

Faith's Thuiszorg verricht de werkzaamheden naar het beste vermogen. Dat wil niet zeggen dat er niet eens wat fout kan gaan. Als er klachten zijn over de diensten of medewerker(s), willen wij dit graag weten, dan kunnen wij voor passende maatregelen zorgen. Hiermee verbeteren wij continue de kwaliteit van onze dienstverlening.

Als u ontevreden bent over:

- De dienstverlening van de organisatie in het algemeen
- De handelswijze van individuele medewerkers, vakkrachten, vrijwilligers of stagiairs
- Een specifieke dienst van de organisatie.

En deze ontevredenheid is niet weggenomen nadat u de betreffende persoon om een toelichting gevraagd heeft of na onmiddellijke correctie, dan kunt u een klacht indienen.

Onze klachtenprocedure ziet er als volgt uit:

1. U dient uw klacht binnen twee weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk in bij onze klachtencommissie door middel van het invullen en opsturen van het klachtenformulier via e-mail naar faithsthuiszorg@gmail.com
2. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het formulier ontvangt u een ontvangstbevestiging.
3. Uiterlijk vier weken nadat de klacht is ontvangen krijgt u bericht over de voorgestelde oplossing of de te nemen maatregelen.
4. Mocht het langer duren dan vier weken voor de klacht kan worden verholpen, dan wordt u ook daarover binnen deze termijn bericht.
5. Als u het niet eens bent met de voorgestelde afhandeling van de klacht, wordt u op de verdere procedure gewezen.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u binnen vier weken na ontvangst van het bericht protest aantekenen bij de eigenaar van Faith's Thuiszorg. U wordt dan in de gelegenheid gesteld dit protest mondeling toe te lichten. Als u geen gebruik maakt van de gelegenheid tot mondelinge toelichting, dan ontvangt u binnen twee weken na melding daarvan een definitieve beslissing. Als u uw klacht wel mondeling toelicht, maar u en de eigenaar van Faith's Thuiszorg komen tijdens dat gesprek niet tot een bevredigende oplossing van de klacht, dan ontvangt u binnen twee weken na het gesprek schriftelijk een definitief voorstel voor de afhandeling van uw klacht.