

Klantbelofte Sorgente

Dit is wat Sorgente voor u kan doen!

Wij zijn tevreden als u dat bent. Het leveren van kwaliteit staat daarom altijd voorop. En dit is hoe wij dat doen!

Wij ondersteunen u

- Vóór de eerste levering proberen wij telefonisch contact met u te leggen. Tijdens dit gesprek inventariseren wij uw wensen, leggen wij uit wat u van ons kunt verwachten en controleren wij het bezorgadres. Ook vragen we om uw e-mailadres, zodat u uw bestelling kunt volgen bij PostNL.
- Bij de eerste zending ontvangt u schriftelijke informatie over onze dienstverlening in het pakket.
- Krijgt u sondevoeding? Dan geven wij u (in overleg) een instructie thuis of in het ziekenhuis.
- Onze verpleegkundigen:
 - kunnen óók op zaterdag instructies sondevoeding geven.
 - zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar ('s avonds en 's nachts alleen voor spoedzaken rondom de sondevoeding).
 - kunnen onder bepaalde voorwaarden voorbehouden handelingen uitvoeren, als wij hiervoor een uitvoeringsverzoek van een arts ontvangen.

Wij zorgen voor een juiste levering van uw bestelling

- U kunt uw bestelling via www.sorgente.nl/mijnsorgente of telefonisch plaatsen.
- U ziet direct wanneer u uw bestelling kunt verwachten als u online bestelt of uw emailadres achterlaat. Op www.sorgente.nl/bezorging vindt u alle actuele informatie over het volgen en ontvangen van uw pakket(ten).
- Bij het gebruik van drinkvoeding kunt u binnen uw voorschrift kiezen voor een variatiepakket met verschillende soorten en smaken: van melkbasis tot sapbasis en van zoet tot zuur en hartig. Variatie maakt het nemen van drinkvoeding prettiger.
- Bestellingen in Nederland kunnen ook worden bezorgd op een ander adres dan uw eigen adres.
- Online bestellingen kunnen ook bezorgd worden op een servicepunt van PostNL of tegen een kleine vergoeding in de avonduren.
- Wij denken graag met u mee over oplossingen of alternatieven wanneer er bijzonderheden zijn.
- Voordat wij een bestelling versturen, controleren wij deze altijd op houdbaarheid (THT-datum), inhoud, pakbon, adres en leverdatum.
- Met een online account (Mijn Sorgente) kunt u altijd uw vergoeding(en), machtiging(en) en bestelhistorie inzien.
- Wij maken gebruik van track & trace, zodat u uw bestelling altijd kunt volgen. Wij noteren graag uw e-mailadres hiervoor.
- Het retourneren van producten is in bepaalde gevallen mogelijk. De voorwaarden hiervoor vindt u op www.sorgente.nl/retourneren.

Wij helpen u graag goed

Minimaal één keer per jaar doen wij een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten van elk klanttevredenheidsonderzoek gebruiken wij om onze dienstverbetering verder te verbeteren.

- Wij handelen volgens onze procedure klachtenafhandeling.
- Mocht u klachten, vragen of opmerkingen over hebben, neem dan contact met ons op via www.sorgente.nl/service-contact of kwaliteit@sorgente.nl. U krijgt altijd antwoord. Meer informatie hierover kunt u vinden op www.sorgente.nl/klacht.
- Onze kwaliteitsafdeling registreert alle klachten en zorgt voor adequate maatregelen.
- Onze medewerkers melden afwijkingen van werkwijzen en procedures aan onze kwaliteitsafdeling, zodat wij naar structurele oplossingen kunnen zoeken.

Wij staan voor goede kwaliteit

Sorgente heeft kwaliteit hoog in het vaandel, al onze medewerkers kennen ons kwaliteitsbeleid. Wij willen dat meer dan 99% van alle bestellingen in één keer goed bij de klant geleverd wordt. Daar sturen wij ook op.

- Sorgente voldoet aan de wet- en regelgeving. Dat vinden wij belangrijk en houdt ons scherp.
- Wij zijn gecertificeerd voor het kwaliteits- en voedselveiligheidssysteem volgens ISO 22000:2018.
Met deze kwaliteitsnorm laten wij zien hoe wij kwaliteit leveren en er alles aan doen om u als klant producten te leveren volgens de strenge voedselveiligheidseisen.
- Wij hebben aandacht en respect voor mens, milieu en maatschappij. De wereld voor de huidige en toekomstige generaties gezond, leefbaar en veilig houden, daar gaan wij voor. Wij zijn dan ook trots om sinds 2021 deel uit te maken van de B Corp community.

Wij zijn deskundig

Onze klantenteammedewerkers staan u graag te woord. Zij kunnen uw vragen over de medische voeding, systemen en pompen beantwoorden. Bovendien zijn onze klantenteammedewerkers goed op de hoogte van de mogelijkheden rondom vergoedingen van zorgverzekeraars en kunnen zij, als u dat wilt, contact opnemen met uw behandelend diëtist of arts om specifieke vragen te bespreken.

- Bij Sorgente werken onder meer diëtisten en gespecialiseerde voedingsverpleegkundigen. Zij zijn elke werkdag aanwezig om al uw vragen te beantwoorden.
- Nieuwe medewerkers volgen een intensieve interne opleiding op het gebied van voedingszorg thuis.
- Onze medewerkers onderhouden hun kennis door regelmatig scholing door diëtisten en andere gerelateerde professionals te volgen.
- Naast de Sorgente gedragscode hanteren wij ook andere gedragscodes, zoals de GMH (Gedragscode Medische Hulpmiddelen).

Wij respecteren uw privacy

- Wij handelen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij zullen dan ook nooit ongevraagd persoonsgegevens van onze klanten of relaties doorgeven aan derden.

Met gegevensvastlegging en -verwerking gaan wij als volgt om:

- Alleen persoonsgegevens die voor onze dienstverlening van belang zijn, worden door ons vastgelegd gedurende de wettelijke termijn.
- U heeft recht op inzage, correctie of verwijdering van uw gegevens binnen de mogelijkheden van relevante wetgeving.
- Al onze medewerkers zijn bekend met onze privacyvoorwaarden. Zij mogen klantgegevens alleen inzien als dit noodzakelijk is. Bovendien vragen wij van elke medewerker een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag).
- Ons privacy statement vindt u op www.sorgente.nl/certificering.
- Sorgente voldoet aan de hoogste eisen voor informatiebeveiliging; uw gegevens zijn bij ons goed beschermd.

Wij zijn gecertificeerd voor het:

- managementsysteem voor informatiebeveiliging volgens ISO 27001:2013
- managementsysteem voor informatiebeveiliging in de zorg volgens NEN 7510-1:2017