

Klachten

Wat te doen bij een klacht?

De medewerkers van Betsaida Thuiszorg WMO doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is. Wij streven naar een klimaat waarin cliënten, hun relaties en hun familieleden, in een open sfeer met onze medewerkers kunnen communiceren. Wij staan open voor vragen, suggesties en klachten. Tijdens de hulpverlening zal onze huishoudelijke hulp regelmatig vragen of de dienstverlening naar wens verloopt. Als er desondanks een klacht is, verzoeken wij u om de volgende procedure te volgen:

1. Bespreek uw opmerking/klacht met de huishoudelijke hulp of uw vaste contactpersoon..
2. Als u er niet uitkomt, dan wordt u verzocht om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Betsaida Thuiszorg WMO. Doet u dit bij voorkeur tijdens de hulpverlening, want dan kunnen we zoeken naar een oplossing.
3. Indien het bespreken van de klacht niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, dan kunt u uw klacht binnen één week schriftelijk indienen bij Betsaida Thuiszorg WMO. Uw klacht zal serieus worden behandeld. Klachten over de hulpverlening kunnen niet leiden tot korting op het tarief.
4. Als de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure. Dit is ondergebracht bij vereniging Spot. de brancheorganisatie voor thuiszorg organisaties.
5. U kunt uw klacht kenbaar maken bij spot op telnr. 035-5427517 of via mailadres klacht@verenigingspot.nl
6. De klachtenfunctionaris van Spot zal zich met uw klacht bezig houden.