

# Klachtenprotocol/procedure

## Algemene voorziening of dorpsvoorziening hulp bij het huishouden van Stichting Dorpsoverleg Egchel

### Inleiding.

In de Gemeente Peel en Maas is de uitvoering van hulp bij het huishouden ondergebracht bij de dorpen zelf. Dit is een algemene of 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 Dorpsoverleg Egchel waarvoor de Dorpsondersteuner haar werkzaamheden verricht.

### De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit 2 personen van het dagelijks bestuur van de Stichting Dorpsoverleg Egchel. De klachtencommissie zal u en de dorpsondersteuner vragen de standpunten toe te lichten. Deze commissie zal alle informatie afwegen en binnen maximaal 6 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 Zorgcoöperatie 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 via het *mailadres van het netwerk Welzijn* van Stichting Dorpsoverleg Egchel [welzijn.dorpsoverleg@egchel.net](mailto:welzijn.dorpsoverleg@egchel.net) 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 maximaal 6 weken uitsluitel te geven over uw klacht.

Bestuur Stichting Dorpsoverleg Egchel

Bijlage: Klachtenformulier Stichting Dorpsoverleg Egchel

## Bijlage: Klachtenformulier Stichting Dorpsoverleg Egchel

De Stichting Dorpsoverleg Egchel doet haar uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. 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 Stichting werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

U kunt uw klacht middels dit formulier kenbaar maken en versturen naar:  
[welzijn.dorpsoverleg@egchel.net](mailto:welzijn.dorpsoverleg@egchel.net)

Dit formulier kunt u gebruiken voor het formeel indienen van een klacht bij het dagelijks bestuur van de stichting. Klachten worden 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:

	Organisatie Stichting Dorpsoverleg Egchel
	Dorpsondersteuner
	Aantal uren Hulp bij huishouden
	Hoogte van de eigen bijdrage
	Hulpverlener (van een zorgaanbieder of zelfstandige hulpverlener)
	Financiële of administratieve afhandeling door administratie kantoor
	Andere klacht

**3. Omschrijving van de klacht: (u kunt ook een aparte brief toevoegen)**

**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: