

## Medezeggenschapsregeling Poetszorg, poetsen met een Praatje

Poetszorg hecht veel waarde aan de 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 niet alleen te informeren, maar ook actief te betrekken bij het besluitvormingsproces. Klanten krijgen hierdoor de mogelijkheid om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op het beleid van Poetszorg.

### Hoe en hoe vaak worden klanten geïnformeerd?

- **Persoonlijk Contact**

Bij Poetszorg vinden wij korte lijnen en persoonlijk contact met de klant essentieel. Iedere klantsituatie is uniek, en wij bieden veelal maatwerk. Wijzigingen in de uitvoering worden met de klant afgestemd via persoonlijk contact, zoals telefonisch overleg of tijdens een klantbezoek. Dit geldt bijvoorbeeld voor voorstellen om de huishoudelijke hulp te wijzigen of werktijden aan te passen. Wij vinden het belangrijk dat er een goede klik is tussen de klant en de hulp, zodat de werkzaamheden op een succesvolle manier kunnen worden uitgevoerd. De inspraak van de klant wordt in deze gevallen altijd meegenomen.

#### Frequentie:

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

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

Daarnaast is er persoonlijk contact wanneer de situatie dit vereist, bijvoorbeeld bij ziekte, vervangingen, vakantie of (on)tevredenheid.

- **Nieuwsbrief**

Voorgenomen besluiten die voor alle klanten relevant zijn, worden via een nieuwsbrief gedeeld. Deze nieuwsbrief wordt deels per post, deels per e-mail verstuurd (afhankelijk van de voorkeur van de klant).

#### Frequentie:

Indien de situatie dit vereist, bijvoorbeeld bij crisissituaties zoals de coronamaatregelen, wordt een nieuwsbrief verstuurd om klanten tijdig te informeren.

### **Poetszorgmap / Naslagwerk**

De klant ontvangt bij de intake de Poetszorgmap, waarin wordt uitgelegd hoe Poetszorg werkt en wat de klant kan verwachten. Ook wordt hierin aangegeven waar de klant terecht kan voor ideeën of suggesties voor verbetering. Indien er aanpassingen zijn in het beleid, worden klanten hierover geïnformeerd.

### **Actieve betrokkenheid bij voorgenomen besluiten**

Om de medezeggenschap van klanten verder te versterken, gaan we verder dan alleen informeren. Bij voorgenomen besluiten die de klant direct kunnen beïnvloeden, vragen wij actief feedback van een steekproef van onze klanten. Dit doen wij door het sturen van een vragenlijst (digitaal of telefonisch) of door het organiseren van een (digitaal) overleg. Op deze manier kunnen klanten hun mening delen en meedenken over de voorgenomen veranderingen. Klanten kunnen aangeven wat zij belangrijk vinden en welke zorgen zij hebben. Deze input wordt serieus genomen en meegenomen in het besluitvormingsproces.

### **Hoe kan de klant reageren?**

Poetszorg streeft ernaar voortdurend te verbeteren en waardeert feedback van klanten. Iedere klant (of contactpersoon van de klant) heeft de mogelijkheid om pro-actief zijn/haar medezeggenschap te tonen via de volgende kanalen:

- Telefonisch contact (via de coördinator of het kantoor – 085-0761100)
- Per e-mail ([info@poetszorg.nl](mailto: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?**

Wanneer de klant een reactie, suggestie of klacht indient, wordt deze altijd erkend en gewaardeerd. Wij nemen de tijd om samen met de klant het onderwerp te bespreken om te begrijpen waar de feedback vandaan komt en wat het doel is. Vervolgens wordt intern geëvalueerd of de feedback van toepassing is op meerdere klanten of dat het om een individuele situatie gaat. Op basis van deze beoordeling wordt bepaald of en welke vervolgstappen er genomen moeten worden. Uiteindelijk krijgt de klant een terugkoppeling over welke stappen er zijn ondernomen en wat het resultaat daarvan is.

Bij voorgenomen besluiten zorgen we ervoor dat de feedback van klanten integraal wordt meegenomen in het proces. Dit kan betekenen dat het besluit wordt aangepast of dat de klant nauw wordt betrokken bij de uitvoering van de verandering, zodat we gezamenlijk tot een weloverwogen beslissing komen.