

# Familiehulp, jouw partner voor zorg en ondersteuning

Klantenbrochure



**Familiehulp**  
we zijn er voor jou

## In deze brochure:

**Welkom bij Familiehulp** ..... 2

**Hoe verloopt de zorg en ondersteuning ?** ..... 3

- Het eerste huisbezoek
- Start
- Opvolging

**Wie is wie bij Familiehulp?** ..... 5

- De zorgpartner
- De verzorgende
- De huishoudhulp
- De karweimedewerker

**Enkele praktische afspraken** ..... 6

**Bijdragen en betaling** ..... 9

**Bijlage: ons veiligheidsprotocol** ..... 10

**Bijlage: materiaallijst** ..... 11

**Suggesties, opmerkingen of klachten?** ..... 12



# Welkom bij Familiehulp

Beste klant,

Van harte welkom bij Familiehulp! Wij zijn blij met jouw vertrouwen in onze organisatie en verheugen ons op een fijne samenwerking.

Met Familiehulp heb je alvast de juiste keuze gemaakt. Als dé partner voor zorg en ondersteuning is Familiehulp er voor iedereen. Ouderen, alleenstaanden, personen met een zorgbehoefte, mantelzorgers, jonge gezinnen,... iedereen vindt bij Familiehulp een aanbod op maat van zijn specifieke behoeften.

Je kan vol vertrouwen rekenen op de professionele inzet van onze medewerkers. Zij staan elke dag garant voor een kwalitatieve zorgverlening. Familiehulp voorziet de nodige opleiding en begeleiding op de werkvloer. Via onze referentiewerking beschikken we ook over extra expertise in onder andere kraamzorg, palliatieve zorg en in zorg en ondersteuning van personen met een handicap, personen met dementie, personen met psychische kwetsbaarheid en mensen in kansarmoede.

Familiehulp hecht veel belang aan waarden als duurzaamheid en solidariteit met kwetsbare mensen. We gaan met jou in gesprek om onze dienstverlening op jouw behoeften af te stemmen. Daarbij bieden we een gepast antwoord op elke vraag.

Familiehulp is altijd in jouw buurt, waar in Vlaanderen of Brussel je ook woont. Samen realiseren we jouw wensen. Want Familiehulp is er voor jou.

Met vriendelijke groeten,

Ann Demeulemeester  
algemeen directeur

Harlinde Exelmans  
adjunct-algemeen directeur  
directeur zorgbeleid

## Hoe verloopt de zorg en ondersteuning?

### Het eerste huisbezoek

Na je aanvraag voor zorg of ondersteuning komt een zorgpartner van Familiehulp bij jou langs. Die beluistert jouw vraag en bekijkt of we je kunnen helpen.

Als Familiehulp op je vraag kan ingaan, bespreekt onze zorgpartner samen met jou het doel en de praktische kant van de zorg, ondersteuning en/of huishoudelijke hulp (duur, aantal dagen, aantal uren, regelmaat,...). Familiehulp kan bijvoorbeeld zorgbeurten verlenen van 2 uur of 4 uur.

We stemmen ook het tijdstip van de zorgverlening graag met je af. Zo kunnen bepaalde zorgbeurten buiten de kantooruren en tijdens het weekend of op feestdagen plaatsvinden. In noodsituaties kan gezinszorg uitzonderlijk starten vóór het eerste huisbezoek.



### Het zorgkompas - onze visie op doelgericht zorg

Familiehulp kiest er 100% voor om jouw leven centraal te stellen. In onze visie op doelgerichte zorg vertrekken we vanuit jouw wensen, noden en doelen. We gaan samen voor wat écht voor jou telt.

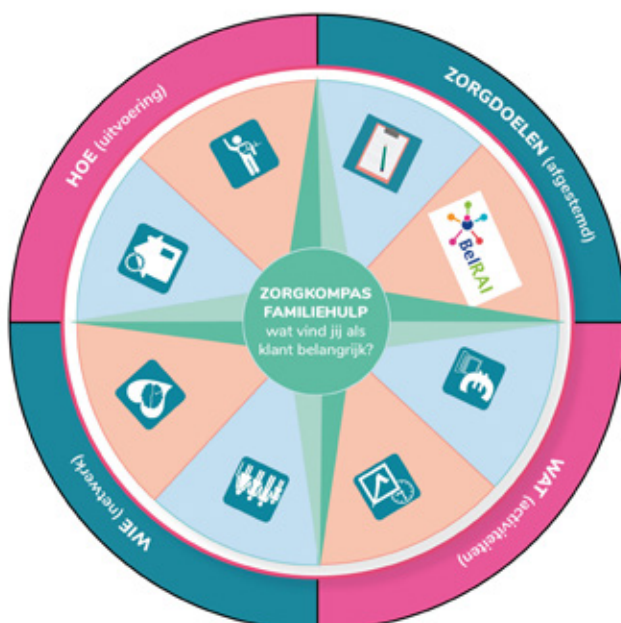
Met onze zorgpartner en je zorgverlener bespreken we samen jouw zorgdoelen. We bekijken wat we je wil bekomen, wat er mogelijk is en met welke partners we

deze kunnen realiseren. Deze gegevens schrijven we neer in het zorgkompas, waarvan je ook een exemplaar ontvangt. We overlopen dit zorgkompas regelmatig samen, omdat jouw wensen, noden en behoeften doorheen de zorgverlening altijd kunnen veranderen.

Het zorgkompas houdt rekening met verschillende levensdomeinen. We vertrekken hierbij niet vanuit taken, maar vanuit jouw algemene kwaliteit van leven en welzijn. We willen ook jouw omgeving (familie, burens, andere zorgverleners,...) maximaal betrekken. Samen met hen denken we na wat 'goede zorg' voor jou betekent en vertalen we dit alles naar concrete zorgdoelen. Het gesprek rond voorafgaande zorgplanning, de kijk op toekomstige zorg in de ruime betekenis en mogelijke beslissingen rond het levenseinde kunnen hier aan bod komen.

Daarna vragen we de nodige gegevens om je klantendossier op te maken en berekenen we jouw persoonlijke bijdrage voor de zorg of ondersteuning. We spreken ook af welke andere zorgverleners (bijvoorbeeld de huisarts) over onze aanwezigheid moeten geïnformeerd worden.

Als Familiehulp je niet kan helpen, verwijzen we je graag door. Onze zorgverleners beschikken hiervoor over de nodige kennis en hebben contacten met andere zorg- en hulpverleners uit jouw buurt.



## Start

We verwittigen je zodra de zorg of ondersteuning kan starten. Onze zorgverleners nemen de nodige tijd om met jou kennis te maken. Zij zijn al op de hoogte van jouw zorgvraag en de gemaakte afspraken. Samen met jou nemen ze alles graag nog eens door.

## Opvolging

De zorgpartner blijft jouw aanspreekpunt en volgt jouw zorgverlening nauwgezet op. Je kan altijd bij hem/haar terecht met vragen en opmerkingen rond de zorgverlening (planning, wijzigen van een afspraak of bezoek, melden van opname in het ziekenhuis, ...). Dit kan telefonisch, via mail of tijdens een persoonlijk gesprek bij jou thuis of in ons regiokantoor. De zorgpartner kan ook bij jou op huisbezoek komen, zowel op jouw vraag of uit eigen initiatief.

Onze zorgverleners komen regelmatig samen met hun collega's van het zorgteam. Tijdens deze vergaderingen maken ze de werkplanning op en stemmen ze de lopende zorgverlening af waar nodig, uiteraard altijd met respect voor het beroepsgeheim.

Familiehulp vindt het heel belangrijk om goed samen te werken met andere zorg- en hulpverleners die mogelijk bij jou thuis komen. Als het nodig is, kunnen we informatie uitwisselen (met respect voor het gedeeld beroepsgeheim) of samenkomen in een overleg met jou en/of je mantelzorger. Zo kunnen we jouw zorgvraag beter afstemmen op ons zorgaanbod en dat van de andere zorgverleners.



## TIP

Heb je vragen of twijfels? Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Bespreek dit gerust met onze zorgverleners. Samen met jou zoeken ze naar de gepaste oplossing. Je kan met problemen altijd terecht bij de zorgpartners. Aarzel niet om ons te contacteren als je dit nodig vindt of als je afspraken wil aanpassen.

### Wanneer kan je Familiehulp bereiken?

De zorgpartners zijn telefonisch bereikbaar op weekdays tussen 7 uur en 17 uur via het telefoonnummer van je regio. Je kan Familiehulp ook 's avonds contacteren tussen 17 uur en 22 uur. In het weekend en op feestdagen zijn we bereikbaar van 7 uur tot 22 uur (telkens via het telefoonnummer van je regio).



## Wie is wie bij Familiehulp?

**De zorgpartner en de zorgverleners (verzorgende, huishoudhulp,...) zijn de vaste personen die bij jou kunnen langskomen.**

### Zorgpartner

Onze zorgpartners zijn jouw aanspreekpunt en volgen jouw zorgverlening op. Ze begeleiden de zorgteams binnen een bepaalde regio van Familiehulp. Regelmatig overleggen zij met onze zorgverleners en eventuele andere zorg- of hulpverleners (huisarts, thuisverpleging,...) die jou ondersteunen.

### Verzorgende

Onze verzorgenden bieden persoonsverzorging en huishoudelijke hulp. Zij kunnen ook psychosociale ondersteuning bieden tijdens emotionele of moeilijke momenten of helpen bij de zorg en opvoeding van je kinderen. Ook voor gezelschap en toezicht, ondersteuning bij je administratie en gezinsbudget, sociale contacten,... kan je bij hen terecht.



### Goed om weten!

Onze zorgpartners en zorgverleners werken in teams. Wanneer zij afwezig of ziek zijn, zal een collega uit het team hen vervangen. Ook zorgverleners uit de vervangequipe kunnen inspringen en de hulpbeurt voor hun rekening nemen.

### Huishoudhulp

Onze huishoudhulpen van de poetsdienst staan in voor het onderhoud van je woning. Ze kunnen ook een beperkt aantal huishoudelijke taken uitvoeren (maaltijden opwarmen, was en strijk, bedden opmaken en verschonen,...), bieden een luisterend oor en geven tips rond de organisatie van je huishouden.

### Karweimedewerker

Onze karweimedewerkers helpen je met klussen in en rond je woning. Zo kunnen zij de veiligheid en het basiscomfort van je woning vergroten.

### TIP

De zorgverleners van Familiehulp herken je aan hun werkkledij. Let op dat je nooit onbekenden in huis laat die beweren in opdracht van Familiehulp te handelen. Bij twijfel kan je altijd naar jouw zorgpartner bellen.



## Enkele praktische afspraken

**We bekijken graag wat we tijdens onze samenwerking van elkaar mogen verwachten. Dankzij deze praktische afspraken kunnen we jou een optimale zorg en ondersteuning garanderen.**

### Onze zorgverleners

Onze medewerkers zijn goed opgeleid, werken vanuit een professionele houding en houden zich strikt aan het beroepsgeheim. Zij volgen de afspraken van Familiehulp rond taakhoud, werkuren, veiligheidsvoorschriften, hygiëne en werkkledij.

Omwille van de continuïteit van de zorgverlening of om de professionele relatie tussen onze medewerkers en de klanten te bewaren, kan Familiehulp meerdere zorgverleners inschakelen voor de zorg of ondersteuning. We zullen jou hierover uiteraard altijd verwittigen.

### Afwezigheden

Familiehulp verwittigt je zo snel mogelijk als onze zorgverlener wegens ziekte, vakantie of vorming niet aanwezig kan zijn. Om organisatorische redenen kunnen we niet altijd vervanging voorzien of moeten we soms noodgedwongen onze dienstverlening tijdelijk beperken. In dat geval maken we een afweging volgens noodzaak en dringendheid.

Wanneer Familiehulp - om organisatorische redenen - de hulp tot een minimum moet beperken, zullen we steeds voorrang verlenen aan klanten waar lichaamsverzorgende taken en maaltijdbereiding (of andere prioritaire taken) worden opgenomen. Kan een geplande hulpbeurt niet doorgaan? Gelieve dan

tijdig (= voor 15 uur op de voorafgaande werkdag) de zorgpartner te verwittigen. Bij een laattijdige annulatie, waarbij je geen overmacht kan aantonen, moet je de normale bijdrage betalen

### Lunchpauze

Onze verzorgenden brengen hun lunchpakket mee. De tijd die zij nodig hebben om te lunchen en de tijd die nodig is om zich naar een volgende klant te begeven, is werktijd. Als klant betaal je dus een deel van de lunch- en verplaatsingstijd. Huishoudhulpen kunnen vragen om hun eigen lunch bij jou te gebruiken. Dit is geen werktijd.

### Roken

Onze zorgverleners mogen alleen buiten roken tijdens hun pauze. Ze mogen niet in jouw woning roken. We vragen ook aan jou om niet te roken in hun aanwezigheid. Elke medewerker van Familiehulp heeft recht op een rookvrije werkomgeving. We maken hier op voorhand duidelijke afspraken over.

### GSM en telefonie

Onze medewerkers mogen tijdens de werkuren hun gsm of jouw telefoon niet gebruiken voor privégesprekken. Ze mogen hun gsm wel gebruiken voor gesprekken met medewerkers van Familiehulp, bijvoorbeeld over de werkplanning.

## Boodschappen en verplaatsingen

Is het nodig dat onze verzorgende voor jou boodschappen doet? Maak hierover goede afspraken met de zorgpartner en spreek het gewenste betaalmiddel duidelijk af.

Je verzorgende kan je helpen met bepaalde verplaatsingen (doktersbezoek, boodschappen,...). Als deze verplaatsingen met de wagen van de verzorgende gebeuren, rekent Familiehulp een kilometervergoeding aan. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. Ook eventuele parkeerkosten tijdens deze verplaatsingen worden doorgerekend. Wanneer je onze verzorgende met jouw wagen laat rijden, moet je eerst een formulier ondertekenen.

## Camera's

Installeer je een bewakingscamera in je woning? Gelieve Familiehulp hierover in te lichten (vóór de eerstvolgende hulpbeurt) en de reden te vermelden (persoonlijk toezicht, om jou of je familie gerust te stellen, beveiliging,...).

Filmen is wettelijk niet toegestaan als het dient om toezicht te houden op de zorgverleners van Familiehulp. Onze zorgverlener kan weigeren om gefilmd te worden wanneer de beelden gebruikt worden om op jou toezicht te houden.

Familiehulp kan de beelden opvragen als er bijvoorbeeld aanwijzingen zijn van grove nalatigheid door onze zorgverlener. Camerabeelden kunnen niet tegen onze zorgverleners gebruikt worden als Familiehulp niet op voorhand op de hoogte was van de camera-installatie.

## Huisdieren

Hou huisdieren altijd op een veilige afstand of zet hen bij voorkeur tijdelijk in een aparte afgesloten ruimte. Doe dit zeker als onze zorgverleners hierom vragen.

## Ongewenst gedrag

Familiehulp hecht veel belang aan wederzijds respect en vertrouwen tussen haar zorgverleners en haar klanten. Om die reden dulden we geen grensoverschrijdend gedrag van of tegenover onze zorgverleners (pesten, bedreigingen, valse beschuldigingen, discriminatie, inbreuken op de privacy, geweld en ongewenste intimiteiten).

Bij eventuele problemen zoeken we in overleg met beide partijen steeds naar de meest geschikte oplossing. Indien nodig, kan de dienstverlening beëindigd worden.



## Werkmateriaal

Onze zorgverleners staan garant voor een warme zorg en ondersteuning en kwaliteitsvolle huishoudelijke hulp. Hiervoor gebruiken zij graag het juiste, degelijke werk materiaal.

Achteraan deze brochure vind je een bijlage met een overzicht van het materiaal waarmee onze zorgverleners aan de slag kunnen. Tijdens de eerste hulpbeurt zal de zorgverlener samen met jou deze materiaallijst overlopen. Als het nodig is, kunnen we je vragen om bijkomend materiaal te kopen.

**TIP**

Wens je hulp of advies bij de aankoop van het materiaal? Laat het ons zeker weten. Onze zorgverlener geeft je graag advies.

## Veilige werkomgeving

Via een gericht preventiebeleid streeft Familiehulp naar een veilige en gezonde werkomgeving voor haar zorgverleners. Je vindt enkele belangrijke afspraken en richtlijnen in de bijlage achteraan deze brochure.



## Verzekering

Alle medewerkers van Familiehulp zijn verzekerd tegen arbeidsongevallen tijdens de werkuren en het woon-werkverkeer. Ten aanzien van onze klanten is Familiehulp verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid. Neem zo snel mogelijk contact op met onze klantenadministratie (09 269 65 50 of [klantenadministratie@familiehulp.be](mailto:klantenadministratie@familiehulp.be)) als een medewerker schade toebrengt. Wij maken je aangifte over aan de verzekeringsmaatschappij, die het dossier verder opvolgt.

Wanneer onze zorgverlener tijdens het uitvoeren van zijn/haar taken in jouw gezin materiële schade lijdt, zal de verzekering van Familiehulp de schade bij jou verhalen. We raden je daarom aan om een familiale verzekering af te sluiten.

## Registratie van jouw gegevens

Wanneer je een beroep doet op Familiehulp geef je automatisch toestemming om de nodige informatie te verzamelen, te behandelen en aan derden door te geven (althans voor zover dat nodig is voor de organisatie van de dienstverlening, de financiële afrekening en eventuele geschillen). Uiteraard worden de beginselen van de wet van 30 juli 2018 (GDPR) nageleefd. Na het einde van de zorg of ondersteuning bewaart Familiehulp de persoonsgegevens minimum twee jaar en maximum vijf jaar.



## Bijdragen en betaling

### Bijdrage

Voor gezinszorg en poetsdienst betaal je een wettelijk bepaalde bijdrage die afhankelijk is van je inkomen en gezinssamenstelling. Voor karweidienst betaal je een vaste bijdrage per uur. Klanten met een leefloon betalen een verlaagd tarief voor de karweidienst. Voor zorgverlening na 18 uur, tijdens het weekend of op feestdagen rekenen we een wettelijk bepaalde toeslag aan.

Om je bijdrage correct te kunnen berekenen, is Familiehulp verplicht om bepaalde gegevens op te vragen (zoals aanslagbiljet, inkomstenbewijzen laatste 3 maanden en aanvullende sociale uitkeringen). Na de berekening van de bijdrage onderteken je het formulier en krijg je hiervan een exemplaar. Als er een fout gebeurt bij de berekening van je bijdrage, wordt hetgeen wat te veel of te weinig is betaald met terugwerkende kracht (van max. 12 maanden) rechtgezet.



### Goed om weten!

Als er meerdere personen in een gezin zijn, stelt Familiehulp het administratief dossier samen op basis van de meest zorgbehoevende persoon. We zijn verplicht een nieuw dossier op te maken (met een nieuwe bijdrageberekening) als je inkomen, je gezinssamenstelling of de zorgsituatie wijzigt tijdens de duur van onze dienstverlening. Gelieve zulke wijzigingen dan ook zo snel mogelijk door te geven. Na de aanpassing geldt de nieuwe bijdrage vanaf de eerste dag van de volgende maand.

Als je gezins- of zorgsituatie wijzigt en het nieuwe gezinsinkomen is nog niet bekend, maken we voor een korte tussenperiode een voorlopig dossier op met een voorlopige nieuwe bijdrage. Na een zestal weken maken we tijdens een nieuw huisbezoek een definitief dossier op en berekenen we de nieuwe definitieve bijdrage (op basis van de nieuwe gekende inkomsten). Deze nieuwe bijdrage geldt vanaf de maand die volgt op het huisbezoek.

### Betaling

Elke maand krijg je een factuur, waarop je het aantal gepresteerde uren en eventuele verplaatsingskosten vindt. Je kan betalen via overschrijving of domiciliëring. Als je voor een domiciliëring kiest, ontvang je een mandaat dat je ingevuld moet terugsturen aan onze klantenadministratie. Onze facturen zijn contant betaalbaar en uiterlijk tegen de vermelde vervaldatum. Betwistingen aangaande de factuur moeten aangetekend gemeld worden, uiterlijk binnen de 14 kalenderdagen vanaf factuurdatum. Bij elke laattijdige betaling is een intrest verschuldigd gelijk aan de wettelijke intrest en een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 40 euro, tenzij de wet deze schadevergoeding anders bepaalt, waarna de wettelijke schadevergoeding zal gevolgd worden. Beide zijn opeisbaar zoals bij wet voorzien. Bij niet naleving van onze kant, is dezelfde schadevergoeding ten opzichte van de klant verschuldigd. Ingeval van aanhoudende niet-betaling heeft Familiehulp het recht om de dienstverlening tijdelijk of definitief op te schorten. Bij betwisting is de rechtbank bevoegd van het gerechtelijk arrondissement waarin de regio werkzaam is.

Bij vragen over je factuur of de domiciliëring, kan je altijd contact opnemen met de klantenadministratie (09 269 65 50 of [klantenadministratie@familiehulp.be](mailto:klantenadministratie@familiehulp.be)).

### TIP

Verschillende organisaties en diensten (ziekenfondsen, verzekeringsmaatschappijen, bedrijven,...) komen tussen in de kosten voor zorgverlening. De toekenning van het 'zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden' gebeurt automatisch als je over een attest van zwaar zorgbehoevendheid beschikt.

## Bijlage: ons veiligheidsprotocol

### Materiaal

Het materiaal waarmee onze zorgverleners werken, moet in goede en veilig staat zijn:

- Elektrische toestellen zijn snoerveilig.
- Er zijn geen afwijkingen ter hoogte van de gasaansluitingen die kunnen leiden tot gaslekken.
- Versleten materiaal wordt tijdig vernieuwd.

### Taken

De zorgpartner en je zorgverlener bespreken met jou de zorgdoelen. We leggen ook vast wie wat kan opnemen om deze doelen te verwezenlijken. Onze zorgverleners mogen geen risicovolle activiteiten uitvoeren, zoals werken op grote hoogte of poetsen met gevaarlijke producten uitvoeren.

- Werken op hoogte is alleen toegelaten op een stabiele trapladder, met maximum 3 treden.
- Het poetsen en zemen van ramen op bovenverdiepingen is alleen toegestaan als dit op een veilige manier kan gebeuren. Het is voor onze huishoudhulpen absoluut verboden om bij het poetsen uit het raam te hangen of op de vensterbank te staan.



### Producten

- Alle producten zitten in de originele verpakking.
- Onze medewerkers mogen geen producten mengen! Dit kan ernstige gezondheidsrisico's inhouden.
- Het gebruik van volgende schadelijke producten is verboden: ammoniak, bijtende soda, javel, zoutzuur, ontstopper, agressieve ontkalkers en producten voor industrieel gebruik.
- Ontsmetten in een thuisomgeving is overbodig. Goed poetsen volstaat.

#### TIP

Onze zorgverlener beschikt over een preventiefiche 'veilig werken met onderhoudsproducten'. Je kan altijd bij hem/haar terecht voor meer informatie.

### Ergonomie

Familiehulp leert haar medewerkers om ergonomisch te werken, zowel bij het huishoudelijk werk als tijdens de zorgverlening. Zij mogen zware meubels en voorwerpen niet alleen verplaatsen en moeten werken met voldoende lange borstelstelen. Soms vragen we onze klanten om bijkomende hulpmiddelen, zoals een tillift of een aangepast bed.

### Besmettelijke ziekten

Heeft iemand in je gezin of bij jou thuis een besmettelijke ziekte opgelopen? Vraag je huisarts om onze bedrijfsarts van Idewe te verwittigen. In de meeste gevallen volstaat een correcte hand- en hoesthygiëne. Om jou en je naasten (familieleden, vrienden, kennissen,...) te beschermen tegen luchtweginfecties, is het mogelijk dat onze medewerkers een (chirurgisch) mondkapje dragen.

## Bijlage: materiaallijst

### Handhygiëne

Een correcte hand- en hoesthygiëne volstaat om de verspreiding van ziektekiemen tegen te gaan. Onze medewerkers wassen regelmatig hun handen. Daarom vragen wij onze klanten om altijd **keukenrol** en **vloeibare handzeep met pomp** te voorzien. Ontsmetten is niet nodig.

### Onderhoud van de woning

Familiehulp verkiest microvezeldoeken of evenwaardige doeken, zowel voor de kwaliteit van het poetswerk als voor het comfort van onze medewerkers. Kies voor voldoende microvezeldoeken in verschillende kleuren voor elke ruimte (sanitair/toilet, keuken, leefruimtes,...) en de juiste taak (afstoffen, dweilen, ramen zemen,...).

- 2 plasticen emmers met een goede handgreep
- 1 raamtrekker
- 1 vuilblik en handborstel
- voldoende schuursponsjes
- voldoende keukenhanddoeken
- voldoende vaatdoeken
- 1 toiletborstel in elk toilet
- 1 trekker met effen rubberen strip
- 1 zachte borstel (veegborstel)
- 1 harde borstel

→ **Let op: Alle borstelstelen of lange stelen van ander poetsmateriaal zijn minstens anderhalve meter lang of telescopisch.**

→ **Let op: Dikke katoenen dweilen zijn niet toegestaan. Familiehulp geeft de voorkeur aan materiaal in microvezel.**

- 1 stabiele trapladder met maximum 3 treden (inclusief bovenste vlak) en steungreep
- 1 rolveger of sledestofzuiger met voldoende reserve opvangzakken (als er tapijten aanwezig zijn)

→ **Tip: Een lange buis werkt gemakkelijker en is meer ergonomisch.**

### Producten

- vloerzeep
- allesreiniger
- wc-reiniger (zonder javel)
- afwasproduct
- azijn
- zachte soda

→ **Voor een optimale reiniging is het noodzakelijk dat onze medewerkers met lauw water kunnen werken.**

### Was en strijk

- 1 strijkijzer (bij voorkeur een stoomstrijkijzer)
- 1 verstelbare strijkplank
- wasmiddel
- wasknijpers

### Maaltijdbereiding

- potten en pannen met vaste handgrepen
- 1 fornuis met minstens 2 kookvuren
- 1 scherp keukenmesje
- 2 pottenlapjes / ovenwanten
- 1 gootsteen met dop of 1 wasbekken
- 2 snijplanken

## Suggesties, opmerkingen of klachten?

Ondanks de professionele inzet van onze zorgverleners kan het toch gebeuren dat je niet tevreden bent over onze zorg, ondersteuning of huishoudelijke hulp. Bespreek in dat geval je suggesties, twijfels of opmerkingen gerust met hen. Samen met jou zoeken ze naar de gepaste oplossing. Je kan met problemen ook altijd terecht bij een zorgpartner.

Bij problemen met facturen of een schadegeval staat onze klantenadministratie voor je klaar:  
**09 269 65 50 of [klantenadministratie@familiehulp.be](mailto:klantenadministratie@familiehulp.be).**

Aarzel niet om ons te contacteren als je dit nodig vindt.

### Klachten

Als je niet tevreden bent met de oplossingen van onze zorgverleners of de zorgpartner, kan je telefonisch of schriftelijk een klacht indienen bij de regiodirecteur.

Geeft ook dit antwoord geen voldoening, of kan je door omstandigheden niet terecht bij het regiokantoor, kan je met jouw klacht terecht bij de ombudsdienst. De ombudsdienst neemt zelf geen standpunt in, maar heeft een louter bemiddelende opdracht.

**Familiehulp – ombudsdienst**  
**Hélène Dutrieulaan 10/001 - 9051 Gent**

Je kan de ombudsdienst ook telefonisch bereiken op het gratis nummer **0800 111 58** (op maandag, donderdag en vrijdag van 9.00u tot 12.30u) of een klachtenformulier invullen op onze website.

Als je niet tevreden bent met ons antwoord, kan je de overheid contacteren:

**Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid**  
**Team thuiszorg**  
**Koning Albert II-laan 35 bus 33**  
**1030 Brussel**  
**02 553 35 09 of [thuiszorg@vlaanderen.be](mailto:thuiszorg@vlaanderen.be)**

#### **Familiehulp**

Koningsstraat 294  
1210 Brussel

**[info@familiehulp.be](mailto:info@familiehulp.be)**  
**02 227 40 10**

Je vindt alle regiokantoren  
[www.familiehulp.be](http://www.familiehulp.be)

Vragen rond facturatie en verzekering:  
Klantenadministratie Familiehulp  
**09 269 65 50**  
[klantenadministratie@familiehulp.be](mailto:klantenadministratie@familiehulp.be)

Wist je dat Familiehulp een ruim aanbod heeft op maat van verschillende doelgroepen?  
**Bekijk ons volledige aanbod via [www.familiehulp.be](http://www.familiehulp.be).**



**Familiehulp**  
we zijn er voor jou