

# Klachtenprotocol Beep for Help B.V.

## 1. Inleiding

Bij Beep for Help vinden we het belangrijk dat hulpvragers zich gehoord en geholpen voelen. We streven naar een hoge kwaliteit dienstverlening. Beep for Help is daarin een faciliterend platform dat Superhelper en hulpvrager bij elkaar brengt. Superhelpers zijn primair verantwoordelijk voor de uitvoering van de hulpvraag en de eerste afhandeling van eventuele klachten. Beep for Help faciliteert het proces en beoordeelt escalaties conform het platform- en klachtenbeleid.

Omdat direct contact tussen hulpvrager en Superhelper niet altijd mogelijk is, fungeert het klantenserviceteam van Beep for Help als eerste ontvangstkanaal voor klachten. We zorgen ervoor dat elke klacht wordt opgepakt en dat je altijd weet waar je aan toe bent: eerst door de Superhelper en indien nodig door onze klantenservice.

## 2. Hoe kun je een klacht indienen?

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend. We adviseren om een klacht binnen drie werkdagen door te geven, zodat de situatie goed beoordeeld kan worden en er samen tot een passende oplossing kan worden gekomen.

**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: 085-0000 833.

**In persoon:** je 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 in Amsterdam.

## 3. Ontvangst en registratie

Wanneer een klacht binnenkomt bij de klantenservice van Beep for Help:

- Wordt de klacht geregistreerd in ons klachtenmanagementsysteem
- Wordt deze doorgestuurd naar de betrokken Superhelper
- Ontvang je als hulpvrager altijd een ontvangstbevestiging

## 4. Behandelingsprocedure

### Stap 1: Afhandeling door Superhelper

De Superhelper is verantwoordelijk voor de eerste inhoudelijke afhandeling van de klacht.

Richtlijnen:

- Superhelper neemt binnen **24 uur** contact op met de hulpvrager
- Superhelper en de hulpvrager proberen binnen **48 uur** samen tot een oplossing te komen



Deze termijnen zijn richtlijnen voor snelheid en duidelijkheid, geen harde deadlines.

### **Stap 2: Monitoring door klantenservice**

Het klantenserviceteam volgt de voortgang op hoofdlijnen.

- De klantenservice registreert en bewaakt de klacht
- De klantenservice grijpt niet inhoudelijk in zolang er voortgang is

### **Stap 3: Escalatie**

Escalatie vindt plaats wanneer:

- De Superhelper en hulpvrager er samen niet uitkomen en één van de partijen daar vervolgens om verzoekt.

Vanaf escalatie:

- Neemt de klantenservice het dossier over
- Vanaf escalatie verloopt verdere communicatie over de klacht via de klantenservice van Beep for Help.

### **Stap 4: Oordeel en oplossing**

De klantenservice beoordeelt de situatie en neemt een besluit over de verdere afhandeling binnen het platform. Dit kan onder meer leiden tot:

- gedeeltelijke creditering;
- voortzetting of herstel van de hulpvraag; of
- andere passende maatregelen.

## **5. Termijn voor afhandeling**

Escalaties worden zo snel mogelijk opgepakt en afgehandeld binnen een redelijke termijn. Indien dit niet lukt, wordt de hulpvrager hierover geïnformeerd.

## **6. Escalatie extern**

Indien je niet tevreden bent met de uitkomst van de interne klachtenprocedure, kun je de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe instantie die je kan informeren over jouw rechten als consument, zoals de [ACM ConsuWijzer](#) of een andere bevoegde geschilleninstantie.

Wij adviseren om altijd eerst de interne klachtenprocedure volledig te doorlopen, zodat de Superhelper en/of de klantenservice de mogelijkheid heeft om de situatie op te lossen.

## **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).**

