

Medezeggenschapsregeling Poetszorg, poetsen met een praatje

Poetszorg is blij met adviezen, opmerkingen en inspraak van klanten. Bij voorgenomen besluiten die invloed hebben op de situatie van de klant vinden wij het belangrijk om de klant hier proactief over te informeren. Zodoende heeft de klant de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op het beleid van Poetszorg.

Hoe en hoe vaak worden klanten geïnformeerd?

- **Persoonlijk**

Bij Poetszorg vinden wij korte lijnen en persoonlijk contact met de klant essentieel. Iedere klantsituatie is uniek en wij bieden veelal maatwerk. In de meeste gevallen worden wijzigingen in de uitvoering via telefonisch contact in overleg met de klant afgestemd. Denk hierbij aan een voorstel voor het wijzigen van de huishoudelijke hulp of het wijzigen van werktijden. Dit soort wijzigingen worden in onderling overleg met de klant afgestemd. Het is voor ons namelijk essentieel dat er een klik is tussen de klant en de hulp om onze werkzaamheden op een succesvolle manier uit te voeren. Inspraak van de klant wordt hierin altijd meegenomen.

Frequentie:

Het persoonlijke contact met de klant vindt op een aantal vaste momenten plaats, namelijk:

- Het intakegesprek
- Klant-klik gesprek (na 4 tot 6 weken na start zorg)
- Aflopende zorglegitimatie
- Bij wijzigingen en/of bijzonderheden in de dienstverlening
- Bij verlengen contracten van de huishoudelijke hulp
- Afrondingsgesprek

Daarnaast is er persoonlijk contact indien de situatie dit vereist. Dit kan op initiatief van de medewerker, de klant of van Poetszorg en dit is afhankelijk van de situatie. Denk hierbij aan ziekte, vervanging, vakantie, (on)tevredenheid e.d.

- **Via nieuwsbrief**

Voorgenomen besluiten die voor alle klanten relevant en van toepassing zijn worden middels een nieuwsbrief onder de aandacht bij de klant gebracht. Deels per post, deels per e-mail (afhankelijk van de voorkeur van de klant).

Frequentie:

Indien de situatie dit vereist wordt er besloten om een nieuwsbrief aan de klanten te sturen. Denk hierbij aan een crisissituatie zoals Corona. Op zo'n moment is het essentieel om de klanten te informeren.

- **Poetszorgmap / naslagwerk**

De klant ontvangt bij de intake de Poetszorgmap. Hierin staat vermeld hoe Poetszorg werkt en wat de klant van Poetszorg kan verwachten en andersom. Hierin staat ook benadrukt waar de klant terecht kan met ideeën of suggesties voor verbetering. Als er aanpassingen zijn op dit geschreven beleid wordt de klant hierover geïnformeerd.

Hoe kan de klant reageren?

Poetszorg streeft ernaar om continu te verbeteren. Wij staan open voor feedback en suggesties zijn welkom. Wij vinden het belangrijk dat iedere klant (of contactpersoon van klant) zijn/haar medezeggenschap kan tonen. Dit kan op de volgende manieren:

- Telefonisch (via coördinator of kantoor – 085-0761100)
- Per e-mail (info@poetszorg.nl)
- Via het contactformulier op de website
- Persoonlijk via signaal aan de huishoudelijke hulp of de coördinator

Wat wordt er gedaan met de reacties van de klant?

Allereerst wordt kenbaar gemaakt dat Poetszorg dankbaar is voor hetgeen wat de klant heeft gemeld. Afhankelijk van de inbreng wordt hetgeen besproken met de klant om goed te begrijpen wat het verbeterpunt is en waar het vandaan komt. In de volgende stap wordt intern bekeken of hetgeen op meerdere klanten van toepassing is of dat het gaat om iets incidenteels. Op basis daarvan wordt er bepaald of en in welke vorm er vervolgstappen moeten worden ondernomen. Er volgt een terugkoppeling naar de inbrenger over welke stappen zijn ondernomen en wat het resultaat ervan is.