

## **Klachtenprotocol/procedure “Hulp bij het Huishouden” van Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A.**

### **Inleiding.**

In de Gemeente Peel en Maas is de uitvoering van hulp bij het huishouden ondergebracht bij de dorpen zelf, middels lidmaatschap van de “Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A.”

Deze Zorgcoöperatie is ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie van personen en fungeert qua voorziening voorliggend aan, maar ook buiten de WMO voorziening zelf.

De voorziening bestaat uit activiteiten om te zorgen voor een schoon en leefbare woning.

### **Wat doet een dorpsondersteuner?**

De dorpsondersteuner van de kern waarin u woont komt op uw verzoek bij u aan huis. Samen bespreekt u wat u, of de mensen in uw naaste omgeving, zelf nog kunt doen. Zijn er werkzaamheden die niet door u of door anderen gedaan kunnen worden, dan bepaalt u samen met de dorpsondersteuner hoeveel uur huishoudelijke hulp (vooralsnog) noodzakelijk is.

U kunt vervolgens zelf kiezen uit een aantal zorgaanbieders of zelfstandige hulpen. De dorpsondersteuner zal de zorgaanbieder of zelfstandige hulp van uw keuze benaderen en opdracht geven om zo snel mogelijk hulp bij het huishouden te starten.

### **Gaat het niet vlekkeloos?**

Wij kunnen ons voorstellen dat het bovenstaande niet altijd vlekkeloos verloopt. Waar kunt u dan terecht met uw klacht? Als de klacht gaat over de hulp bij het huishouden zelf dan kunt u een klacht indienen bij de zorgaanbieder van wie u hulp krijgt.

Als de klacht gaat over de dorpsondersteuner of een andere aangelegenheid dan kunt u uiteraard deze klacht eerst zelf bespreken met de dorpsondersteuner. Een goed gesprek kan vaak al veel oplossen.

Leidt dit gesprek niet tot een oplossing dan kunt u een klacht indienen bij de Stichting van het dorp waar u woont. Komt u er dan nog niet uit, kunt u de klacht voorleggen aan de Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A.

### **De klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit 2 personen van het dagelijks bestuur van Zorgcoöperatie Peel en Maas. De klachtencommissie zal u en de dorpsondersteuner van de betreffende kern vragen de standpunten toe te lichten. Deze commissie zal alle informatie afwegen en binnen maximaal zes weken schriftelijk aan u laten weten of zij de klacht gegrond vindt of niet. Is de klacht niet gegrond bevonden, en bent u het hier niet mee eens, dan kunt u alsnog een actie starten naar de Gemeente Peel en Maas.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van onvrede en kan gaan over de dienstverlening (bv. aantal uren hulp) of bejegening van de dorpsondersteuner of andere persoon. U vindt bijvoorbeeld dat de dorpsondersteuner niet goed luistert of te gehaast is.

Wij zien een klacht als een suggestie om verbeteringen door te voeren.

### **Hoe en waar kunt u een klacht indienen?**

U kunt uw klacht indienen bij Zorgcoöperatie Peel en Maas ( [info@zorgcooperatiepm.nl](mailto:info@zorgcooperatiepm.nl) ) via het bijgevoegde Klachtenformulier. Er wordt u een bevestiging van ontvangst van de klacht toegestuurd. Daarna wordt de procedure ingang gezet om u binnen zes weken uitsluitsel te geven over uw klacht.

## **Bijlage: Klachtenformulier Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A.**

Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A. als overkoepelend orgaan en de aangesloten kernen doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zien. Toch kan het gebeuren dat u als klant/relatie niet tevreden bent over onze dienstverlening of over onze organisatie.

Hoewel fouten niet altijd te voorkomen zijn, is het vervelend voor betrokkenen. Door fouten te benoemen en te bespreken kunnen wij als Zorgcoöperatie in samenwerking met de kernen, werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

U kunt uw klacht middels dit formulier kenbaar maken en versturen naar [info@zorgcooperatiepm.nl](mailto:info@zorgcooperatiepm.nl)

Dit formulier kunt u gebruiken voor het formeel indienen van een klacht bij het dagelijks bestuur van de Zorgcoöperatie. Klachten worden dan besproken en vertrouwelijk behandeld. De procedure is door middel van onderstaande stappen weergegeven.

**1. Klacht afkomstig van:**

Naam:

Adres:

Geboortedatum:

Eventueel vertegenwoordiger of ondersteuner/hulp van de indiener:

**2. De klacht heeft betrekking op:**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Stichting kern .....   |
| <input type="checkbox"/> | Dorpsondersteuner  |
| <input type="checkbox"/> | Aantal uren Hulp bij Huishouden                                      |
| <input type="checkbox"/> | Hoogte van de eigen bijdrage   |
| <input type="checkbox"/> | Hulpverlener (van een zorgaanbieder of zelfstandige hulpverlener)    |
| <input type="checkbox"/> | Financiële of administratieve afhandeling door administratie kantoor |
| <input type="checkbox"/> | Andere klacht  |

**3. Omschrijving van de klacht:**

Oorspronkelijk klachtenformulier van de kern toevoegen.

**4. Handtekening en datum van degene die klacht indient:**

Datum:

Handtekening gemachtigde vertegenwoordiger: .....

=====

**5. Klacht ontvangen door de klachtencommissie**

Datum:

Actie:

**6. Besproken door de klachtencommissie**

Datum:

Wie is aanwezig:

Opmerkingen en actie:

## 7. Overleg met indiener

Datum:

Wie is aanwezig:

Bespreking:

Afspraak:

Vervolg:

## 8. Afhandeling van de klacht

De klacht wordt gegrond of ongegrond verklaard met opgave van reden.

Welke acties zijn genomen?:

Wie is ingelicht of betrokken?:

Is de klacht hiermee verholpen?:

Is er nog een verder vervolg?:

## 9. Klacht afgehandeld

Datum:

Handtekening gemachtigde vertegenwoordiger: .....