

Klachtenprocedure Alpatrots algemeen

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de dienstverlening van Alpatrots en de inzet van uw huishoudelijke hulp. Mocht u een klacht hebben dan behandelen wij die volgens de procedure zoals hieronder omschreven. We willen u vragen om eventuele problemen altijd eerst te bespreken met uw hulp of met één van de medewerkers van Alpatrots om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. Mocht u toch een klacht willen indienen, dan kunt u hiervoor onderstaande procedure volgen.

Hoe kan een klacht worden ingediend:

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de directie van Alpatrots. Dit kan zowel per post als per e-mail worden ingediend, u kunt hiervoor onderstaand adres gebruiken:

Email: info@alpatrots.nl

Postadres: Alpatrots BV
Antwoordnummer 50
8600 VB Sneek

Vermeld in uw brief/e-mail in ieder geval de volgende gegevens:

1. Uw naam, adres en telefoonnummer
2. Op wie uw klacht betrekking heeft (dit kan gaan over de dienstverlening van Alpatrots of over de inzet van uw huishoudelijke hulp)
3. Een duidelijke omschrijving van uw klacht

Afhandeling van uw klacht:

- De klacht zal worden behandeld door een onafhankelijke medewerker die niet zelf bij de klacht betrokken is.
- Iedere klacht zal worden opgenomen in het "klachtenregister" van Alpatrots (deze gegevens worden gebruikt ter verbetering van de algehele dienstverlening).
- De medewerker die de klacht afhandelt zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst sturen naar de indiener van de klacht.
- De medewerker die uw klacht afhandelt zal tevens binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht de persoon op wie de klacht betrekking heeft inlichten.
- De medewerker kan de indiener van de klacht verzoeken aanvullende informatie te verstrekken met betrekking tot de klacht.
- De klacht zal binnen 14 werkdagen worden afgehandeld. Mocht er meer tijd nodig zijn om de klacht af te handelen, dan kan hiervan worden afgeweken. Dit kan alleen als de indiener van de klacht hiervan tijdig schriftelijk of telefonisch op de hoogte is gesteld.

Externe klachtenfunctionaris

Als dit niet leidt tot een (volledige) oplossing dan kunt u de klacht voorleggen aan de Klachtenfunctionaris van SPOT. Alpatrots is namelijk aangesloten bij branchevereniging SPOT, waar de behandeling van klachten voor haar leden gezamenlijk is georganiseerd.

Meer informatie over SPOT kunt u hier vinden: <https://www.verenigingspot.nl/klachten/>