



## Wat u kunt verwachten van de hulp in het huishouden

### Een schoon en leefbaar huis

De huishoudelijke hulp maakt de ruimtes die u elke dag gebruikt regelmatig schoon. Dit geldt voor de woonkamer, uw slaapkamer, toilet, keuken, badkamer en de gang.

De zorgaanbieder maakt samen met u het ondersteuningsplan.

In dit plan staat:

- Welke taken de hulp in het huishouden doet
- Welke taken u doet, en/of
- Welke taken mensen uit uw omgeving doen.

### Wat als u niet tevreden bent met de hulp?

Praat eerst met de zorgaanbieder. Bespreek waar u niet tevreden over bent. Probeer samen een oplossing te vinden.

Lukt het niet om samen een oplossing te vinden? Neem dan contact op met de gemeente. Bel hiervoor naar het klantcontactcentrum via telefoonnummer (070) 353 75 00 en kies optie 2 (Wmo).

# Wat wij van u verwachten

## Wees flexibel

- Laat de zorgaanbieder weten wanneer u hulp nodig heeft. Zij doen hun best om u te helpen op de dag en tijd waarop u geholpen wilt worden. Maar, soms lukt dat niet en komt de hulp op een andere dag of tijd.
- Is uw hulp ziek of op vakantie? Dan probeert de zorgaanbieder vervanging te regelen. Dit lukt niet altijd. U krijgt niet altijd vervangende uren voor gemiste hulp. U krijgt ook niet altijd vervangende uren als u zelf een afspraak afzegt of niet aanwezig bent op het geplande moment.

## Behandel de hulp met respect

We vragen u om de hulp vriendelijk en met respect te behandelen.

## Zorg voor een veilige werkomgeving

- Rook niet als de hulp aanwezig is.
- Houd huisdieren in een aparte ruimte als de hulp dit wil.
- Koop schoonmaakmiddelen zonder schadelijke stoffen.
- Maak waar nodig extra afspraken met uw hulp (bijvoorbeeld over schoenen uitdoen in huis).

## Wat gebeurt er als u niet aan de verwachtingen voldoet?

De zorgaanbieder zal met u in gesprek gaan als u niet aan de verwachtingen voldoet. Als het nodig is, praten wij met u vanuit de gemeente.