

Procedura e Ankesave

Ankesat janë të mir se ardhura !

Ne, shërbimi ambulantor ALTERnatives Wohnen eG, duam që klientët, dhe familjarët e tyre dhe punonjësit të jen të kënaqur. Prandaj ne punojmë me instrumente të ndryshme për të matur kënaqësinë tuaj.

Ne e marrim përgjegjësinë tonë seriozisht, duam të identifikojmë shkaqet e pakënaqësisë dhe të korrigjojmë gabimet e mundshme..

Ne kemi të drejtë të përmirësojmë shërbimet tona duke vënë në dukje çdo defekt dhe gabim.

Ne kemi krijuar kanalet e mëposhtme të kontaktit për ju në këto situata:

1. Mund të na shkruani një letër dhe ta dërgoni me postë, gjithashtu në mënyrë anonime
2. Ju plotësoni formularin e “ankesës” pikërisht këtu në kompjuter ose e shkarkoni dhe e plotësoni në shtëpi..

Cili është Reagimi ynë?

Kompania jonë, zakonisht zyrtari i menaxhimit të cilësisë, do të kontaktojë ankuesin brenda 24 orëve. Kjo bëhet ose në një bisedë të drejtpërdrejtë, në një telefonatë ose me shkrim me letër ose e-mail.

Brenda 72 orëve ne kërkojmë në mënyrë aktive një zgjidhje për problemin së bashku.

Rezultati do të komunikohet me shkrim ose sipas kërkesës