

Klachtenprotocol/procedure dorpsvoorziening hulp bij het huishouden van Stichting Welzijn Kessel – Kessel Eik

Inleiding

In de Gemeente Peel en Maas is de uitvoering van hulp bij het huishouden ondergebracht bij de dorpen zelf. Dit is een dorpsvoorziening ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie van personen. 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 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, 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 Welzijn Kessel – Kessel Eik waarvoor de dorpsondersteuner haar werkzaamheden verricht.

De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit het dagelijks bestuur van de Stichting Welzijn Kessel – Kessel Eik. De klachtencommissie zal u en de dorpsondersteuner vragen de standpunten toe te lichten. Deze commissie zal alle informatie afwegen en binnen 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 een actie starten naar de Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A.. Mocht de klacht dan nog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u alsnog contact opnemen met 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 de secretaris van de Stichting Welzijn Kessel – Kessel Eik (ylieg894@planet.nl) via het bijgevoegde Klachtenformulier. Hij/zij zal u een bevestiging van ontvangst van de klacht toesturen. Hij/zij zet daarna de procedure in gang om u binnen 1 maand uitsluitel te geven over uw klacht.

Bijlage: Klachtenformulier Stichting Welzijn Kessel – Kessel Elk

De procedure is door middel van onderstaande stappen weergegeven.

[illegible]

4. Plaats, tijdstip, omstandigheden:

5. Is de klacht al met iemand besproken:

6. Handtekening en datum van degene die klacht indient:

7. Klacht ontvangen door de klachtencommissie

Datum:

Actie:

8. Besproken door de klachtencommissie

Datum:

Wie is aanwezig:

Opmerkingen en actie:

9. Overleg met indiener

Datum:

Wie is aanwezig:

Bespreking:

Afspraak:

Vervolg:

10. 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?:

11. Klacht afgehandeld

Datum:

Handtekening gemachtigde vertegenwoordiger: