

# Kwaliteitsbeleid Hoekhelpt



Wij doen ons uiterste best om al onze klanten tevreden te houden. Hoekhelpt werkt daarom met een **kwaliteitsmanagementsysteem** dat voldoet aan de criteria van **ISO 9001:2015**. Daarnaast voldoet Hoekhelpt uiteraard aan de wettelijke en de overige van toepassing zijnde eisen.



Ons doel is klanten een schoon en leefbaar huis te geven. Dat doen we met een team van ervaren huishoudelijke hulpen die onze kernwaarden kwaliteit, betrouwbaarheid, snelheid en betrokkenheid voorop hebben staan.



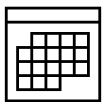
Hoekhelpt kent geen wachtlijsten. Nieuwe aanmeldingen worden binnen drie werkdagen (kernwaarde **snelheid**) in behandeling genomen. Er zal (telefonisch) contact worden gelegd met de klant, zodat een zorgplan kan worden opgesteld.



Het zorgplan is de basis voor de huishoudelijk medewerker om een schoon en leefbaar huis af te leveren. In het zorgplan staat welke werkzaamheden worden uitgevoerd en met welke frequentie. De hulp draagt bij aan de kernwaarde **betrouwbaarheid** door de geplande werkzaamheden op tijd en volgens het zorgplan uit te voeren.



Onze huishoudelijk medewerkers zijn betrokken (kernwaarde **betrokkenheid**) bij de klant, omdat zij het algemene welzijn van de klant bewaken. Meldingen en signalen worden aan kantoor gemeld. Indien nodig dan worden deze signalen naar betrokken partijen doorgezet.



Hoekhelpt houdt zo veel mogelijk rekening met de wensen van de klant met het plannen van een vaste medewerker. Daarnaast zorgen de planners voor een goede (her)planning van afspraken als deze onverhoopt niet volgens het oorspronkelijke plan uitgevoerd kunnen worden.



Wij vragen proactief aan cliënten hoe zij dienstverlening ervaren en lossen knelpunten snel op. En natuurlijk hanteren wij een klachtenbeleid waarbij snelle opvolging van een klacht geborgd is.