



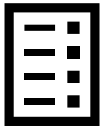
Hoekhelpt doet haar uiterste best om de cliënten tevreden te houden. Daarom werken wij met een **kwaliteits**managementsysteem dat voldoet aan de criteria van ISO 9001:2015. Ook voldoet Hoekhelpt uiteraard aan de wettelijke en de overige van toepassing zijnde eisen.



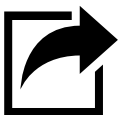
Hoekhelpt is er voor iedereen die (tijdelijk) niet in staat is het huishouden zelf uit te voeren. Wij zorgen ervoor dat het huis schoon en leefbaar wordt. Dat doen we met een team van ervaren huishoudelijke hulpen die onze kernwaarden kwaliteit, betrouwbaarheid, snelheid en betrokkenheid voorop hebben staan.



Hoekhelpt kent in principe geen wachtlijsten. Zodra wij de aanvraag voor huishoudelijke hulp hebben ontvangen, wordt binnen drie dagen (**snelheid**) contact opgenomen voor het intakegesprek. Na ontvangst van de indicatie duurt het maximaal tien werkdagen voordat de eerste afspraak is ingepland.



**Betrouwbaarheid** is belangrijk voor onze dienstverlening. Bij indiensttreding worden alle medewerkers dan ook zorgvuldig gescreend. Daarnaast mag er geen belemmering zijn in het aanvragen van de Verklaring Omtrent Gedrag. Betrouwbaarheid heeft ook betrekking op de werkzaamheden. De hulp draagt hieraan bij door de geplande werkzaamheden goed en kundig uit te voeren en zich te houden aan de daarvoor gestelde tijd.



Onze huishoudelijk medewerkers zijn zeer **betrokken** bij het algemeen welzijn van de cliënten. Meldingen en signalen worden besproken met de betreffende regio coördinator. Indien nodig, dan worden deze signalen doorgezet naar de verder betrokken partijen.



Wij voeren regelmatig evaluatiegesprekken met cliënten om te horen hoe zij de dienstverlening ervaren. Eventuele knelpunten lossen we op. En natuurlijk hanteren wij een klachtenbeleid, waarbij snelle opvolging van een klacht geborgd is.