

## **Ervaringen met onze dienstverlening: complimenten, suggesties of klachten**

Uw ervaringen met onze dienstverlening zijn voor ons essentieel en waardevol. Heeft u een compliment, suggestie of een klacht, dan horen wij dit graag. Door uw mening en feedback kunnen wij ons blijvend verbeteren. Dus aarzel niet en koppel het terug. Uw mening is belangrijk voor ons.

Wanneer dit een klacht betreft zullen wij hier uiterst zorgvuldig mee omgaan. Onze werkwijze vindt u terug in de klachtenregeling. Hierin staat beschreven wat u van ons mag verwachten.

## **Klachtenregeling**

Klachten zijn in eerste instantie nooit leuk. Echter, ze kunnen wel bijdragen aan het verbeteren van de situatie en de dienstverlening. Bij Poetszorg, poetsen met een praatje, zien wij het dan ook als een kans om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en streven wij er naar om het voor beide zo goed mogelijk op te lossen. Hieronder leest u hoe wij in deze situatie te werk gaan.

### **Heeft u een klacht?**

Bij Poetszorg, poetsen met een praatje vinden wij het uiterst belangrijk dat er een goede klik is tussen de klant en de medewerker. Als de relatie tussen jullie beide goed is, gaat de rest vanzelf en zullen er waarschijnlijk ook niet gauw klachten zich voordoen. Wij streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Poetszorg, poetsen met een praatje en dat u positief gestemd bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als klant, familie of belanghebbende niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de dienstverlening of over de manier waarop u bent behandeld. Dit vernemen wij dan ook graag.

### **Hoe komt een oplossing tot stand?**

Om samen tot een oplossing te kunnen komen is het belangrijk dat u dit allereerst bespreekt met de betreffende persoon zelf. Wie weet blijkt het miscommunicatie en is het eenvoudig op te lossen. Een andere optie is om contact op te nemen met de coördinator. Soms is het lastig om de stap te zetten, maar als u niet aan geeft dat u ontevreden bent, dan kunnen wij ook niet ons best doen om het op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid en opluchting geven. Op die manier kan er samen gekeken worden naar een passende oplossing voor het probleem.

### **Geen oplossing?**

Het kan echter ook zo zijn dat u uw klacht niet wilt bespreken met de betrokkene of dat het helaas niet is gelukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Welke mogelijkheden heeft u dan?

- Neem contact op met de klachtenfunctionaris van Poetszorg, poetsen met een praatje. Deze persoon behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend en onderneemt de volgende stappen:
  - Luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing;
  - U van uitleg en informatie voorzien over de klachtenprocedure bij Poetszorg; poetsen met een praatje
  - Registreren van de klacht.
  - Bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde.

U kunt de klachtenfunctionaris op de volgende manieren bereiken:

- Via de website [www.poetszorg.nl](http://www.poetszorg.nl) middels het terugkoppelformulier
- Per mail via [info@poetszorg.nl](mailto:info@poetszorg.nl)
- Telefonisch via 085-076 1100.

### **Beoordeling door de geschilleninstantie**

Als het niet is gelukt om samen tot een oplossing te komen of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door een geschilleninstantie. De geschilleninstantie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. Deze instantie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De geschilleninstantie kan ook een bindend advies uitspreken.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de geschilleninstantie. De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.

### **Contactgegevens**

Erisietsmisgegaan.nl  
Postbus 3045  
3760 DA, Soest  
[info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl)  
035-2031585

*Laatste update 15-6-2020*