

Klachtenprocedure Thuishulp Woudenberg B.V.

Een klacht.....

Medewerkers van Thuishulp Woudenberg B.V. zorgen voor het aanbieden van huishoudelijke hulp in Hilversum, Huizen, Blaricum, Laren, Eemnes, Wijdmeren, Bussum, Naarden en Muiden.

Onze medewerkers doen dat vol enthousiasme, met kennis van zaken en in overleg en samenwerking met u. Goede zorg leveren staat bij ons voorop, zodat u als onze cliënt tevreden bent. Gelukkig zult u ervaren dat dit in de meeste gevallen ook zo is.

Maar wat te doen wanneer u ontevreden of boos bent en het vertrouwen in een medewerker aangetast is?

Probeer dan, als het even kan, toch een gesprek te hebben met de betrokken medewerker bij u thuis.

Als cliënt van Thuishulp Woudenberg B.V. kunt u of uw vertegenwoordiger zich daarvoor natuurlijk allereerst richten tot de contactpersoon van ons kantoor. Wordt u klacht niet naar alle tevredenheid opgelost, dan kunt u een beroep doen op de klachtenregeling van Thuishulp Woudenberg B.V.

Klachtenregeling

De regeling beoogt een cliënt van ons de mogelijkheid te bieden de door hem of haar ervaren gevoelens van onvrede over de geboden zorg kenbaar te maken en het recht op een reactie op uw klacht vast te leggen.

Thuishulp Woudenberg B.V. neemt uw klacht altijd serieus en hoopt daarmee een bijdrage te leveren in het herstel van uw vertrouwen in ons als onze cliënt.

Waarover kan geklaagd worden

Cliënten kunnen klagen over alle gedragingen van Thuishulp Woudenberg B.V. en de medewerkers van Thuishulp Woudenberg B.V. Klachten kunnen betrekking hebben op de uitvoering van het werk, maar evenzeer ook op de bejegening door degenen, die voor Thuishulp Woudenberg B.V. werken.

Bij materiële schade door het handelen van een van onze medewerkers kunt u een beroep doen op de WA-verzekering, of telefonisch contact opnemen met het kantoor van Thuishulp Woudenberg B.V.

Wie kunnen er een klacht indienen

Iedereen die direct belang heeft bij de te ontvangen zorg of dienst kan een klacht indienen. Naast de cliënt zelf worden hier bijvoorbeeld ook de partner, overige familieleden en andere mantelverzorgers bedoeld. Natuurlijk is hierbij de toestemming van de cliënt een voorwaarde voor het in behandeling nemen van de klacht.

Hoe kunt u een klacht indienen

U of de belanghebbende kan een klacht schriftelijk indienen bij:

Directie Thuishulp Woudenberg B.V.

T.a.v. Afdeling klachten

Floris Vosstraat 34

1222 HE Hilversum

Ook kunt u een klacht indienen bij :

Centraal meldpunt Regio Gooi en Vechtstreek

Tel 035-6926202

klachtenmeldpunt@regiogenv.nl

www.regiogenv.nl (klachtenformulier beschikbaar)

Klachtenreglement Klachtencommissie Thuishulp Woudenberg B.V.

Thuishulp Woudenberg B.V. stuurt u dan binnen een week een ontvangstbevestiging van uw klacht en meldt de klacht bij de desbetreffende gemeente via het digitale portaal.

De ontvangstbevestiging bevat daarbij ook informatie over de wijze waarop uw klacht wordt afgehandeld.

Gang van zaken na het ontvangen van uw klacht

In eerste instantie wordt de leidinggevende van de betrokken medewerker gevraagd uw klacht in behandeling te nemen. De leidinggevende zal daarvoor zo snel mogelijk met u contact opnemen.

Ons streven is om een klacht binnen 4 weken na ontvangst te hebben afgehandeld en dat schriftelijk aan u kenbaar te maken.

Bestaat er bij u bezwaar over de wijze waarop de leidinggevende uw klacht heeft afgehandeld kunt u dat binnen 3 weken na ontvangst van de afhandeling brief schriftelijk kenbaar maken aan de klachten commissie.

Directie Thuishulp Woudenberg B.V.

T.a.v. Klachtencommissie

Floris Vosstraat 34

1222 HE Hilversum

De klacht zal dan verder door de klachtencommissie in behandeling genomen worden.

In uitzonderingsgevallen kan de klachtencommissie ook een klacht zonder de tussenkomst van een leidinggevende in behandeling nemen.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit meerdere personen en een directielid van Thuishulp Woudenberg B.V.

Alle bij de klachtenafhandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de toedracht van uw klacht en kan dan:

- A. De bij de klacht betrokken partijen verzoeken schriftelijk te reageren en/of inlichtingen te geven en eventueel onder hen berustende stukken in te zenden, voor zover deze met uw klacht te maken hebben. Hiervoor vraagt de klachtencommissie eerst toestemming aan de klager.
- B. De klachtencommissie kan in- en/of externe deskundigen raadplegen.
- C. De klachtencommissie kan alle betrokken partijen uitnodigen voor een mondelinge toelichting (hoorzitting).

Na hoor en wederhoor doet de klachtencommissie een gemotiveerde uitspraak en kan deze vergezeld laten gaan van aanbevelingen aan de directie van Thuishulp Woudenberg B.V.

Deze uitspraak wordt dan ook schriftelijk aan u, de aangeklaagde, de leidinggevende en de directie van Thuishulp Woudenberg B.V. medegedeeld. (afhandelingbrief)

Wanneer er geen afhandeling kan plaats vinden bij Thuishulp Woudenberg B.V. kunt u de klacht voorleggen bij de externe klachtencommissie van de gemeente.

Kosten

Aan gebruikmaking van de klachtenprocedure van Thuishulp Woudenberg B.V. zijn geen kosten verbonden.