

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 inhoudelijke of relationele issues (of zaken waar zij geen goed gevoel over heeft) bespreken met de thuishulp. 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 komt dit weinig voor en als het voorkomt wordt het gelukkig direct 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 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 Nieko van Veen. Hij zal de klacht dan zelf registreren en het formulier naar u versturen per e-mail of post. 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

Nieko van Veen van Thuishulp Heuvelrug is de bemiddelaar bij een klacht. Hij kan dit onafhankelijk doen, omdat thuishulpen niet in dienst zijn, maar als freelancer werken. Thuishulpen worden bemiddeld door Thuishulp Heuvelrug. Nieko van Veen zal het principe van hoor en wederhoor toepassen. Dit betekent dat hij binnen een week een afspraak met u zal maken om de klacht te bespreken. Hij gebruikt de met u besproken overeenkomst of ondersteuningsplan als basis voor het gesprek. Hierin staan de afspraken met u vermeld. Nieko van Veen vraagt u naar het probleem, de oorzaken ervan en de eventuele oplossingen die u ziet om het te verhelpen. Vervolgens zal hij een gesprek voeren met de thuishulp waarin hij ook deze zaken bespreekt.

Als hij beide kanten van het verhaal heeft gehoord zal hij opnieuw contact met u opnemen en aangeven wat volgens hem het probleem is en de oorzaken c.q. aanleiding ervan. Ook zal hij 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, beddengoed afnemen, 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 sprake zijn van fysiek geweld of diefstal dan is er sprake van een calamiteit en dient u proces verbaal op te laten maken door de politie. U dient in dat geval behalve Thuishulp Heuvelrug ook het Wmo team of loket van de gemeente en de GGD regio Utrecht (toezichthouder van de uitvoering Wmo van de gemeenten) te verwittigen van deze calamiteit. Bij verbaal geweld door uw thuishulp (huiselijk geweld) kunt u overwegen om een melding te doen, waarna Thuishulp Heuvelrug deze melding op dezelfde wijze zal behandelen als een klacht jegens deze thuishulp.

4. Uitgangspunten bij het zoeken naar een oplossing:

- dat een klant bepaalt wat er moet gebeuren en het zo veel mogelijk aan de thuishulp overlaat hoe 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.

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. Nieko van Veen zal in eerste instantie een oplossing aandragen die door beide partijen al is genoemd.

Een voorbeeld van een oplossing is nieuwe werkafspraken maken of een andere hulp matchen die wel een klik heeft met de hulpvrager. Mocht u beiden niet tevreden zijn met de voorgestelde oplossing dan zal Nieko van Veen beide partijen vragen welke andere oplossing(en) zij nog zien. In een gesprek met beide partijen probeert hij tot een vergelijk te komen.

6. Als u na de klachtafhandeling nog niet tevreden bent

Als u na deze bemiddelingspogingen geen heil ziet in de geboden oplossing zijn er een enkele opties voorhanden:

1. U neemt afscheid van Thuishulp Heuvelrug en respecteert een opzegtermijn (periode of maand waarin wordt gewerkt wordt afgemaakt)
2. U maakt in het bijzijn van Thuishulp Heuvelrug nieuwe afspraken met de bestaande of een andere thuishulp. Deze afspraken worden vastgelegd in een 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.

Het is aan u of u na het accepteren van de bovengenoemde twee oplossingen alsnog een klacht bij het Wmo team of Wmo loket van de gemeente wilt indienen tegen Thuishulp Heuvelrug. Als u alsnog een klacht indient zal Thuishulp Heuvelrug zich moeten verantwoorden naar de gemeente toe en zal het Wmo team of Wmo loket weer contact met u opnemen.