

KLACHTENPROCEDURE BEEUWKES THUISERVICE

Heeft u een klacht?

Het kan zijn dat u ondanks alle goede zorgen niet helemaal tevreden bent. Bijvoorbeeld over onze dienstverlening, de manier waarop u zorg ontvangt van Persoonlijk Assistenten of over afspraken die niet nagekomen zijn. We vernemen dan graag wat uw klacht is. Zo kunnen wij onze dienstverlening aan u en aan andere klanten verbeteren.

Er zijn meerdere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken.



Bespreek de klacht met uw Persoonlijk Assistent op een rustig tijdstip.



Bel het kantoor van Beeuwkes ThuisService en bespreek uw klacht met ons, of stuur de klacht per post of e-mail naar ons toe.



Maak een afspraak met Beeuwkes ThuisService om uw klacht te bespreken. Eventueel kunnen familie of verzorgers ook bij deze afspraak zijn.

Benodigde gegevens

Als u uw klacht wilt melden dan hebben wij de volgende gegevens van u nodig:



Uw naam, adres, telefoonnummer;



Een beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;



Wat is de reden van de klacht?



Wat heeft u al gedaan om tot een oplossing van de klacht te komen?

Procedure

Na ontvangst van uw klacht sturen wij u een ontvangstbevestiging. De behandeling van uw klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De betrokken personen waarop de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om een (mondelijke) verklaring af te geven. Binnen 4 weken ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht.

De klachtenprocedure is kosteloos. Allen die bij een behandeling van een klacht zijn betrokken zijn tot strikte geheimhouding verplicht.

Wij zullen uw klacht serieus in behandeling nemen en ons best doen om tot een passende oplossing te komen. Bij Beeuwkes ThuisService staan uw wensen en comfort centraal!

BEEUWKES THUISERVICE

info@beeuwkesthuisservice.nl

Telefoon 0318 734 570

Hessenweg 36

6718 TD Ede