



Falls etwas nicht Ihren Erwartungen entspricht

Schriftliche Kontaktaufnahme mit dem Anliegen/Reklamation durch den Klienten.

Bitte senden Sie Ihr Anliegen an die Qualitätsbeauftragte: Doreen Fehn

Kontakt: qualitaet@bdsad.de

2. Schriftliche Eingangsbestätigung und Terminvereinbarung zur Anhörung der Reklamation.

3. Anhörung der Klienten-Reklamation.

Es erfolgt der Hinweis auf die Zusammenarbeit der BdSAD mit Mediatoren.

4. Anhörung/Rücksprache mit betroffener Senioren-Assistenz zur Möglichkeit der Äußerung zu der Reklamation.

Individuelle Prüfung, ob weitere Schritte nötig sind. Die Entscheidung liegt bei der Qualitätsbeauftragten.

5. Persönliche Einladung zum Gespräch mit allen Beteiligten durch die Qualitätsbeauftragte. Das Hinzuziehen eines Mediators obliegt der Kompetenz der Qualitätsbeauftragten.