



## 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, 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](mailto:klachtenmeldpunt@regiogenv.nl)

[www.regiogenv.nl](http://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 een onafhankelijke externe klachtencommissie

Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl).

Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

### **Kosten**

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



## Zorgweigerings- en zorgbeëindigingsreglement

### Inleiding:

Thuishulp Woudenberg B.V. kan zorg weigeren of al ingezette zorg voortijdig beëindigen als er redenen zijn op grond waarvan het verlenen van verdere zorg of de gevraagde omvang daarvan in redelijkheid niet van Thuishulp Woudenberg B.V. kan worden verlangd.

Van deze weigering of beëindiging doet Thuishulp Woudenberg B.V. direct en met redenen omkleed, melding aan de gemeentelijke instelling.

### Zorgweigering

De directie van Thuishulp Woudenberg B.V. is verantwoordelijk voor de omstandigheden waaronder medewerk(st)ers de zorg verlenen. Deze verantwoordelijkheid is neergelegd in de wet op de Arbeidsomstandigheden (Arbo-wet).

Voor de uitvoering van zorg wordt onder goede omstandigheden verstaan:

Het vermijden van zwaar lichamelijk werk waardoor de gezondheid van de medewerk(st)er wordt aangetast.

- De hygiënische omstandigheden mogen geen gevaren opleveren voor de medewerk(st)er.
- De medewerk(st)er kan in vrijheid en veiligheid de werkzaamheden uitvoeren.
- De medewerk(st)er wordt niet gediscrimineerd om welke reden dan ook.
- De medewerk(st)er wordt niet seksueel of psychisch geïntimideerd of agressief of gewelddadig benaderd.

Als in een zorgsituatie aan een van genoemde voorwaarde niet wordt voldaan, behoudt de organisatie zich het recht voor om in bepaalde situaties geen zorg te verlenen of de zorg direct stop te zetten.

Wanneer een van bovenvermelde situaties zich voordoen, dan wordt dit onmiddellijk door de medewerk(st)er bij de directie gemeld. De directie zal met de cliënt in gesprek gaan over welke maatregelen getroffen moeten worden om het probleem op te lossen.

De directie streeft naar overeenstemming met de cliënt.

### Procedure

In geval de medewerk(st)er een situatie aantreft zoals genoemd onder zorgweigering wordt conform de volgende procedure gehandeld.

De medewerk(st)er vertelt de cliënt welke situatie of omstreden handeling zij/hij als niet acceptabel beschouwd en welke stappen ondernomen gaan worden. De medewerk(st)er overlegt de problemen met zijn/haar directie. De directie belt de cliënt en bespreekt wat gedaan kan worden om het conflict te hanteren. Als bellen niet lukt, gaat de directie op huisbezoek.

Indien de directie hiertoe aanleiding ziet, wint deze advies in bij een deskundige op het gebied van het betreffende probleem. De samen met de cliënt afgesproken oplossing(en) en termijn waarbinnen de oplossing gerealiseerd moet zijn, wordt door de directie in een schriftelijke bevestiging vermeld en naar de cliënt gestuurd. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld de situatie te verbeteren en zijn/haar gedrag aan te passen. Indien de cliënt de situatie niet verbetert of het gedrag niet aanpast, wordt dit door de medewerk(st)er gemeld bij de directie. De directie stelt zich uitvoerig op de hoogte van de hulpverleningssituatie en neemt het besluit om al dan niet verder zorg te verlenen.

Wanneer er geen zorg (meer) verleend wordt, wordt dit schriftelijk en met redenen omkleed aan de cliënt medegedeeld. Tevens wordt in deze brief verwezen naar de klachtenprocedure van Thuishulp Woudenberg B.V., indien de cliënt het niet met deze beslissing eens is.

Het formulier “voortijdige beëindiging of weigering van zorg” en de getroffen maatregelen worden opgeborgen in het personeelsdossier van de betrokken medewerk(st)er. De directie stuurt het formulier “voortijdige beëindiging of weigering van zorg” (door de directie ondertekend) naar de gemeentelijke instelling en naar de cliënt zelf.

Indien de situatie zodanig is dat de zorgverlening eerder gestopt dient te worden dan het moment waarop de gehele procedure doorlopen is, neemt de directie een voorlopige beslissing en deelt dit mee aan alle betrokkenen.

### **Bescherming medewerk(st)er bij seksuele of psychische intimidatie, agressie en geweld.**

Wanneer een medewerk(st)er bij of door een cliënt geconfronteerd wordt met seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld heeft de medewerk(st)er het recht op de werkzaamheden bij de betrokken cliënt onmiddellijk te onderbreken, zonder dat dit leidt tot een dringende reden voor ontslag in de zin van art. 1639 p. Burgerlijk Wetboek.

Wanneer een medewerk(st)er bij of door een cliënt geconfronteerd wordt met seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld is zij/hij verplicht het voorval onmiddellijk te melden bij de werkgever.

De medewerk(st)er die een geval van seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld heeft gemeld, heeft het recht het opnieuw verlenen van zorg bij de betrokken cliënt te weigeren.

### **Klachtenprocedure cliënt in geval van zorgweigering**

De cliënt die meent recht te hebben op zorgverlening maar deze van Thuishulp Woudenberg B.V. niet krijgt, kan een klacht indienen volgens het klachtenreglement. (zie zorgdossier)

## **VERVOLGINDICATIE**

### **Procedure aanvragen vervolgindicatie**

1. Uiterlijk 8 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de zorgaanbieder contact met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie.  
Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden vindt dit contact plaats uiterlijk 4 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek
  - a. legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt de zorgaanbieder de cliënt uit dat die zelf deze aanvraag bij het WMO moet indienen en wijst hij de cliënt op de gevolgen als dit niet tijdig wordt aangevraagd zoals omschreven in lid 4.
3. Het aanvragen van de vervolgindicatie moet uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie zijn ingediend.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt zal de hulp gestopt worden op het moment dat de indicatie afloopt.

### **Tussentijdse vervolgindicatie**

Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor herindicatie.



## **Privacyreglement**

Thuishulp Woudenberg B.V., gevestigd aan Floris Vosstraat 34, 1222 HE Hilversum, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

### **Contactgegevens:**

Thuishulp Woudenberg B.V.  
Floris Vosstraat 34  
1222 HE Hilversum  
035-7723878

Jacqueline Woudenberg is de Functionaris Gegevensbescherming van Thuishulp Woudenberg B.V. Zij is te bereiken via 035-7723878 of [info@thuishulpwoudenberg.nl](mailto:info@thuishulpwoudenberg.nl)

### **Persoonsgegevens die wij verwerken**

Thuishulp Woudenberg B.V. verwerkt uw persoonsgegevens omdat u gebruik maakt van onze diensten. De gemeente verstrekt deze gegevens aan ons.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voorletters- en achternaam
  - Geslacht
  - Geboortedatum
  - BSN nummer
  - Adresgegevens
  - Telefoonnummer
  - E-mailadres
  - Start en einddatum indicatie
  - Eventuele bijzonderheden die wij ontvangen van de gemeente
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld wat u vindt dat een medewerker moet weten als ze bij u komen.

### **Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken**

Thuishulp Woudenberg B.V. verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- Aan medewerkers door te geven die de dienst bij u komen leveren.

### **Geautomatiseerde besluitvorming**

Thuishulp Woudenberg B.V. neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Thuishulp Woudenberg B.V.) tussen zit.

### **Hoe lang we persoonsgegevens bewaren**

Thuishulp Woudenberg B.V. bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen van persoonsgegevens :

Indien u een dienst van ons afneemt bewaren wij uw gegevens tijdens deze dienstverlening en max. 5 jaar nadat u geen hulp meer ontvangt van ons i.v.m de wettelijke bewaarplicht.

### **Delen van persoonsgegevens met derden**

Thuishulp Woudenberg B.V. verstrekt uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

### **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Thuishulp Woudenberg B.V. en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar [info@thuishulpwoudenberg.nl](mailto:info@thuishulpwoudenberg.nl). Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen.

Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer

Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen twee weken, op uw verzoek.

Gegevens verwijderen op uw verzoek betekent dat wij deze niet meer zullen gebruiken, maar we ons uiteraard wel aan de wettelijke bewaarplicht moeten houden.

Thuishulp Woudenberg B.V. wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

### **Hoe wij persoonsgegevens beveiligen**

Thuishulp Woudenberg B.V. neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze administratie op 035-7723878 of via

[info@thuishulpwoudenberg.nl](mailto:info@thuishulpwoudenberg.nl)

Versie: Juli 2022