

### 1. Aanleiding

Waar gewerkt wordt vallen spaanders luidt het gezegde. Als er iets niet goed gaat moet het voor alle betrokken partijen helder zijn wat er minder goed gaat en welke mogelijkheden er zijn om het op te lossen. Met dit doel is deze klachtenregeling opgesteld. ***Uitgangspunt bij deze regeling is dat klanten werkinhoudelijke of relationele issues (of zaken waar zij geen goed gevoel over heeft) eerst bespreken met de thuishulp.*** Het motto “eerst praten met de hulp en dan pas over de hulp praten” omarmen we hierbij. Als u als klant bijvoorbeeld niet tevreden bent over het resultaat van de geboden hulp (het huis is onvoldoende schoon) dient u dit aan te kaarten bij de hulp. Ook als de hulp zich niet respectvol uitlaat over u of uw mantelzorger is het van belang dit te bespreken met de hulp. In de praktijk worden de meeste issues vaak gelukkig direct samen besproken en opgelost. Als beide partijen open staan om issues open te bespreken en samen na te denken over oplossingen, dient de oplossing zich meestal snel aan.


Er zijn situaties of gevallen waarin dit niet werkt. U heeft bijvoorbeeld al enkele keren besproken dat u het huis na afloop van de hulp niet schoon genoeg vindt en de hulp in uw optiek niet in staat is hier verbetering in aan te brengen. Of u vindt dat de hulp zich niet netjes gedraagt (komt bijv. te laat of vertrekt te vroeg of speelt met haar mobiel) en dit in uw optiek niet veranderd is sinds u de hulp hierop hebt aangesproken. Welke mogelijkheden heeft u dan als klant om gehoord te worden? U kunt overwegen een klacht in te dienen bij Thuishulp Heuvelrug.

### 2. Waar kunt u uw klacht adresseren?

Indien uw als klant uw klacht (hulpvrager) hebt besproken met uw thuishulp (uw hulpverlener) en dit naar uw mening niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kunt u een klachtenformulier invullen. Op dit formulier laat u uw gegevens en de omschrijving van uw klacht achter. In de bijlage bij dit document treft u dit formulier aan. Maar u mag natuurlijk ook bellen met onze regiocoördinator. Zij zal de informele klacht dan zelf registreren en het formulier naar u versturen per e-mail of post, waardoor deze klacht formeel wordt. Thuishulp Heuvelrug zal het aantal klachten bijhouden en melden bij het Wmo team van de gemeente.

### 3. Wat gebeurt er dan?: werkwijze om klacht te verhelpen

De regiocoördinator van Thuishulp Heuvelrug is de bemiddelaar bij een klacht c.q. klachtenfunctionaris. ***De regiocoördinator past het principe van hoor en wederhoor toe.*** Dit betekent dat zij binnen een week een afspraak met u zal maken om de klacht te bespreken. Zij gebruikt het Wmo ondersteuningsplan als basis voor het gesprek. Hierin staan de afspraken met u vermeld. De regiocoördinator zal vragen naar het probleem, de oorzaken

Documentnaam: Klachtenregeling	Document nr: BO.7.2	
Pagina 1 van 3	Versie nr.: V1.3 240524	

## Klachtenregeling klanten Thuishulp Heuvelrug

ervan en de eventuele oplossingen die u ziet om het te verhelpen. Vervolgens zal zij een gesprek voeren met de thuishulp waarin zij ook deze zaken bespreekt.


Als zij beide kanten van het verhaal heeft gehoord zal de coördinator opnieuw contact met u opnemen en aangeven wat volgens haar het probleem is en de oorzaken c.q. aanleiding ervan. Ook zal zij een oplossing aandragen die voor beide partijen acceptabel is.

*Stel: u bent ontevreden, omdat de hulp de ene week te weinig tijd heeft en de andere week ruim van te voren klaar is. We kijken dan wat u in het begin met elkaar heeft afgesproken. Het kan zijn dat u in de loop van de tijd aanvullende wensen heeft en deze wekelijks als opdracht meegeeft aan uw hulp. Het kan dus voorkomen dat de thuishulp daardoor de ene week tijd over heeft en de andere week tijd te kort komt om alle taken uit te voeren in de afgesproken tijdsduur. De oplossing is met elkaar te bespreken in welke frequentie extra taken voorkomen (ramen wassen, keuken soppen e.d.) en hoe ze het beste over de weken verdeeld kunnen worden. Deze nieuwe afspraken legt u samen vast. Mocht er een extra taak structureel bijkomen is het bijkopen van tijd een optie. Zodoende lost u samen het probleem op.*

**NB:** Mocht er bijv. sprake zijn van fysiek geweld dan is er sprake van een calamiteit en dient u proces verbaal op te laten maken door de politie. U dient in dat geval de regiocoördinator van Thuishulp Heuvelrug direct te verwittigen van deze calamiteit. Thuishulp Heuvelrug handelt een calamiteit af conform de afspraken met de gemeente hierover. Bij verbale agressie door uw thuishulp kunt u overwegen om een melding te doen, waarna Thuishulp Heuvelrug deze melding in eerste instantie als klacht zal afhandelen.

### 4. Uitgangspunten bij het zoeken naar een oplossing:

- dat de klant op basis van het ondersteuningsplan aangeeft wat er moet gebeuren en het zo veel mogelijk aan de thuishulp overlaat hoe hij/zij dit doet. Dit onder de voorwaarde dat het resultaat een schoon huis is en kwetsbare voorwerpen (bijvoorbeeld schilderijen, ramen, houten meubels en vloeren) op de juiste wijze worden schoongemaakt.
- dat een klant de juiste schoonmaakmiddelen of hulpmiddelen (trap, emmer, stofzuiger, vloerwisser, mop e.d.) voorhanden heeft. Als een klant bijvoorbeeld vaatwasmiddel wil gebruiken voor het reinigen van de vloer is niet het juiste middel. Vaatwasmiddel is te vettig, waardoor de vloer nadien enkele keren met warm water gereinigd moet worden.
- dat een klant respectvol omgaat met de achtergrond en etniciteit van de ingezette thuishulp. Het mag niet zo zijn dat hulpvragers bepaalde vooroordelen bevestigd willen zien worden.
- dat een klant realiseert dat Thuishulp Heuvelrug gebruik maakt van de diensten van zelfstandig werkende thuishulpen (freelancers). Dit zijn vakmensen met een juiste opleiding en/of voldoende schoonmaakervaring die zelf verantwoordelijk zijn voor hun doen en laten.

Documentnaam: Klachtenregeling	Document nr: BO.7.2	
Pagina 2 van 3	Versie nr.: V1.3 240524	

### 5. Het zoeken en vinden van de juiste oplossing

Wellicht kunnen met eenvoudige maatregelen de oorzaken van het probleem worden weggenomen, waardoor het probleem wordt opgelost. De regiocoördinator zal in eerste instantie een oplossing aandragen die door beide partijen al is genoemd.

Een voorbeeld van een oplossing is nieuwe werkafspraken maken met dezelfde hulp of een andere hulp matchen die wel een klik heeft met de hulpvrager. Als we er samen uitkomen doen we het volgende: *U maakt in het bijzijn van Thuishulp Heuvelrug nieuwe afspraken met de bestaande of een andere thuishulp. Deze afspraken worden vastgelegd in een gewijzigd ondersteuningplan die door beiden getekend worden. Thuishulp Heuvelrug zal de uitvoering van de afspraken bewaken. Zij zal in ieder geval na de eerste en tweede week inzet van de thuishulp contact opnemen om te checken of de samenwerking goed verloopt en daarna de vinger aan de pols houden.*

Mocht u beiden niet tevreden zijn met de voorgestelde oplossing dan zal de regiocoördinator beide partijen vragen welke andere oplossing(en) zij nog zien. In een gesprek met beide partijen probeert zij tot een vergelijk te komen.


### 6. Als u na de klachtafhandeling nog niet tevreden bent

Als u na deze bemiddelingspogingen van ons geen heil ziet in de geboden oplossing verzoeken wij u over te stappen.

1. U neemt afscheid van Thuishulp Heuvelrug en respecteert een korte opzegtermijn (maand waarin wordt gewerkt wordt afgemaakt) tenzij het niet veilig en verantwoord meer is om de huidige hulp te laten doorwerken;
2. U informeert uw contactpersoon (naam staat op uw beschikking of PvA) van het sociale team of Wmo loket van de gemeente dat u wilt overstappen en geeft als reden aan dat een klacht over de geboden hulp naar uw mening niet goed is opgelost;

Het is aan u of u na het uitvoeren van bovengenoemde oplossing alsnog een klacht bij het Wmo team of Wmo loket van de gemeente wilt indienen tegen Thuishulp Heuvelrug. Thuishulp Heuvelrug is uitvoerder van de Wmo dienstverlening in opdracht van de gemeente. De gemeente bepaalt wat er moet gebeuren en tot welke resultaat dit moet leiden. Als u alsnog een klacht indient zal Thuishulp Heuvelrug zich moeten verantwoorden naar de gemeente toe over haar aanpak (hoe is iets aangepakt) en zal het Wmo team of Wmo loket daarna weer contact met u opnemen.

Thuishulp Heuvelrug heeft voorsnog geen klachtencommissie, omdat zij geen Wkkgz instelling is. Zij levert alleen kleinschalige huishoudelijke hulp in het kader van de Wmo. Deze klachtenregeling is onderdeel van een Wmo klachtenregeling.

Documentnaam: Klachtenregeling	Document nr: BO.7.2	
Pagina 3 van 3	Versie nr.: V1.3 240524	