



Informatie voor de klant

Welkom bij Aafje! Wij zijn blij u te mogen verwelkomen als klant. Wij vinden het belangrijk dat mensen hun eigen leven leiden, in hun eigen omgeving en op de manier die ze zelf het liefste willen. Heeft u vragen die specifiek betrekking hebben op de huishoudelijke ondersteuning? Neemt u dan contact op met Aafje Hulpthuis, telefoonnummer: **0180 642 233**. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur. Buiten deze tijden wordt u doorgeschakeld naar onze klantenservice.

Uw persoonlijke ondersteuningsplan / leveringsplan

De ondersteuning is tegenwoordig vastgesteld op een vooraf bepaald resultaat dat moet worden bereikt, bijvoorbeeld 'een schoon huis'. Samen met u kijken we hoe we dit resultaat kunnen behalen binnen de gestelde indicatie. Hierbij wordt de eigen inzet, de inzet van de sociale omgeving, zoals mantelzorgers en vrijwilligers én de professionele inzet meegenomen. Ook bekijken we of er een collectieve voorziening in uw buurt is waar u een beroep op kan doen. Dit kan bijvoorbeeld een boodschappenservice of een maaltijdvoorziening zijn. De gemaakte afspraken leggen wij vast in een leveringsplan of ondersteuningsplan (verschilt per gemeente). Dit plan is de basis voor de huishoudelijke ondersteuning die bij u wordt ingezet. U vindt uw persoonlijke plan in deze map.

Waarom deze klantmap?

Op deze manier willen wij voor u de huishoudelijke ondersteuning die u ontvangt, zo overzichtelijk mogelijk maken. Zowel algemene informatie over wat Aafje u kan bieden als specifieke informatie over uw ondersteuning vindt u terug in deze map.

Wie gebruikt de klantmap?

De informatie die in de klantmap staat is voor uzelf en voor medewerkers van Aafje. Daarnaast is de map ook handig wanneer er verschillende hulpverleners, familieleden en andere betrokkenen bij u komen. De map dient in dat geval als informatiebron. Het is een hulpmiddel om alle ondersteuning zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen en dit ook zo te houden.

Retoursturen klantmap

De klantmap blijft bij u thuis zolang u huishoudelijke ondersteuning nodig heeft. Bij beëindiging van de huishoudelijke ondersteuning kunt u de klantmap (zonder postzegel) terugsturen naar: *Aafje Hulpthuis, Antwoordnummer 2061, 2990 WC Barendrecht.*

Is deze klantmap al een langere tijd in uw bezit? Dan vindt u de meest actuele versie op www.aafje.nl/hulpthuis. Wilt u er liever een nieuwe map thuis gestuurd krijgen? Dat kan. Neemt u dan contact op met uw contactpersoon via hulpthuis@aafje.nl of bel 0180 642 233.





Algemene voorwaarden voor Huishoudelijke Ondersteuning (HO)

Wanneer een van onze medewerkers bij u thuis werkt wordt van u het volgende verwacht:

- Dat er goed en veilig werkmateriaal aanwezig is (zie pagina 8 'benodigde materialen').
- Dat de benodigde hygiënische materialen aanwezig zijn (bijv. zeepompje en keukenrol).
- Dat u zorgt voor een rookvrije werkruimte en u niet rookt op het moment dat de medewerker bij u aan het werk is.
- Dat u respectvol naar de medewerker bent en hem/haar gelijkwaardig behandelt.

De huishoudelijk medewerker of uw contactpersoon binnen de organisatie kan u informatie geven over de te gebruiken materialen en de aanschaf daarvan.

Het (tijdelijk) stopzetten van hulpverlening

Soms kan Aafje de ondersteuning (tijdelijk) stopzetten. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- De veiligheid van u als klant, van uw omgeving of van de medewerker is in gevaar.
- De lichamelijke of psychische belasting van de medewerker is groter dan de Arbowetgeving toestaat.
- Er is sprake van een ernstig gezondheidsrisico voor de medewerker, bijvoorbeeld door slechte hygiënische omstandigheden.
- Er ontbreken huishoudelijke materialen waardoor handelingen niet of moeizaam kunnen worden uitgevoerd.
- De algemene veiligheidsaspecten worden niet nageleefd (zie pagina 8).
- Een medewerker wordt lastiggevallen met ongewenste intimiteiten of wordt bedreigd.
- Een medewerker wordt op grond van geslacht, huidskleur, leeftijd of geloof niet geaccepteerd als hulpverlener.
- Het wordt als medewerker onmogelijk gemaakt om ondersteuning op verantwoorde wijze te verlenen, bijvoorbeeld doordat gemaakte afspraken steeds niet worden nagekomen.

Bij een (tijdelijke) stopzetting wordt zowel u als de gemeente vooraf op de hoogte gesteld.





Algemene regels

De werkzaamheden

De medewerkers verrichten werkzaamheden van huishoudelijke aard die u zelf niet of niet geheel zelfstandig kunt doen. Daarbij is het van belang dat zij, indien nodig, ook een beroep kunnen doen op de medewerking van huisgenoten en/of anderen. Het is niet de bedoeling dat de medewerker de hulp overneemt die u al van derden ontvangt.

Soms ontstaan er misverstanden over taken die wel of niet onder een Wmo-indicatie vallen. Buiten dat medewerkers niet in een ongezonde werkhouding mogen werken (zoals poetsen op de knieën), vindt u hieronder enkele voorbeelden van werkzaamheden die **niet** tot de indicatie behoren:

- Het schoonhouden/onderhouden van buitenruimten; zoals buitenkant ramen en tuin.
- Het opruimen/schoonmaken van een garage of schuur.
- Het schoonmaken van kamers/zolder die niet als slaapkamer worden gebruikt.
- Werkzaamheden zoals zilver poetsen of het in de was zetten van meubels.
- Het in de was zetten van de vloer.
- Het verzorgen van dieren.

Bovenstaande kan per gemeente verschillen. In uw persoonlijke ondersteuningsplan staat precies wat uw huishoudelijk medewerker wel en niet bij u thuis mag uitvoeren. Bij vragen of problemen over de werkzaamheden kunt u altijd met uw contactpersoon contact opnemen.

Moment van ondersteuning

Aafje heeft met u afspraken gemaakt over de dag, de tijdsduur en het tijdstip waarop u huishoudelijke ondersteuning ontvangt. Buiten deze afgesproken tijden kunt u geen beroep doen op onze medewerker, tenzij u dit in overleg doet met uw contactpersoon.

Afzeggen van hulpmoment

Het kan voorkomen dat u, voor een bepaald moment, geen gebruik wilt maken van de huishoudelijke ondersteuning. Dit dient u minimaal 48 uur van tevoren door te geven aan uw contactpersoon. Wij zoeken dan samen met u naar een vervangend hulpmoment.

Geheimhouding

De medewerker van Aafje heeft een geheimhoudingsplicht voor alle zaken die uw hulpverleningssituatie betreffen. De medewerker mag u geen informatie geven over collega's of andere klanten waar hij/zij werkzaam is.

Schade voorkomen

Aafje Hulphuis wil schade aan fragiele en waardevolle spullen bij u thuis zo veel mogelijk voorkomen. Wij vragen u daarom om bij het schoonmaken van (of in de buurt van) dergelijke spullen, de ruimte vrij te maken zodat de medewerker de oppervlakken goed kan schoonmaken. Het is niet de bedoeling dat de medewerker zeer kostbare spullen schoonmaakt of van zijn plaats haalt.





Schade melden

Ondanks het feit dat onze medewerkers de grootst mogelijke voorzichtigheid in acht nemen met betrekking tot uw eigendommen, kan er bij het uitvoeren van de werkzaamheden schade ontstaan. Een schadegeval kunt u schriftelijk (hulpthuis@aafje.nl) of telefonisch bij Aafje melden. Wij verzoeken u dit direct te doen nadat u kennis heeft genomen van de schade. Bij schadegevallen neemt uw contactpersoon binnen Aafje de schade op en wordt er bekeken of Aafje het schadebedrag (geheel of gedeeltelijk) aan u uitkeert.

(Tijdelijke) vervanging

Uw contactpersoon stelt vast door welke medewerker er bij u hulp wordt verleend. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met wat u wenselijk vindt. Bij ziekte of vakantie van uw vaste hulp zetten wij alles in werking om een vervangende huishoudelijk medewerker bij u in te zetten indien u dit wenst. Een dergelijke wisseling zal uw contactpersoon met u bespreken.

Officiële feestdagen

Valt het moment dat u hulp krijgt op een officiële feestdag, dan komt het hulpmoment te vervallen. Tijdens officiële feestdagen zijn alle huishoudelijk medewerkers vrij en is het kantoor gesloten. Dit geldt alleen voor de huishoudelijke ondersteuning, niet voor persoonlijke verzorging of verpleging. Na een feestdag ontvangt u de huishoudelijke ondersteuning gewoon weer op de voor u gebruikelijke dag en het gebruikelijke tijdstip. Wenst u uw hulpmoment te verplaatsen? Neemt u dan contact op met uw contactpersoon.

Beloning van medewerkers

De medewerkers zijn in dienst van Aafje en ontvangen voor hun werk een salaris. Binnen Aafje is afgesproken dat medewerkers geen geld of geschenken mogen aannemen van klanten.

Vervoer per auto

Medewerkers van Aafje mogen u niet vervoeren in hun eigen auto, of in uw auto.

Cytostatica (schadelijke medicatie)

Bent u als klant ernstig ziek en ondergaat u daarvoor een behandeling, bijvoorbeeld chemotherapie, dan zijn hier belangrijke voorschriften voor. Chemotherapie bestaat uit medicatie die cytostatica genoemd wordt. Mocht u chemotherapie ondergaan, wilt u dit dan aangeven bij uw contactpersoon en uw huishoudelijk medewerker. Uw contactpersoon kan de huishoudelijk medewerker dan van informatie en beschermende materialen voorzien.

Identificatieplicht

Medewerkers die voor de eerste keer bij u thuis komen, identificeren zich met hun ID-bewijs. In verband met uw eigen veiligheid: laat géén medewerkers binnen waarvan de aan u opgegeven naam, niet overeenkomt met de (achter)naam op het ID-bewijs.





Aanwezigheid van een camera of andere opnameapparatuur

Zijn er in uw woning of rondom uw woning camera's of andere opnameapparatuur aanwezig? Dan bent u wettelijk verplicht om uw huishoudelijk medewerker hiervan op de hoogte te stellen. Het is verstandig om dit vooraf aan het hulpmoment al aan te geven want een huishoudelijk medewerker mag de opname weigeren. U bent dan verplicht de camera's uit te schakelen. Bij het onrechtmatig opnemen van beelden kan u aansprakelijk worden gesteld voor privacyschending.





Bent u niet tevreden? Vertel het ons

Onze medewerkers spannen zich in voor een prettig en tevreden leven voor alle klanten van Aafje. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de service of de ondersteuning van onze organisatie. Vertel het ons, dan zoeken we samen naar een oplossing. Door uw onvrede te melden, kunnen wij u en anderen in de toekomst beter van dienst zijn.

Waar kunt u terecht en wat kunt u van ons verwachten?

1. Maak uw ongenoegen aan ons bekend

Ontevredenheid ontstaat vaak door misverstanden. De eerste stap is altijd om uw onvrede te bespreken met uw contactpersoon. Een goed gesprek tussen u en uw contactpersoon is vaak al voldoende om tot een oplossing te komen.

2. Komt u er met uw contactpersoon niet uit?

Lukt dit niet en heeft u het gevoel dat u er samen niet uitkomt, neemt u dan contact op met onze klachtencoördinator. Hier kunt u tevens onze volledige klachtenregeling opvragen ter inzage. U kunt de klacht op drie verschillende manieren bij ons indienen:

- @ Per e-mail via: hulpthuis.klachten@aafje.nl
- ✉ Schriftelijk naar: Aafje Hulpthuis, t.a.v. uw eigen contactpersoon, Antwoordnummer 2061, 2990 WC te Barendrecht. Een postzegel is niet nodig.
- ☎ Per telefoon: 0180 642 233

Wanneer kunt u antwoord verwachten?

Na ontvangst van de klacht krijgt u van ons een ontvangstbevestiging. Uw Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning bespreekt de klacht met de Teammanager en neemt uw klacht verder in behandeling. Wij streven ernaar uw klacht binnen 10 werkdagen af te handelen.

3. Ombudsvrouw

Zijn wij er dan nog niet in geslaagd om uw klacht naar tevredenheid op te lossen? Dan kunt u contact opnemen met de ombudsvrouw. De ombudsvrouw is een bemiddelaar. Zij functioneert onafhankelijk en zorgt ervoor dat uw ontevredenheid of klacht correct wordt afgehandeld.

Hoe kunt u een afspraak maken met de ombudsvrouw?

U kunt op verschillende manieren in contact komen met de ombudsvrouw om een afspraak te maken. Telefonisch: bel gratis tijdens kantooruren 0800 662 8378, per e-mail: ombudsvrouw@aafje.nl of schriftelijk: Aafje, t.a.v. secretaris ombudsvrouw, Antwoordnummer 90445, 3009 VB Rotterdam. Een postzegel is niet nodig.

Uw mening telt

Wij registreren de klachten die wij ontvangen. Klantsignalen en klachten zien wij als een middel om onze dienstverlening te verbeteren. Dit draagt bij aan de loyaliteit van onze klanten en continue kwaliteitsverbetering. Uw mening helpt ons daarbij.





Bescherming persoonsgegevens

Vanuit uw gemeente of uw (hoofd)zorgaanbieder ontvangen wij uw persoonsgegevens. Ons doel is om veilig met uw gegevens om te gaan. Hiervoor volgen wij de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij verwerken uw gegevens in ons klantsysteem om te zorgen voor huishoudelijke ondersteuning op maat.

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) mogen wij onderstaande gegevens verwerken:

- NAW gegevens
- Burgerservicenummer
- Gegevens over uw gezondheid die mogelijk betrekking hebben op de inzet van huishoudelijke ondersteuning
- Bankrekeningnummer (indien u particuliere diensten afneemt)
- NAW gegevens van eventuele contactpersonen

De bewaartermijn van bovenstaande gegevens is 15 jaar.

U heeft altijd het recht om uw eigen persoonsgegevens in te zien, te wijzigen of eventueel te verwijderen. Dit verzoek kunt u indienen bij de functionaris gegevensbescherming. U kunt contact opnemen via hulpthuis@aafje.nl of 0180 642 233 of per post: Aafje Hulpthuis, t.a.v. functionaris gegevensbescherming, Antwoordnummer 2061, 2990 WC te Barendrecht.

Voor klachten over gebruik en verwerking van uw persoonsgegevens kunt u terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl



Protocol aanwezige materialen

Om de werkzaamheden goed te kunnen verrichten zijn bepaalde producten en werkmaterialen nodig. Bij het eerste huisbezoek controleert de Consulent Klantondersteuning bij u de aanwezigheid hiervan aan de hand van bijgaand overzicht. Indien niet alle materialen aanwezig zijn vragen wij u deze aan te schaffen voor het eerstvolgende hulpmoment. Zonder juiste materialen kunnen de betreffende taken niet worden uitgevoerd.

Algemene veiligheidsaspecten

- In verband met veiligheid van de medewerkers en het beschadigen van het milieu, wordt het gebruik van agressieve schoonmaakmiddelen zoals **ammonia**, **chloor** en **bleekmiddelen** niet toegestaan.
- In verband met de veiligheid van onze medewerkers worden geen werkzaamheden verricht waarbij het risico van ongelukken aanwezig is.
- Bij hoge buitentemperaturen moet de situatie binnenshuis werkbaar zijn (geen kachel aan, mogelijkheid tot ventileren).
- In verband met een rookvrije werkruimte is roken in de woning niet toegestaan op het moment dat de medewerker bij u aan het werk is.

Leidt de afwezigheid van materialen of het niet naleven van de algemene veiligheidsaspecten tot een onwerkbare of onveilige situatie voor de medewerker, dan zal de huishoudelijke ondersteuning (tijdelijk) worden stopgezet.

Betekenis gevarensymbolen op schoonmaakmiddelen

Bij het schoonmaken wordt vaak gebruik gemaakt van middelen die effecten kunnen hebben op de gezondheid. Belangrijk is daarom om kennis te hebben van de gevaren van diverse schoonmaakmiddelen. Een goede manier van werken en de inzet van de juiste beschermingsmiddelen kunnen de risico's van het werken met schoonmaakmiddelen beperken.



Schadelijke stoffen



Giftige stoffen



Gezondheidsgevaar



Ontvlambare stoffen



Corrosieve stoffen



Schadelijk voor het milieu

Overzicht benodigde materialen

Hieronder treft u een overzicht aan van de benodigde materialen die u voor aanvang van de huishoudelijke ondersteuning in huis dient te hebben. Op deze manier kunnen wij de gewenste kwaliteit leveren en is het voor onze medewerker arbotechnisch verantwoord om de geïndiceerde taken bij u thuis uit te voeren.

Algemene eisen

- Alle materialen zijn schoon en zonder schade.
- De medewerker mag geen grote voorwerpen tillen en verplaatsen, zoals koelkasten, bedden en zware meubels.

Werkmateriaal	Eisen
Stofzuiger/stofzuigerzakken	<ul style="list-style-type: none"> – (Bij vloerbedekking of harde vloer) – Verstelbare stang – Combi zuigmond – Deugdelijke snoer- en stekkeraansluiting
Stofwischer	<ul style="list-style-type: none"> – (Bij harde vloer) – Verstelbare stang
Emmer	
Raamtrekker + spons	
Huishoudtrap	– Stabiele en veilige huishoudtrap
Toiletborstel	
Schoonmaakmiddel/ reinigingsmiddel	<ul style="list-style-type: none"> – Allesreiniger – Ontkalker/toiletreiniger
Werkdoeken (3 stuks)	– Wasbaar
Huishoudhandschoenen	
Werkmateriaal	Eisen
Mopsysteem	<ul style="list-style-type: none"> – Verstelbare steel – Geen dweil

Wasbehandeling	Eisen
Wasmachine	– Nederlandse gebruiksaanwijzing aanwezig
Droogrek of waslijnen	– Werkhoogte waslijn: tussen 154-175 cm
Wasknijpers	
(Stoom)strijkijzer	<ul style="list-style-type: none"> – Deugdelijke snoer- en stekkeraansluiting – Verlengsnoer in verband met werkruimte
Strijkplank	<ul style="list-style-type: none"> – Verstelbaar in hoogte (tussen 80-95 cm) – Stevige constructie – Strijkplankovertrek onbeschadigd
Algemene hygiëne	Eisen
Handzeppompje	
Vuilniszakken en vuilnisbak	

Arborichtlijnen

Hieronder treft u een overzicht aan van arborichtlijnen die voor aanvang van de huishoudelijke ondersteuning in orde dienen te zijn. Op deze manier kunnen wij de gewenste kwaliteit leveren en is het voor onze medewerker arbotechnisch verantwoord om de geïndiceerde taken bij u thuis uit te voeren.

Werkomgeving

Kan er veilig gewerkt worden?

- Geen val- en stootgevaar
- Veilige elektrische voorzieningen
- Veilige apparaten (gas, elektrisch)
- Stabiele ondergrond
- Rookvrije werkruimte (op het moment van werken mag er niet gerookt worden)
- Geen overlast of gevaar van huisdieren
- Voldoende verlichting/daglicht
- Geen geluidsoverlast
- Voldoende ventilatiemogelijkheden (raam of deur kan open naar buitenlucht)

Kan er in een gezonde houding gewerkt worden?

- Voldoende bewegingsruimte
- Geschikte werkmaterialen (zie pagina 8)

Voldoet de buitenomgeving?

- Werkende bel
- Goed bereikbare voordeur