



**HOMMERSON**  
zorg

*Betrouwbaar  
schoon*

## Klachtenrapportage Huishoudelijke Ondersteuning WMO 2023

---

Geachte cliënten,

Als aanbieder van huishoudelijke ondersteuning in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), streven wij naar het leveren van kwalitatief hoogwaardige diensten die voldoen aan uw behoeften en verwachtingen. Wij hechten grote waarde aan uw tevredenheid en nemen klachten zeer serieus.

In het afgelopen jaar, 2023, hebben wij in totaal vijf klachten ontvangen. Graag informeren wij u over de aard van deze klachten en de acties die wij hebben ondernomen om ze aan te pakken.

### **1. Beschadiging van eigendommen:**

Drie klachten betroffen situaties waarin per ongeluk eigendommen van cliënten beschadigd zijn geraakt tijdens het verlenen van onze diensten. Wij begrijpen de ernst van deze kwesties en bieden onze oprechte excuses aan voor de ongemakken die dit heeft veroorzaakt. Onze medewerkers zijn geïnstrueerd om uiterste zorgvuldigheid te betrachten bij het uitvoeren van hun taken. We hebben deze incidenten grondig onderzocht en passende maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Daarnaast hebben wij compensatie geboden aan de betrokken cliënten voor de geleden schade.

### **2. Vermoedens van diefstal:**

Twee klachten hadden betrekking op vermoedens van diefstal waarbij verschillende medewerkers waren betrokken. Wij betreuren ten eerste het feit dat deze verdenkingen zijn ontstaan en hebben onmiddellijk actie ondernomen. Interne onderzoeken zijn uitgevoerd om de feiten te verifiëren en gepaste disciplinaire maatregelen zijn genomen jegens de betrokken medewerkers. Bovendien hebben we onze medewerkers herinnerd aan het belang van integriteit en professioneel gedrag, en benadrukken we het belang van vertrouwen en respect in al onze interacties met cliënten.

Als organisatie streven we er voortdurend naar om onze dienstverlening te verbeteren en een omgeving te creëren waarin klachten serieus worden genomen en effectief worden aangepakt. We moedigen onze cliënten aan om eventuele zorgen of klachten met ons te delen, zodat we ze adequaat kunnen behandelen en onze service kunnen verbeteren.

We willen u bedanken voor uw voortdurende vertrouwen in onze diensten en verzekeren u dat we ons blijven inzetten voor het leveren van hoogwaardige huishoudelijke ondersteuning die aan uw behoeften voldoet.