

Aan Incluzio Hollands Kroon

t.a.v. Tijmen Dekkers / Jacqueline Mulder

Hippolytushoef, 22 april 2024.

Betreft: Memo kwaliteitsonderzoek 2023 - Hulp bij het Huishouden Gemeente Hollands Kroon

Beste Tijmen en Jacqueline,

Naar aanleiding van het recente rapport over het Kwaliteitsonderzoek 2023 betreffende Hulp bij het Huishouden in de Gemeente Hollands Kroon, willen wij enkele belangrijke punten onder jullie aandacht brengen:

1. Wij willen graag wijzen op de opvallende verhouding van 80-20 tussen Axxicom en Woonzorggroep, waarbij de laatstgenoemde volgens het rapport betere prestaties levert. Dit roept vragen op over de verdeling van werkzaamheden en verdient nadere analyse.
2. Het rapport en de ervaringen van klanten baren ons zorgen met betrekking tot de klachtenafhandeling. Het is van essentieel belang dat hier verbeteringen worden doorgevoerd door middel van aandacht en herziening van procedures. Wij verzoeken om informatie over hoe deze kwestie wordt aangepakt en stellen voor om de visie van Incluzio te horen over het instellen van een standaard cliëntenbegeleider bij klachten.
3. Wij maken on zorgen over adequate vervanging tijdens vakantieperioden wanneer dit absoluut noodzakelijk is. Het is van belang dat de wederzijdse rechten en plichten tijdens vakantie duidelijk worden gecommuniceerd.

Wij zien graag een reactie op dit memo tegemoet.

Namens de Klantenraad Incluzio Hollands Kroon,

Ronald van Huizen

voorzitter/secretaris