- De medewerkers krijgen regelmatig scholing door diëtisten en andere professionals uit het werkveld.

Afwijkingen & klachten handelen wij netjes af

- We handelen volgens de procedure klachtafhandeling.
- De afdeling Kwaliteit registreert alle klachten en zorgt voor adequate maatregelen.
- Medewerkers melden afwijkingen van werkwijzen en procedures aan de afdeling Kwaliteit, zodat er structurele oplossingen gezocht kunnen worden.

Professionele service

- Verwijzers kunnen gebruikmaken van het Digitale Aanvraagstelsel Sorgente (DAS).
- We bieden de mogelijkheid aan verwijzers om inzicht te krijgen in de (vergoedings-)gegevens (machtiging) van hun patiënten c.q. verzekerden.

Klanttevredenheid bij verwijzers vinden wij belangrijk

- We zorgen ervoor dat alle verwijzers minimaal twee keer per jaar een contactmoment hebben (bezoek/ telefoon/nieuwsbrief etc.) waarin we onder andere toetsen of de dienstverlening naar tevredenheid verloopt. Verwijzers krijgen 1x per jaar een tevredenheidsonderzoek toegestuurd; de dienstverlening moet minimaal een 8,2 scoren.

Algemeen

- We zijn gecertificeerd voor een kwaliteits- en voedselveiligheidssysteem volgens ISO 22000:2018.
- Wij zijn gecertificeerd voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging volgens ISO 27001:2013
- Wij zijn gecertificeerd voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging in de zorg volgens NEN 7510-1:2017
- We zorgen ervoor dat 99% van de primaire processen voldoet aan deze kwaliteitscriteria.