

# Klachtenprotocol Beep for Help B.V.

## 1. Inleiding

Bij Beep for Help vinden we het belangrijk dat onze hulpvragers zich gehoord en begrepen voelen. We streven ernaar om zorg van de hoogste kwaliteit te leveren. Mocht er onverhoopt iets misgaan, dan willen we graag van je horen, zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Dit klachtenprotocol legt uit hoe klachten bij ons behandeld worden en wat je kunt verwachten tijdens het proces.

## 2. Hoe kun je een klacht indienen?

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

**Via e-mail:** Stuur je klacht naar [klantcontact@beepforhelp.nl](mailto:klantcontact@beepforhelp.nl)

**Contactformulier:** [klik hier](#)

**Telefonisch:** Bel ons op het telefoonnummer van Beep for Help BV. 085-0000 833

**In persoon:** U kunt ook een gesprek aanvragen met een medewerker van Beep for Help door een bezoek te brengen aan ons hoofdkantoor op de Zeilstraat 46H, 1075 SJ Amsterdam

## 3. Registratie van de klacht

Wanneer je klacht bij ons binnenkomt, wordt deze geregistreerd in ons klachtenmanagementsysteem. Je ontvangt een bevestiging van ontvangst binnen 2 werkdagen, waarin we de ontvangst van de klacht en het verdere proces toelichten.

## 4. Behandelingsprocedure

### Stap 1: Onderzoek en beoordeling

Een klachtenfunctionaris zal je klacht onderzoeken. Dit houdt in dat we de feiten zorgvuldig verzamelen en de situatie beoordelen. Wij streven ernaar dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht te doen.

### Stap 2: Reactie en oplossing

Na het onderzoek ontvang je van ons een schriftelijke reactie waarin we uitleg geven over de bevindingen en eventuele oplossingen of maatregelen. Als de klacht gegrond blijkt te zijn, bieden wij een passende oplossing aan en zorgen we ervoor dat de situatie wordt verbeterd.

### Stap 3: Nazorg

Wij volgen de situatie op om ervoor te zorgen dat de geboden oplossing daadwerkelijk effect heeft en dat je tevreden bent met de afloop.

## 5. Termijn voor afhandeling

Wij streven ernaar om alle klachten binnen 2 weken af te handelen. Als dit om wat voor reden dan ook niet lukt, informeren wij je tijdig over de vertraging en geven we een nieuwe termijn aan.



## 6. Escalatie

Indien je niet tevreden bent met de oplossing die wij bieden, kan je jouw klacht doorverwijzen naar een externe, onafhankelijke instantie. Dit kan bijvoorbeeld de [ACM ConsuWijzer](#) zijn. Zij geven je gratis informatie over jouw rechten als consument. Bedrijven moeten zich aan de regels houden. De ACM let daarop.

## 7. Vertrouwelijkheid

Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alle informatie die we verzamelen tijdens de behandeling van de klacht wordt enkel gebruikt om de klacht op een juiste manier af te handelen. Je privacy wordt te allen tijde gerespecteerd.

## 8. Evaluatie en verbetering

Na afloop van de klachtenbehandeling ontvang je een korte evaluatie vragenlijst waarin we vragen naar je ervaring met het klachtenproces. Je feedback helpt ons om ons proces te verbeteren en de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen. Eventuele patronen van klachten worden intern besproken en, indien nodig, aangepast om herhaling te voorkomen.

---

**Voor meer informatie of vragen kun je contact opnemen met onze klantenservice via telefoonnummer: 085-0000 833 of mail naar: [klantcontact@beepforhelp.nl](mailto:klantcontact@beepforhelp.nl).**

