[](https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&ved=2ahUKEwiWyeiD9pPkAhWGZVAKHXAhCrAQjRx6BAgBEAQ&url=https://www.oosterkwartier.com/faza/schoonmaken-kleedkamer/&psig=AOvVaw2itiv8zdPSO9iDzlYL2nzp&ust=1566475470392865)

ABC Huishoudelijke Ondersteuning

# Van harte welkom bij HOZO!

In dit ABC vindt u allerlei praktische informatie over huishoudelijke ondersteuning en aanvullende diensten van HOZO. Wij hopen dat u hierin de antwoorden op de meeste van uw vragen kunt vinden. Heeft u toch nog vragen? Stel ze ons gerust!

**Wie is wie?**

● Daniëlle van Veen, bestuurder

● Manager Zorg in de Wijk

🕿 0252 576 500

● Planner Huishoudelijke Ondersteuning

🖂 planningEM@hozo.nl

🕿 0252 576 500

● Marije Klein, Klachtenfunctionaris

🖂 klachten@hozo.nl

🕿 0252 576 500

● Mw. H.N.M. Verhaar, Vertrouwenspersoon

🖂 hnmverhaar@outlook.com

🕿 06-22751317

● Dhr. J. Ketele, Voorzitter cliëntenraad

🖂 clientenraad@hozo.nl

🕿 06-22413496

|  |  |
| --- | --- |
| **A.** |  |
| **Aanspreekpunt** | *vragen over huishoudelijke ondersteuning:*  uw huishoudelijk ondersteuner, planner of ondersteuner WMO  *opmerkingen of klachten:*  ● uw huishoudelijk ondersteuner, planner of manager Zorg in de Wijk  ● klachtenfunctionaris  ● vertrouwenspersoon  *algemene vragen:*  receptie Bloemswaard  🕿 0252 576 500  🖂 receptie@hozo.nl |
| **Afmelden** | Bent u niet thuis op het tijdstip waarop u een van onze medewerkers verwacht? Of is de huishoudelijk ondersteuning vanwege bijvoorbeeld ziekenhuisopname tijdelijk niet nodig? Stel ons hiervan dan tijdig - uiterlijk 48 uur van te voren - op de hoogte, zodat wij hiermee rekening kunnen houden in onze planning. Als u met vakantie gaat, dan horen wij dat graag twee weken van tevoren.  **Let op!**  Als u zich niet tijdig heeft afgemeld, zijn wij genoodzaakt de kosten van de geplande werkzaamheden bij u in rekening te brengen. |
| **Adresgegevens** | HOZO Zorg Thuis  Garbialaan 3  2182 LA Hillegom  🕿 0252 576 500  🖂 info@hozo.nl  www.hozo.nl |
| **Arbo-omstandigheden** | Op grond van de Arbowet zijn onze werknemers verplicht om ergonomisch te werken. U dient hieraan mee te werken. Dat betekent onder andere dat uw woning zo moet zijn ingericht dat onze medewerkers overal goed bij kunnen. |
| **B.** |  |
| **Bereikbaarheid** | U kunt ons bereiken via het algemene nummer (0252 576 500). Geeft u daarbij wel duidelijk aan dat u voor huishoudelijke ondersteuning van HOZO belt. |

|  |  |
| --- | --- |
| **C.** |  |
| **Cliëntenraad** | Onze cliëntenraad bestaat uit bewoners van Bloemswaard, Parkwijk en Maronia, cliënten die wij zorg of ondersteuning thuis bieden, cliënten die een dienst van ons afnemen en familieleden van cliënten.  Wilt u zelf ook in de cliëntenraad of heeft u vragen aan de cliëntenraad? Neem gerust contact op met de voorzitter. |
| **Contact-personen** | Wij vragen u om tenminste één, maar liever twee contactpersonen op te geven, met wie wij contact kunnen opnemen als dat nodig is.  Zijn er wijzigingen in de gegevens van uw contactpersonen? Geef deze dan tijdig door aan de planner of de receptie van Bloemswaard. |
| **D.** |  |
| **E.** |  |
| **Eigen bijdrage** | Voor huishoudelijke ondersteuning op grond van een indicatie van de gemeente of het CIZ betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK. Het CAK is een publieke dienstverlener, die in opdracht van de overheid onder andere de eigen bijdragen berekent en int. |
| **Eten en drinken** | Vindt u het gezellig om samen met anderen te eten en te drinken? In onze woonzorgcentra bent u altijd van harte welkom!  Voor openingstijden, reserveringen en het weekmenu verwijzen wij u graag naar onze website www.hozo.nl. Ook kunt u terecht bij onze receptiemedewerkers in Bloemswaard en de gastvrouwen in Parkwijk en Maronia. |
| **F.** |  |
| **G.** |  |
| **Giften** | In de *Collectieve Arbeidsovereenkomst Verpleging & Verzorging* staat dat medewerkers van een zorginstelling geen geschenken of beloningen van cliënten, hun familie, vrienden of van derden (zoals leveranciers) mogen aannemen. Wilt u toch graag iets geven? Vraag dan naar de folder *Mag ik medewerkers van HOZO iets schenken?*. De folder vindt u ook op onze website: [www.hozo.nl](http://www.hozo.nl). |
| **H.** |  |
| **Hygiëne en infectie- preventie** | In het kader van hygiëne en infectiepreventie is het noodzakelijk dat u een handpompje met zeep en keukenrol in huis heeft voor onze medewerkers die bij u thuiskomen. |

|  |  |
| --- | --- |
| **I.** |  |
| **Identiteits-bewijs** | Om zorg te mogen leveren, zijn wij verplicht te controleren of u in het bezit bent van een geldig legitimatiebewijs (paspoort, identiteitskaart, of rijbewijs).  **Let op!**  Ook voor bijvoorbeeld een bezoek aan een medisch specialist of de bloedprikdienst heeft u een geldig identiteitsbewijs nodig. Zorg er daarom voor dat u altijd over een geldig legitimatiebewijs beschikt. |
| **Indicaties** | Voor huishoudelijke ondersteuning heeft u een indicatie van de gemeente nodig op basis van de *Wet maatschappelijke ondersteuning* (WMO). Ook kunt u huishoudelijke ondersteuning krijgen met een indicatie van het CIZ op grond van de *Wet langdurige zorg* (WLZ).  Heeft u geen, of een ontoereikende indicatie voor huishoudelijke ondersteuning? Wij leveren ook particuliere huishouding. Onze uurtarieven zijn:  ● categorie 1: € 38,50\*  ● categorie 2: € 38,40\*  ● categorie 3: € 39,90\*  Indien uw indicatie afloopt of uw behoefte aan ondersteuning verandert, moet u opnieuw worden geïndiceerd. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig verlengen of aanvragen van uw indicatie. Uiteraard helpen wij u graag daarbij. |
| **ISD Bollenstreek** | De Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek is een samenwerkingsverband van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen en voert voor deze gemeenten taken uit op het gebied van sociale zekerheid en de *Wet maatschappelijke ondersteuning* (WMO). Bij deze instantie kunt u onder andere terecht voor een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning. U kunt de ISD bereiken via telefoonnummer 0800 956 70 00. |

*\*Prijspeil 2024*

|  |  |
| --- | --- |
| **J**. |  |
| **K.** |  |
| **Klachten** | Heeft u een klacht? Bespreek deze zo mogelijk met uw huishoudelijk ondersteuner, de planner of de manager Zorg in de Wijk.  Wilt u meer weten over de klachtenregeling of de vertrouwenspersoon, bekijk dan de folder ’*Complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten?*’ De folder vindt u ook op onze website: [www.hozo.nl](http://www.hozo.nl). |
| **L.** |  |
| **M.** |  |
| **Medewerkers** | Al onze medewerkers zijn geschoold, Nederlandssprekend en hebben een ruime ervaring in huishoudelijke ondersteuning en begeleiding. Daarnaast hebben zij bij indiensttreding een *Verklaring omtrent Gedrag* (VOG) moeten overleggen. Dit is een verklaring van de gemeente, waaruit blijkt dat gedragingen uit het verleden geen bezwaar vormen voor het uitoefenen van een specifieke taak of functie.  Onze medewerkers herkent u aan het uniform en naambordje. |
| **N.** |  |
| **Nieuwsbrief** | Eens in de twee maanden verschijnt onze nieuwsbrief. Hierin  staat allerlei nieuws en informatie. Ook vindt u er alle faciliteiten van Bloemswaard en Parkwijk.  Wij bieden onze cliënten in de wijk de mogelijkheid de nieuwsbrief digitaal te ontvangen. Wilt u de nieuwsbrief ook ontvangen? Stuur dan een e-mail aan de redactie via info@hozo.nl. |
| **O.** |  |
| **Ondersteunings-plan** | In overleg met u leggen wij de aard, omvang en frequentie van de huishoudelijke werkzaamheden vast in een ondersteuningsplan. |
| **Opnames**  **(beeld en/of geluid)** | U mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken. |

|  |  |
| --- | --- |
| **P.** |  |
| **Persoons-gegevens/ privacy** | In uw dossier bewaren wij gegevens die van belang zijn voor onze dienstverlening. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier. Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het dossier aan de geldende wet- en regelgeving. Meer informatie kunt u vinden in het privacy-beleid op onze website. |
| **Personen-alarmering** | Met behulp van onze personenalarmering kunt u thuis blijven wonen, maar toch direct hulp inroepen als dat nodig is. Wij plaatsen een kastje in uw woning en u krijgt een zendertje met een drukknop. In geval van nood kunt u hierop drukken. Er verschijnt dan direct een melding op de telefoon van een van onze dienstdoende verzorgende en er wordt contact met u opgenomen. Indien nodig, is een verzorgende snel bij u ter plaatse om eerste hulp te verlenen.  Een abonnement op onze personenalarmering kost € 20,30\* per maand.  Voor meer informatie of het aanvragen van personenalarmering kunt u terecht bij onze cliëntconsulent. |
| **Q.** |  |
| **R.** |  |
| **S**. |  |
| **Servicepas** | De HOZO Servicepas geeft u toegang tot allerlei activiteiten, cursussen, lezingen en kortingen. Op vertoon van uw pas heeft u onder andere recht op:  **gratis:**  ● koffie of thee in Bloemswaard, Parkwijk en Maronia  ● entree bij kooroptredens en lezingen  ● gedrukte nieuwsbrief  **met korting:**  ● hapjes en drankjes  ● themadiners  ● diverse activiteiten  ● brunches, lunches en diners op feestdagen  ● cursussen  De abonnementskosten bedragen € 6,00\* per persoon per maand. |

*\*Prijspeil 2024*

|  |  |
| --- | --- |
| **Sleutels** | Er wordt van u verwacht dat u zelf de deur opendoet voor onze medewerkers. Slechts in uitzonderlijke gevallen kunt u een sleutel van uw woning aan ons afgeven. In dat geval wordt een sleutelverklaring opgesteld en wordt uw sleutel bewaard in een sleutelkluis in een van onze woonzorgcentra.  Heeft u een abonnement op onze personenalarmering? Dan hebben wij wel een sleutel van uw woning nodig, zodat wij in geval van nood uw woning kunnen betreden.  **Let op!**  Afgegeven sleutels worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn afgegeven. Heeft u zich bijvoorbeeld per ongeluk buitengesloten, dan mogen onze medewerkers uw woning niet voor u openen. |
| **T.** |  |
| **Tijdregistratie** | Als een van onze medewerkers bij u thuis komt, registreert hij/zij via een digitaal registratieprogramma hoelang hij/zij in uw woning aanwezig is. Zo wordt bijgehouden hoeveel ondersteuning u daadwerkelijk ontvangt. |
| **U.** |  |
| **V.** |  |
| **Vaste huishoudelijk ondersteuner** | Wij proberen zo veel mogelijk één vaste medewerker aan u toe te wijzen. Helaas is dat niet altijd mogelijk, omdat onze medewerkers ook recht hebben op vrije dagen en vakantie. Wij proberen wel zo min mogelijk verschillende medewerkers bij u langs te laten komen. |
| **Vertrouwens-persoon** | Wij hebben een onafhankelijke vertrouwenspersoon, die is aangesteld met instemming van de cliëntenraad. Bij deze persoon kunt u terecht met klachten, die u niet met de klachtenfunctionaris kunt of wilt bespreken, of die niet naar tevredenheid zijn opgelost.  U kunt de vertrouwenspersoon telefonisch bereiken, via e-mail, of door een brief ter attentie van de vertrouwenspersoon naar ons postadres te sturen. |

|  |  |
| --- | --- |
| **W.** |  |
| **Wijkverpleging** | Heeft u naast huishoudelijke ondersteuner ook behoefte aan persoonlijke verzorging of verpleging? Wij regelen dat graag voor u. U kunt hiervoor contact opnemen met de wijkverpleegkundige. |
| **X.** |  |
| **Y.** |  |
| **Z.** |  |

Dit informatieboekje is met zorg samengesteld. Voor mogelijke onjuistheid en/of onvolledigheid van de hierin verstrekte informatie kan HOZO geen aansprakelijkheid aanvaarden. Evenmin kunnen aan de inhoud van dit informatieboekje rechten worden ontleend.