



VLIJTIG LIESJE  
THUISHULP

**Personeelshandboek 2023**

Vlijtig Liesje Thuishulp

Versie 2023

## Inhoud

Algemene informatie.....	4
Contactgegevens .....	4
Overige contactgegevens.....	4
Vertrouwenspersoon .....	5
Ondernemingsraad .....	5
Verlof.....	6
Hoe ziet verlofopbouw eruit .....	6
Verlof buiten de schoolvakanties .....	6
Verlof tijdens de schoolvakanties .....	6
Hoe lang kun je verlof op nemen .....	7
Verlof op feest- en gedenkdagen.....	7
Verlof voor bijzondere gebeurtenissen .....	8
Ziekte en verlof .....	9
Overige soorten verlof .....	9
Salaris .....	10
Data salarisbetalingen 2023 .....	10
Berekening uren wanneer er geen vaste uren zijn .....	11
Berekening en uitbetaling meeruren.....	11
Opbouw van minuren .....	11
Laatste salarisbetaling.....	11
Ziek en beter, hoe werkt het.....	12
Het wordt me teveel.....	12
Hoe werkt de ziek- en betermelding .....	12
Ziekte en zwangerschap .....	13
Langdurig ziek .....	13
Loondoorbetaling tijdens ziekte .....	13
Gevolgen niet meewerken met re-integratie .....	14
In dienst en ontslag .....	15
Mutaties in persoonsgegevens .....	15
Verlenging en opzegging contract.....	15
Periodieken .....	15
Verklaring omtrent het gedrag .....	15
Bedrijfskleding.....	16
Scholing en bijeenkomsten.....	17
Welke scholingen kun je bij ons volgen.....	17

Kennisbank.....	17
Maandelijksse bijeenkomsten .....	17
Werken als hulp bij het huishouden .....	18
Start bij de klant.....	18
Legitimatie .....	18
Tijdens het werk .....	18
Afsluiten van het zorgmoment .....	19
Enkele richtlijnen tijdens het werken .....	19
Wekelijkse schoonmaak, die bestaat uit: .....	19
Minder frequente werkzaamheden .....	20
Als je nog tijd hebt bij een klant, wat te doen .....	21
Agressie, discriminatie en intimidatie .....	21
Sociale media .....	21
Scheiden van werk en privé .....	21
Omgang met geld.....	21
Veilig en gezond aan de slag .....	23
Persoonlijke hygiëne.....	23
Veilig werken .....	23
Reinigingsmiddelen .....	23
Besmettelijke ziekten .....	24
Covid-19.....	25
Mijn klant krijgt chemotherapie .....	25
Prikaccidenten.....	25
Bijzondere situaties .....	27
Klant doet niet open .....	27
Signalerende functie .....	27
Noodgevallen .....	27
Klant kan meer of juist minder zelf .....	28
Bijlage 1: Productie invoeren in Thuiszorgplanner .....	29
Urenverantwoording .....	29
Handleiding Productie invoeren Thuiszorgplanner .....	30
Bijlage 2: Agressieprotocol .....	33
Bijlage 3: Hoe rapporteer ik de werkzaamheden .....	34
Bijlage 4: Gedragscode .....	35

## Algemene informatie

### Contactgegevens

Adres: Kamerlingh Onnesweg 57

3316 GK Dordrecht

Telefoonnummer kantoor: 078-61885571 (Bereikbaar tussen 8:00 uur en 17:00 uur)

Telefoonnummer mobiel: 06-13995603 (Bereikbaar tussen 8:00 uur en 17:00 uur)

Mailadres: [planning@vlijtglijesjethuishulp.nl](mailto:planning@vlijtglijesjethuishulp.nl)

**Tussen 12.30 en 13.00 uur staat de antwoorddienst aan i.v.m. lunchtijd. Alleen voor spoedgevallen verzoeken we je met 06-13995603 te bellen.**

Vlijtig Liesje Thuishulp werkt met de volgende systemen waartoe je toegang krijgt

Thuiszorgplanner	Hier vind je de dagelijkse planning en informatie van je cliënten.
Loket	In Loket vraag je verlof aan en vind je alle salarisspecificaties.
Kennisbank	Systeem op onze website ( <a href="http://www.vlijtglijesjethuishulp.nl/login">www.vlijtglijesjethuishulp.nl/login</a> ), met een persoonlijke inlog kun je hier onze nieuwsbrieven en richtlijnen vinden.

### Overige contactgegevens

Afdeling	Contactinformatie	Contactpersoon
Salarisadministratie	06-42855709 <a href="mailto:tugba@vlijtglijesjethuishulp.nl">tugba@vlijtglijesjethuishulp.nl</a>	Tugba Karaca
Personeelszaken	06-18849247 (Mandy) 06-47647696 (Natascha) <a href="mailto:werk@vlijtglijesjethuishulp.nl">werk@vlijtglijesjethuishulp.nl</a>	Mandy Tims-Donker Natascha Krebbeks - Kortsmit
Vertrouwenspersoon	06-39632008 <a href="mailto:vertrouwenspersoon@vlijtglijesjethuishulp.nl">vertrouwenspersoon@vlijtglijesjethuishulp.nl</a>	Monique Borsje

### **Vertrouwenspersoon**

Binnen Vlijtig Liesje Thuishulp is er de mogelijkheid om te spreken met een vertrouwenspersoon. Je kan bij haar terecht als er sprake is ongewenst gedrag van collega's of leidinggevenden. Voel je geen vertrouwen om dit op te lossen of lukt dit niet, dan kun je de vertrouwenspersoon inschakelen.

Een vertrouwenspersoon handelt zelfstandig en heeft een geheimhoudingsplicht. Ook alle gesprekken en correspondentie is enkel inzichtelijk voor de vertrouwenspersoon. Zij zal eerst met jou in gesprek gaan om mogelijke oplossingen voor te stellen en op jouw verzoek hierbij ondersteunen.

De vertrouwenspersoon binnen Vlijtig Liesje Thuishulp is Monique Borsje, bereikbaar op 06-39632008 en via [vertrouwenspersoon@vlijtigliesjethuishulp.nl](mailto:vertrouwenspersoon@vlijtigliesjethuishulp.nl). Haar werkdagen zijn dinsdag, woensdag en donderdag. Daarbuiten kun je de voicemail inspreken of een mail sturen.

### **Ondernemingsraad**

Onderdeel van de medezeggenschap binnen Vlijtig Liesje Thuishulp is de Ondernemingsraad. Deze is samengesteld uit meerdere medewerkers die de organisatie adviseren en meedenken over allerlei zaken die de medewerkers aangaan.

Iedere medewerker die 3 maanden bij de organisatie werkt kan deelnemen, maar alle medewerkers kunnen een gespreksonderwerp inbrengen. Wil jij deelnemen in deze ondernemingsraad, dat kan als er nog een vacature open is of er één ontstaat.

Wil jij een onderwerp inbrengen of zoek je anders contact met de ondernemingsraad? Zij zijn per mail te bereiken op [or@vlijtigliesjethuishulp.nl](mailto:or@vlijtigliesjethuishulp.nl)

## Verlof

Voor het aanvragen van verlof gelden een aantal voorwaarden en termijnen. Zeker voor schoolvakanties is het van belang dat dit tijdig wordt gedaan. Alleen aanvragen via Loket worden gezien als verlofaanvragen.

### Hoe ziet verlofopbouw eruit

Verlofuren worden opgebouwd per maand. In Loket is een verlofsaldo in uren per kalenderjaar terug te vinden. Mocht een medewerker eerder uit dienst gaan dan wordt dit verlofsaldo aangepast naar de daadwerkelijke opbouw.

Er wordt een onderscheid gemaakt in wettelijke uren en in bovenwettelijke uren. Altijd moeten als eerste de bovenwettelijke uren worden ingezet. Daarna worden de wettelijke uren aangesproken.

Niet opgenomen verlofuren blijven vijf jaar na de laatste dag van het kalenderjaar waarin je ze hebt opgebouwd staan, tenzij de uren zijn ondergebracht in het Balansbudget. Dit geldt zowel voor de wettelijke- als bovenwettelijke verlofuren.

Het verlofsaldo is ook bedoeld voor verlof op de nationale feest- en gedenkdagen. Zie hiervoor de paragraaf Verlof op feest- en gedenkdagen

### Verlof buiten de schoolvakanties

Wanneer je verlof buiten de schoolvakanties op wilt nemen, dient dit uiterlijk 2 maanden van te voren gedaan te worden. Hierbij geldt de datum van de eerste dag van het verlof.

Voorbeeld: Een medewerker wil verlof van 13 maart t/m 19 maart 2023. Het verlof dient dan uiterlijk ingediend te zijn op 13 januari 2023.

Wanneer je korter dan 2 maanden van te voren verlof op wil nemen, dien je dit eerst te overleggen met de Planning. In dit geval kan er niet gegarandeerd worden dat het verlof toegekend wordt.

Let op: Het aanvragen van verlof geeft nog steeds geen garantie op verlof. De Planners doen hun uiterste best om de verlofaanvraag te verwerken en goed te keuren, maar soms lukt dit niet. Wacht dus altijd met het boeken van een vakantie totdat je goedkeuring hebt ontvangen.

### Verlof tijdens de schoolvakanties

Hieronder een overzicht van de schoolvakanties voor de kalenderjaren 2023 en 2024. Bij elke schoolvakantie staat er aangegeven in welke periode er verlof opgenomen dient te worden. Dit is, uitgezonderd van de zomervakantie, altijd om en nabij 5 maanden van te voren. Voor de zomervakantie is dit om en nabij 8 maanden van te voren.

Wanneer een aanvraag eerder wordt gedaan dan de aanvraagperiode, wordt deze afgekeurd. Wanneer een aanvraag later wordt gedaan dan de aanvraagperiode wordt deze in principe afgekeurd. Echter, wanneer dit geen problemen oplevert zou het kunnen dat deze alsnog goedgekeurd wordt.

Let op: Het aanvragen van verlof in de aanvraagperiode geeft nog steeds geen garantie op verlof. De Planners doen hun uiterste best om alle verlofaanvragen te verwerken en goed te keuren, maar soms lukt dit niet. Wacht dus altijd met het boeken van een vakantie totdat je goedkeuring hebt ontvangen.

<b>Vakanties 2023</b>	<b>Drechtsteden/BAR</b>	<b>Breda</b>	<b>Aanvragen tussen:</b>
Voorjaarsvakantie	25 februari 2023 t/m 5 maart 2023	18 februari 2023 t/m 26 februari 2023	7 november 2022 t/m 13 november 2022 Reeds verstreken
Meivakantie	29 april 2023 t/m 7 mei 2023	29 april 2023 t/m 7 mei 2023	2 januari 2023 t/m 8 januari 2023
Zomervakantie	8 juli 2023 t/m 20 augustus 2023	15 juli 2023 t/m 27 augustus 2023	9 januari 2023 t/m 15 januari 2023
Herfstvakantie	14 oktober 2023 t/m 22 oktober 2023	14 oktober 2023 t/m 22 oktober 2023	3 juli 2023 t/m 9 juli 2023
Kerstvakantie	23 december 2023 t/m 7 januari 2024	23 december 2023 t/m 7 januari 2024	4 september 2023 t/m 10 september 2023
<b>Vakanties 2024</b>			
Voorjaarsvakantie	17 februari 2024 t/m 25 februari 2024	10 februari 2024 t/m 18 februari 2024	6 november 2023 t/m 12 november 2023
Meivakantie	27 april 2024 t/m 5 mei 2024	27 april 2024 t/m 5 mei 2024	8 januari 2024 t/m 14 januari 2024
Zomervakantie	13 juli 2024 t/m 25 augustus 2024	6 juli t/m 2024 18 augustus 2024	15 januari 2024 t/m 22 januari 2024

Na de aanvraagperiode zal de afdeling Planning alle aanvragen zo spoedig mogelijk inventariseren en behandelen.

### **Hoe lang kun je verlof op nemen**

In de CAO is aangegeven dat je aanspraak kan maken op een periode van maximaal 3 weken verlof. Wil je langer vrij overleg dan met je planner of dit mogelijk is.

### **Verlof op feest- en gedenkdagen**

Op feestdagen, die vallen op een werkdag, dien je verlofuren op te nemen, tenzij je ervoor kiest om op een andere dag te werken. Dit moet een dag zijn in de week waarin de feest- of gedenkdag valt. Valt deze feest- of gedenkdag niet op een dag waarop normaal gesproken wordt gewerkt, dan hoeft er ook geen verlof te worden opgenomen. Ook wanneer je gebruik wilt maken van de tijd voor tijd regeling, dien je geen verlofaanvraag in. Let er hierbij wel op dat je voldoet aan de minimale urennorm volgens je contract.

Werken op een andere dag kan wanneer je maximaal 3 dagen per week werkt en je de mogelijkheid hebt om op een andere dag te werken.

Wanneer je verlof opneemt, dient dit aantal uren gelijk te zijn aan het aantal uren die normaal op een werkdag worden gemaakt. De medewerker moet deze verlofaanvraag indienen in Loket.

De cao VVT kent de volgende feest- en gedenkdagen:

- Nieuwjaarsdag
- Eerste en Tweede Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Eerste en Tweede Pinksterdag
- Eerste en Tweede Kerstdag
- Koningsdag
- 5 mei

Alle hulp aan klanten vervalt op de hierboven genoemde feest- en denkdagen tenzij de medewerker ervoor kiest om op een andere dag te werken.

In 2023 vallen de deze feest- en gedenkdagen op:

Nieuwjaarsdag	Zondag 1 januari 2023
Eerste en Tweede Paasdag	Zondag 9 en maandag 10 april 2023
Koningsdag	Donderdag 27 april 2023
Hemelvaartsdag	Donderdag 18 mei 2023
Bevrijdingsdag	Vrijdag 5 mei 2023
Eerste en Tweede Pinksterdag	Zondag 22 mei en maandag 23 mei 2023
Eerste en Tweede kerstdag	Maandag 25 december en dinsdag 26 december 2023

### **Verlof voor bijzondere gebeurtenissen**

Er wordt gesproken van een bijzondere gebeurtenis in de volgende gevallen:

- Je huwelijk of registratie van partnerschap
- Het huwelijk of registratie van partnerschap van jouw bloedverwanten in de eerste en tweede graad
- Je 25- en 40 jarig huwelijk of geregistreerd partnerschap
- Het 25-, 40-, 50, 60- jarig huwelijk van je eigen(adoptie- of stief-) ouders of die van je partner
- Een bezoek in werktijd aan (tand-)arts of specialist

Vuistregel is dat deze activiteiten buiten werktijd worden gepland wanneer mogelijk. Is dit niet mogelijk dan krijg je betaald verlof.

### Overlijden van iemand binnen je familiekring

Bij het overlijden van een partner, kind, ouder, broer of zus, maak je met Vlijtig Liesje Thuishulp afspraken over de duur van je afwezigheid. Afhankelijk van de relatie tot de overledene worden de volgende termijnen aangehouden:

Eerstegraads familie	De dag van overlijden tot en met de dag van de uitvaart vallen onder betaald verlof, deze omvat minimaal 4 werkdagen.
Tweedegraads familie	De dag van overlijden en de dag van de uitvaart vallen onder betaald verlof.
Derde- en vierdegraads familie	Geen betaald verlof. Wel altijd in staat gesteld om de uitvaart in eigen tijd bij te wonen.



## **Eerste- en tweedegraads bloedverwanten**

Onder eerstegraads familieleden wordt verstaan: partner, (schoon)ouders en (schoon)kinderen. Uiteraard omvat dit ook adoptie- of stiefouders en adoptie- of stiefkinderen.

Onder tweedegraads familieleden wordt verstaan: broers, zussen, kleinkinderen, opa's, oma's, schoonzussen, zwagers, stiefzussen en stiefbroers.

Alle andere familieleden vallen onder een derde of vierde graad.

## **Ziekte en verlof**

Ook als je ziek bent kun je vakantie opnemen, bijvoorbeeld zodat je geen re-integratieverplichtingen hebt. Dien hiervoor een aanvraag in via Loket. Hiermee geef je ons toestemming om deze uren als vakantie-uren aan te merken.

In deze periode zul je geen verplichtingen hebben ten aanzien van de re-integratie. Het maakt niet uit of er sprake is van een vakantie, maar wel van een periode die niet gekenmerkt wordt door arbeid.

Ben je op vakantie en word je ziek, dan dien je dit binnen 24 uur te melden. Ben je later met melden van je ziekte, dan word je maximaal met 24 uur terugwerkende kracht ziekgemeld. Ook als je tijdens je vakantie beter bent dien je dit te melden. De uren verlof worden handmatig aangepast naar het aantal uren waarin vakantie is genoten.

## **Overige soorten verlof**

In bepaalde situaties is het mogelijk om verlof te krijgen voor bijzondere omstandigheden. Denk hierbij aan:

- calamiteiten- en ander kort verzuimverlof
- zwangerschaps- en bevallingsverlof, meerlingenverlof
- geboorteverlof en aanvullend geboorteverlof partners
- adoptie- en/of pleegzorgverlof
- ouderschapsverlof en betaald ouderschapsverlof
- kortdurend zorgverlof
- langdurend zorgverlof.

Deze regelingen veranderen soms door de komst van nieuwe wet- en regelgeving. Neem daarom dan ook even contact op met Personeelszaken als je vragen hebt over bijzonder verlof.

## Salaris

### Data salarisbetalingen 2023

Vlijtig Liesje Thuishulp hanteert een maandelijkse periode om het salaris uit te betalen. Voor het jaar 2023 wordt het salaris betaald op de volgende data:

Maand	Datum van betaling
Januari	Dinsdag 24 januari 2023
Februari	Vrijdag 24 februari 2023
Maart	Vrijdag 24 maart 2023
April	Maandag 24 april 2023
Mei	Woensdag 24 mei 2023 + vakantiegeld
Juni	Vrijdag 23 juni 2023
Juli	Maandag 24 juli 2023
Augustus	Donderdag 24 augustus 2023
September	Maandag 25 september 2023
Oktober	Dinsdag 24 oktober 2023
November	Vrijdag 24 november 2023 + eindejaarsuitkering
December	Vrijdag 22 december 2023

### Wat zijn gewerkte uren

In Thuiszorgplanner worden de gewerkte uren per maand ingevoerd door de medewerker. De medewerkers is er voor verantwoordelijk dat juist en tijdig is ingevoerd. Per werkdag dient dit te worden ingevoerd. Tijdens het invoeren van de productie dient ook de reistijd te worden opgegeven.

Werktijd wordt berekend als de gewerkte uren + reistijd.

### Hoe worden reiskosten en overige onkosten berekend

Volgens de manier waarop je reist worden fiets- scooter- of autovergoedingen uitbetaald. Deze vergoeding volgt een maand na de maand waarin deze dagen zijn gewerkt. Heb je

bijvoorbeeld in januari 13 dagen gewerkt op de fiets, dan ontvang je in februari 13 maal een fietsvergoeding. Zo worden ook de gereden kilometers in januari vergoed bij het salaris van februari.

Voor onkosten (denk aan parkeerkosten, onverwachte uitgaven) geldt ook dat deze één maand later worden meegenomen in de salarisbetaling. Parkeerkosten worden enkel vergoed na toestemming van kantoor om met de auto te reizen en betaald te parkeren.

### **Berekening uren wanneer er geen vaste uren zijn**

Werk je als oproepkracht of heb je een nul-urencontract, dan berekenen we de uren op de volgende manier:

Alle uren die zijn gewerkt tussen de 16<sup>de</sup> van maand 1 en de 15<sup>de</sup> van maand 2 worden bij elkaar opgeteld en uitbetaald in maand 2.

Bijvoorbeeld:

Je bent gestart op 1 januari. Bij de eerste salaris betaling (meestal op de 24<sup>ste</sup>, zie tabel) ontvang je alle uren gewerkt tussen 1 en 15 januari. In de maand februari worden alle uren betaald gewerkt tussen 16 januari en 15 februari.

### **Berekening en uitbetaling meeruren**

In je arbeidsovereenkomst is een bepaalde arbeidsomvang afgesproken. Dit is een gemiddelde op jaarbasis. Dit houdt in dat je per jaar een bepaald aantal uren moet kunnen werken. Per maand kijken we naar wat je meer hebt gewerkt dan wat je per maand zou moeten werken. Maak je structureel meeruren, dan worden deze uren uitbetaald. Ook dit wordt in de volgende maand berekend, dus in februari over de maand januari. Is het mogelijk dat je een volgende periode minder werkt, dan zal het aantal uit te betalen meeruren hiernaar worden aangepast.

### **Opbouw van minuren**

Het komt voor dat je minuren opbouwt. De reden hiervoor is belangrijk voor het gevolg hiervan. In de arbeidsovereenkomst is afgesproken dat er een gemiddelde arbeidsomvang is op jaarbasis. Dit kan dan ook betekenen dat niet iedere week hetzelfde aantal uren wordt gewerkt. Het rooster wordt zo zorgvuldig mogelijk ingevuld. Wanneer er structureel te weinig uren worden ingepland is het niet verwijtbaar aan de medewerker dat er minuren worden opgebouwd. Deze dienen dan te worden uitbetaald en niet te worden gezien als minuren. Wel dient de medewerker beschikbaar te zijn voor werk en ook kunnen werken als er werk wordt aangeboden. Wanneer dit niet het geval is, is het de medewerker aan te merken dat er te weinig uren worden gewerkt.

Opbouw van minuren kan ook voortvloeien uit het niet opnemen van verlof wanneer dit wel nodig is. In een dergelijk geval moet dit worden nagekeken in Loket en dient de medewerker alsnog het benodigde verlof op te nemen.

### **Laatste salarisbetaling**

Treed je uit dienst, dan volgt in de maand na je uitdiensttreding een eindafrekening. Op dit moment worden alle openstaande bedragen verrekend en bij een positief saldo uitbetaald. Denk aan vakantiegeld, eindejaarsuitkering, verloftegoeden en eventuele meeruren en declaraties. Is er sprake van een ontslag op initiatief van Vlijtig Liesje Thuishulp dan ontvang je ook een transitievergoeding. Hiervoor ontvang je een aparte loonstrook.

## Ziek en beter, hoe werkt het

Iedereen is wel eens ziek en daar kunnen we niet omheen. Wel is het belangrijk dat we hier weten hoe we dit aanpakken. Zo moet bekend zijn hoe een ziekmelding werkt, maar ook hoe de betermelding wordt gedaan. Ben je langduriger ziek dan komt ook de arbodienst in beeld en de Wet Poortwachter.

### Het wordt me teveel

Heb je het idee dat er sprake is van een dreigende uitval door omstandigheden. Denk bijvoorbeeld aan stress door schulden, door een relatie of zorgtaken. Neem dan contact met op ons op om dit te bespreken. Waar mogelijk kunnen we maatregelen treffen waardoor er geen sprake is van uitval en de juiste hulp inschakelen om je verder te helpen. Wil je dit liever niet met de planner of personeelszaken bespreken, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon. Zie hiervoor ook pagina 4 en 5 van het personeelshandboek.

Algemeen contactnummer is 06-3963208 of per mail op [vertrouwenspersoon@vlijtigliesjethuishulp.nl](mailto:vertrouwenspersoon@vlijtigliesjethuishulp.nl)

### Hoe werkt de ziek- en betermelding

Ben je ziek dan meld je dit direct aan de aanwezige planning. Zij zijn vanaf 8:00 bereikbaar van maandag tot en met vrijdag. Meld je dan ook voor 8:15 uur ziek bij de planning. Dit dient telefonisch te worden gedaan.

### **Ziekmelden? Bel tussen 8:00 en 8:15 uur met 078-6185571**

Tijdens je ziekmelding ben je niet verplicht te vertellen waarom je ziek bent, wel vragen we je om aan te geven wat de verwachting is en wanneer je verwacht weer te kunnen werken.

Wat willen we van je weten als je ziek bent:

- Wijzigingen in bereikbaarheid of verblijfadres tijdens je ziekte (ook in later stadium binnen 24 uur doorgeven)
- Vermoedelijke duur van het verzuim
- De lopende afspraken en werkzaamheden
- Of er sprake is van een vangnet, zoals Ziektewet, zwangerschap, orgaandonatie, WIA, Wajong uitkering
- Is er sprake van een arbeidsongeval
- Is er sprake van een arbeidsconflict
- Is er een derde partij betrokken, bijvoorbeeld na een ongeluk.

Dit willen we weten omdat het soms leidt tot een situatie waarin anderen aansprakelijk zijn voor de afwezigheid of er sprake is van een situatie waarin kosten te verhalen zijn.

We zullen je hierna ziekmelden bij de arbodienst. Na enkele dagen gaan zij digitaal uitvragen wat de situatie is. Er zal op afgesproken moment contact met je worden opgenomen door de planning om te bespreken of je weer kunt werken. Dit wordt gedaan zodat er eventueel vervanging kan worden geregeld.

Wanneer je ziek bent dien je tussen 13:00 en 15:00 uur bereikbaar te zijn om te bespreken hoe het met je gaat en of je je werk weer kan hervatten. Dit wordt alleen gedaan wanneer de dag er na een werkdag voor je is. In overleg wordt hiervan afgeweken.

Ben je weer beter dan dien je dit ook telefonisch te melden. Doe dit uiterlijk de dag waarop je beter bent, ook als dit geen werkdag voor je is.

### **Beter melden? Bel met 078-6185571**

#### **(ook als dit geen werkdag is, meld je dan wel al beter)**

Ben je gedurende een lange periode ziek dan komen er verplichtingen kijken met betrekking tot de arbodienst. Hoe dit proces loopt is hieronder uitgeschreven.

#### **Ziekte en zwangerschap**

Ben je ziek en is er een relatie met een zwangerschap, dan valt dit onder het UWV. Meld dit dan ook altijd zodat dit juist kan worden doorgegeven aan het UWV.

#### **Langdurig ziek**

Ben je langdurig ziek dan zal er een afspraak worden ingepland met een bedrijfsarts. Je bent langdurig ziek als je langer dan 4 weken ziek bent. Deze afspraak wordt ingepland 6 weken na de ziekmelding. Deze maakt een probleemanalyse en gaat na wat de mogelijkheden zijn om het werk te hervatten in de eigen functie. Als dit niet kan wordt er gekeken naar wat de mogelijkheden wel zijn. Waar mogelijk wordt gekeken naar (tijdelijk) alternatief werk. Dit kan zijn binnen Vlijtig Liesje Thuishulp, maar ook bij een andere werkgever. Bij mogelijkheden tot arbeid kan de medewerker deze ook verrichten bij een andere werkgever.

Na het opstellen van de probleemanalyse wordt een plan van aanpak opgesteld door de medewerker en personeelszaken. Hierin staat hoe de komende periode eruit ziet en wat het plan is. Een plan van aanpak wordt iedere 6 weken opnieuw vastgesteld tot een medewerker uit dienst is of weer beter is. De werknemer is verplicht om mee te werken aan deze plannen. Bij weigering hiervan kan een loonsanctie op loonopschorting volgen.

6 weken ziek	Probleemanalyse door bedrijfsarts
8 weken ziek e.v.	Plan van aanpak met Vlijtig Liesje Thuishulp moet zijn opgesteld. Herhaling na 6 weken.
42 weken ziek	Ziekmelding bij het UWV
52 weken ziek	Eerstejaarsevaluatie, start tweede spoor
88 weken ziek	Start van de WIA-aanvraag. Eindevaluatie Plan van Aanpak
93 weken ziek	WIA- aanvraag moet zijn ingediend
104 weken ziek	Uitstroom naar WIA

#### **Loondoorbetaling tijdens ziekte**

Tijdens een periode van langdurige ziekte gelden verschillende percentages van loondoorbetaling. In het eerste jaar is er 100% doorbetaling van het loon. In het tweede jaar is er sprake van 70% doorbetaling. Verlofuren worden in het tweede jaar wel tegen 100% van het brutoloon betaald.

## **Gevolgen niet meewerken met re-integratie**

Tijdens de ziekteperiode moet er worden meegewerkt aan de re-integratie. Zo moet de medewerker actief meedoen aan het opzetten van de plannen van aanpak, bezoeken van de arbodienst en verrichten van alternatieve werkzaamheden. Wanneer dit niet het geval is kan dit leiden tot een loonsanctie of tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

## In dienst en ontslag

Bij een loondienstverband horen ook enkele regels en werkwijzen. De meest belangrijke hebben we hier uitgeschreven. Bij vragen die hier niet in staan kan contact worden opgenomen met personeelszaken.

### **Mutaties in persoonsgegevens**

Ga je verhuizen, heb je een nieuw IBAN-nummer of wil je andere gegevens wijzigen? Geef dit dan altijd per mail door via [werk@vlijtgiesjethuishulp.nl](mailto:werk@vlijtgiesjethuishulp.nl)

Het is belangrijk dat deze gegevens goed in onze systemen worden opgenomen. In Werknemerloket is in te zien welke gegevens bekend zijn. Mocht hier iets verkeerd in staan dan ook het verzoek om dit door te geven via bovengenoemd mailadres.

### **Verlenging en opzegging contract**

Minimaal één maand van tevoren ontvangt de medewerker bericht over het wel of niet verlengen van de arbeidsovereenkomst. Bij een verlenging zal er een nieuwe arbeidsovereenkomst worden opgemaakt en ter ondertekening worden aangeboden.

Wanneer de arbeidsovereenkomst niet wordt verlengd wordt dit mondeling en schriftelijk aan de medewerker medegedeeld.

Wanneer je als medewerker de arbeidsovereenkomst wenst te stoppen geldt hiervoor het opzegtermijn van één kalendermaand. De opzegging moet voor de 1<sup>ste</sup> van de maand binnen zijn en dient schriftelijk te worden ingediend.

Bijvoorbeeld:

*Je zegt je arbeidsovereenkomst schriftelijk op, op 24 mei. De opzegtermijn van één maand gaat dan in op 1 juni en per 30 juni kan je dan uit dienst treden.*

### **Periodieken**

Bij de indiensttreding is een loonschaal en periodiek afgesproken. Na ieder jaar dat de medewerker in dienst gaat deze een periodiek omhoog. Controleer voor de actuele bedragen de CAO VVT.

### **Verklaring omtrent het gedrag**

Als medewerker van Vlijtig Liesje Thuishulp dien je bij aanvang van je dienstverband een Verklaring omtrent het gedrag te kunnen overleggen. Deze moet iedere 5 jaar worden herhaald. Het volledige bedrag krijg je vergoed.

In iedere arbeidsovereenkomst is opgenomen dat er binnen 2 maanden na indiensttreding een positief VOG moet kunnen worden overlegd. Wanneer deze niet is ontvangen na 2 maanden zal dit worden aangegeven door personeelszaken. Wanneer duidelijk is dat een positief VOG niet kan worden afgegeven is dit grond om het dienstverband per direct te beëindigen. Het overleggen van een positief VOG is namelijk een harde eis om het dienstverband aan te gaan.

Bij omstandigheden, waardoor de afgifte vertraging oploopt, dient dit actief te worden aangegeven door de medewerker.

### **Gesprek over het functioneren**

Periodiek zullen er gesprekken worden gevoerd over het functioneren. Deze zullen plaatsvinden op kantoor of digitaal worden gehouden. In deze gesprekken is ruimte om alle werk gerelateerde zaken te bespreken het is tweezijdig gesprek. Dat betekent dat het niet alleen gaat over het functioneren van de medewerker, maar ook over het functioneren van Vlijtig Liesje Thuishulp en de onderlinge samenwerking. Het is ook mogelijk zo'n gesprek aan te vragen voordat het periodieke moment zich aandoet.

### **Bedrijfskleding**

Bij je indiensttreding ontvang je enkele t-shirts van Vlijtig Liesje Thuishulp. Deze blijven eigendom van Vlijtig Liesje Thuishulp. Ga er zorgvuldig mee om. Ga je uit dienst, dan dien je de kleding binnen een week in te leveren.



## Scholing en bijeenkomsten

Binnen Vlijtig Liesje Thuishulp worden activiteiten georganiseerd om de kennis en kunde te organiseren. Daarnaast vinden bijeenkomsten plaats die vrij toegankelijk zijn om een moment samen te zijn met je collega's. Ook is hier ruimte om vragen te stellen aan een planner en medewerker personeelszaken.

### **Welke scholingen kun je bij ons volgen**

Scholingen bieden we aan in een digitale vorm en in de praktijk. De digitale scholingen bestaan uit een serie webinars die vrij te volgen zijn. Bekijk hiervoor de kennisbank om de actuele informatie te verkrijgen of vraag de planner hiernaar.

Praktijkscholing is een tweede vorm van scholing die wordt aangeboden. Vaste medewerkers die toezien op de kwaliteit van de schoonmaak en de manier waarop de schoonmaak plaatsvindt. Deze zullen gevraagd en ongevraagd met een medewerker meelopen. Vlijtig Liesje Thuishulp is van mening dat iedere medewerker op een basisniveau de huishouding moet kunnen verzorgen. Om dit te bereiken is het van belang om dit ook in de praktijk na te lopen. Daarnaast biedt het de medewerker de kans om zijn eigen handelen te verbeteren en daarmee beter en makkelijker te kunnen werken. Hiermee wordt ook meer plezier in het werk behouden.

### **Kennisbank**

Op de kennisbank van Vlijtig Liesje Thuishulp is allerlei informatie beschikbaar. Heb je vragen dan is het de moeite waard om hier naar te kijken.

Bij de indiensttreding is een inlogcode aangemaakt. Via de website [www.vlijtigliesjethuishulp.nl/login](http://www.vlijtigliesjethuishulp.nl/login) kan worden ingelogd op de kennisbank. Heb je deze nu niet ontvangen, mail dit dan even naar [elisa@vlijtigliesjethuishulp.nl](mailto:elisa@vlijtigliesjethuishulp.nl). Deze zal dan alsnog worden verstuurd.

### **Maandelijks bijeenkomsten**

Iedere maand wordt, binnen het werkgebied, een bijeenkomst georganiseerd waarin collega's elkaar kunnen ontmoeten en er gelegenheid is om vragen te stellen. Per kwartaal zal worden doorgegeven welke bijeenkomsten er zijn en op welke locatie deze plaatsvinden. Aanwezigheid is niet verplicht, maar wel gewenst.

Bekijk voor het gehele scholingsbeleid het document op de Kennisbank.

## Werken als hulp bij het huishouden

Het werken als huishoudelijk medewerker doe je via een rooster beschikbaar in Thuiszorgplanner. Controleer altijd of er wijzigingen zijn, dit wordt vrijwel altijd aan je doorgegeven, voordat je op stap gaat.

### Start bij de klant

Wanneer je voor het eerst bij een klant start, dan neem je als eerste de zorgmap door. Iedere klant heeft bij de intake een blauwe zorgmap ontvangen.

Wat neem je door bij de start:

- Ondersteuningsplan
- Checklist Werkmateriaal
- Checklist Veiligheid

Het ondersteuningsplan is opgesteld tijdens de intake. Hierin is opgenomen in welke werkzaamheden wordt ondersteund en hoe vaak dit wordt gedaan.

De checklist werkmateriaal geeft je een beeld of er voldoende materiaal is om mee te werken. De klant moet hierin voorzien. Dit is niet altijd mogelijk door onvoorziene omstandigheden. Wanneer een klant hier niet in kan voorzien geef dit dan door aan kantoor.

De checklist veiligheid vraagt enkele situaties uit die van toepassing zijn op de fysieke en sociale veiligheid bij een klant. Indien mogelijk vul je deze in. Mocht dit niet mogelijk zijn doordat je een situatie waarneemt waarin je dit niet kan invullen, koppel dit dan later terug aan de planner.

### Toegang de woning

Tijdens het werk betreedt je de woning van de klant. Het kan voorkomen dat een klant weg moet of afwezig is. Als dit zo is dan moet dit vooraf worden besproken met Vlijtig Liesje Thuishulp. Het uitgangspunt is dat de klant aanwezig is gedurende de hulpverlening. Mocht je gebruik maken van een sleutel dan dient er altijd een sleutelovereenkomst te worden opgemaakt. Dit kan worden aangegeven bij de planner, die zal dit verder in gang zetten.

Wanneer er sprake is van minderjarige kinderen, en die alleen thuis zijn, betreden we de woning niet. Er moet dan ook altijd een ouder of verzorger aanwezig zijn als een medewerker van Vlijtig Liesje Thuishulp in de woning is of deze wilt betreden en er is een minderjarig kind aanwezig.

Onder de klant wordt verstaan de indicatiehouder en zijn/haar meerderjarige gezinsleden.

### Legitimatie

Je ontvangt van ons een legitimatiebewijs. Zorg dat je deze altijd bij je hebt tijdens je werkzaamheden, dit is verplicht. De cliënt kan hierom vragen. Ga je uit dienst, dan lever je de pas binnen een week in op kantoor.

### Tijdens het werk

De uitvoering van je werk is altijd in de woning van de cliënt. Daarom is het ook van belang om voorzichtig te zijn met de, soms waardevolle, spullen van de cliënt. Uiteraard is niemand eropuit om spullen te beschadigen, maar probeer dit zoveel mogelijk te voorkomen. Gaat er

ondanks zorgvuldig gebruik toch iets kapot, meld dit dan bij de klant en bij de planner. Samen kunnen we kijken of er iets moet worden gedaan om de schade te herstellen.

Ook met de werkmaterialen is het belangrijk om hier goed mee om te gaan. Gebruik ze zoals ze zijn bedoeld. Zorg dat je na afloop alles op de juiste manier weer opruimt. Bijvoorbeeld dat alle natte doeken klaarliggen voor de was en de emmers droog zijn en materialen weer op de juiste plek staan. Zo hoef je de volgende keer niet te zoeken en houdt ook de cliënt het overzicht.

### **Afsluiten van het zorgmoment**

Zodra je klaar bent met de huishouding ruim je alles op en zorg je voor een goede rapportage. (Zie bijlage 3)

Wanneer je klaar bent met de huishouding check je een aantal zaken:

- Heb je alle werkmaterialen opgeruimd?
- Is er een rapportage gemaakt van de werkzaamheden?
- Check bij de klant of je niets bent vergeten
- Zijn er zaken die je aan de klant moet doorgeven?
- Zijn er zaken die je aan kantoor moet doorgeven?

Wens de klant een prettige dag en sluit het moment af.

### **Enkele richtlijnen tijdens het werken**

Bij Vlijtig Liesje Thuishulp hanteren we de geldende arbeidsrichtlijnen en houden we ons aan de werkzaamheden die mogen vanuit de WMO. Deze legt op dat er moet worden gezorgd voor een schoon en opgeruimd huis. Hoe bereiken we dit:

### **Werk altijd van boven naar beneden en van schoon naar vies**

#### **Kijk om je heen! Wat zie je?**

##### Enkele richtlijnen

- Klant doet zelf wat deze kan
- Kamers die niet worden gebruikt, hoeven niet wekelijks schoon te worden gemaakt
- We verzorgen geen huisdieren
- We zemen geen ramen buiten, dat doet de glazenwasser
- We gebruiken alleen veilige middelen en apparatuur

### **Wekelijkse schoonmaak, die bestaat uit:**

- Stoffen (indien mogelijk doet klant dit zelf)
  - o Stof met een droge stofdoek
  - o Klop kleedjes buiten uit
  - o Stof niet om voorwerpen heen, maar ook eronder en stof de voorwerpen zelf af.
- Toilet schoonmaken
- Badkamer schoonmaken
- Keuken schoonmaken
  - o Klant doet zelf wat deze kan
- Stofzuigen van alle in gebruik zijnde ruimtes
  - o Gebruik een hulpstuk voor meubels

- Neem de hoeken goed mee (ook bij bijv. tafelpoten)
  - Ga niet om voorwerpen heen, maar ook eronder door
  - Stofzuig onder kasten, bed of andere meubels.
- Ruim je werkmaterialen weer netjes op, doe gebruikte doeken in de was.

### **Minder frequente werkzaamheden**

We kunnen niet alles doen in de tijd die we bij een klant hebben. Een aantal taken zijn opgegeven als minder frequent. Hierbij een richtlijn hoe vaak deze zijn uit te voeren

<b>Activiteit</b>	<b>Maximaal aantal keer per jaar</b>
-------------------	--------------------------------------

#### **Algemene taken**

Stoffen hoge delen	12 keer per jaar
Ramen zemen binnen	4 keer per jaar
Radiatoren afnemen	6 keer per jaar
Gordijnen wassen / lamellen reinigen	1 keer per jaar
Deuren nat afnemen	12 keer per jaar
Schrobben tegelvloer	2 keer per jaar
Banken/stoelen stofzuigen	12 keer per jaar

#### **Keuken**

Keukenkasten binnenkant	2 keer per jaar
Keukenkast buitenkant	12 keer per jaar
Koelkast binnenkant	4 keer per jaar
Keukenapparatuur	12 keer per jaar
Vriezer ontdooien	1 keer per jaar
Afzuigkap reinigen	4 keer per jaar

#### **Slaapkamer**

Bedden verschoneren	26 keer per jaar
---------------------	------------------

#### **Badkamer/toilet**

Tegelwanden afnemen	6 keer per jaar
---------------------	-----------------

### **Overige beperkingen:**

Strijken, alleen bovenkleding

### **Als je nog tijd hebt bij een klant, wat te doen**

Heb je tijd over bij een klant? Er kan altijd nog wel iets worden gedaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Afnemen van een deur
- Buitenkant van een kastje afnemen
- Deurklinken afnemen
- Prullenbakken legen
- Enkel raam zemen
- Doekje door de koelkast halen

Kijk naar wat je ziet. Alles wat je nu doet scheelt voor een volgende keer.

### **Agressie, discriminatie en intimidatie**

Het kan voorkomen dat een cliënt agressief wordt of mogelijk probeert je te intimideren. Dit kan een lastige situatie vormen, maar wel een waar je iets mee moet. Om je hierin te helpen hebben we een agressieprotocol opgesteld. Deze vind je in dit handboek als bijlage 2. Geef altijd bij je cliënt aan dat haar of zijn reactie niet gepast is en dat je, mocht het nogmaals voorkomen, vertrekt. Mocht het zover komen, meld dit dan altijd bij ons.

Bij sprake van elke vorm van agressie verzoeken we je dit te melden bij de planner.

### **Sociale media**

Het gebruik van sociale media is niet meer weg te denken uit ons leven. Wel is het zo dat het gebruik ervan op de juiste manier moet gebruiken. Realiseer je dat ook uitingen op sociale media openbaar zijn. Houdt het respectvol, bewaar de privacy van je cliënt en doe geen uitingen die schade kunnen toebrengen aan jezelf en aan een ander.

### **Scheiden van werk en privé**

Als hulp in het huishouden leer je de cliënt vaak goed kennen. Je weet vaak veel van de cliënt en hierdoor kan het idee ontstaan kennissen of misschien wel vrienden te worden. Blijf er altijd voor waken dat je werk en privé gescheiden houdt. Hierbij is het niet de bedoeling dat je niets met elkaar deelt of afstandelijk bent. Dit is vooral om te voorkomen dat je er buiten je werktijden ook nog bent voor de cliënt. Langzamerhand kan het gebeuren dat je steeds meer voor iemand gaat betekenen en daarom steeds meer voor iemand doet. Belangrijk is dan ook om te letten op de verhouding tussen werk en privé.

### **Omgang met geld**

Een cliënt kan vragen of je boodschappen wilt doen waardoor je geld in beheer krijgt. Ook kan het zijn dat iemand ergens geld heeft liggen. Bij de omgang met geld van een ander is altijd voorzichtigheid geboden.

Wanneer je ziet dan een cliënt geld heeft liggen, wijs hier dan altijd op. Zeg tegen de cliënt dat er nog geld ligt. Dit ter herinnering aan de cliënt en ook zodat deze het mogelijk weg kan

halen. Mocht het dan opeens weg zijn na je komst, bestaat er geen twijfel of het er nog lag toen je kwam. De herinneringen zijn vaak vaag en dit kan leiden tot vervelende situaties.

Bij het halen van boodschappen is het volgende altijd van belang. Spreek goed af welk bedrag je mee krijgt. Neem altijd de bon mee voor de cliënt en tel het wisselgeld samen na. Dit lijkt mogelijk overdreven, maar hierdoor heb je wel de bevestiging dat alles klopt en akkoord is.

# Veilig en gezond aan de slag

## Persoonlijke hygiëne

Tijdens je werk is het belangrijk om te denken aan je persoonlijke hygiëne.

- Zorg voor schone handen, was ze voor en na het werken of draag handschoenen. Vergeet ook niet je handschoenen te wassen.
- Doe sieraden (horloges, ringen, armbanden) af tijdens het werk. Hier blijven onnodig bacteriën op achter.
- Draag schone en verzorgde kleding.
- Beperk het contact tussen blote huid met schoonmaakmiddelen

## Veilig werken

Schoonmaakwerk vraagt veel van je lichaam. Daarom is het belangrijk te letten op de juiste houding en werkmethoden. Ook het gebruik van de juiste schoonmaakartikelen is hierbij van belang.

De belangrijkste werkmethoden zijn opgenomen in de Arbo catalogus. In dit document zijn de werkinstructies hiervan opgenomen. Neem deze goed door. Zo voorkom je overbelasting en een prettige werkhouding.

















## Reinigingsmiddelen

Het gebruik van reinigingsmiddelen hoort bij schoonmaken. Het maakt voor jezelf en voor het milieu wel uit wat je gebruikt. Op alle te gebruiken schoonmaakmiddelen staan symbolen aangegeven, vaak achterop de fles. Hieraan kun je zien welke direct gevaren er zijn bij gebruik van het middel.

Vermijd het gebruik van middelen met chloor, gebruik liever een toiletreiniger voor het toilet. Dit is minder belastend voor het milieu en veroorzaakt ook geen irritatie zoals chloor dit doet.

Gebruik reinigingsmiddelen altijd volgens de gebruiksaanwijzing. Meng ze niet met elkaar en het heeft geen nut meer te gebruiken dan aangegeven. Hierdoor blijven juist resten van het middel achter en wordt het niet schoner.

In de hierna volgende afbeelding kun je zien wat de symbolen betekenen.

Richtlijnen 67/548/EEG 1999/45/EG	GHS (CLP)	Richtlijnen 67/548/EEG 1999/45/EG	GHS (CLP)	Richtlijnen 67/548/EEG 1999/45/EG	GHS (CLP)
 Ontpofbaar	 Explosie gevaar	 Oxiderend	 Brand bevorderend	 (zeer) licht ontvlambaar	 Brand- gevaarlijk
 Schadelijk	 Schadelijk	 Bijtend	 Bijtend	 Giftig	 Giftig
 Milieu- gevaarlijk	 Milieu- gevaarlijk	Geen symbool voorzien	 Houder onder druk	Geen symbool voorzien	 Lange termijn gezondheids- schadelijk

## Besmettelijke ziekten

Iedereen kan een besmettelijke ziekte hebben. Voorzorgmaatregelen nemen is hierbij van belang. Hieronder tref je een overzicht aan van de meest voorkomende besmettelijke aandoeningen, hoe besmetting verloopt en waardoor het besmet:

Verspreidt zich via:	Kans op besmetting bij:
TBC	de lucht inadememen
MRSA-bacterie	direct contact wassen of verschonemen van een besmette cliënt, verschonemen van besmet bed, verzorgen van een wond
Hepatitis B en C-virus	bloed-bloedcontact prik-, snij- of bijtincidenten (ook injecties bij diabetes)
Hepatitis A-virus	faecaal-oraal contact wassen of verschonemen van een besmette cliënt, verschonemen



		van een besmet bed, wassen van kleding
HIV	bloed-bloedcontact	prik-, snij- of bijtincidenten
Noro-virus	faecaal-oraal contact of aerogene transmissie via braaksel (verplaatsing door de lucht van ziekteverwekkers in het braaksel)	verzorgen van een besmette cliënt
Legionella	inademen aerosolen (kleine deeltjes)	door douches te gebruiken die niet of weinig gebruikt worden

Bron: Inspectie SZW

## Covid-19

In 2020 hebben we wereldwijd te maken gekregen met Covid-19. Deze besmettelijke ziekte heeft geleid tot landelijke richtlijnen in de omgang met anderen. Zolang er geen vaccin of behandeling is tegen deze ziekte, houden we de volgende regels in acht:

- Vertrek bij ziekteverschijnselen van de klant en er is geen zelftest gedaan. Dit zijn klachten als verkoudheid, hoesten, keelpijn en koorts. Geef aan bij de klant waarom je vertrekt. Als de klant direct een negatieve zelftest kan overleggen kun je blijven met inachtneming van de andere hygiëneregels.
- Werk niet met klachten als koorts
- Laat je direct testen of doe een zelftest bij verschijnselen als verkoudheid, hoesten, keelpijn en koorts.
- Ga nooit werken met een positieve zelftest.

*Deze tekst is mogelijk achterhaald op moment van lezen. Volg de meest recente RIVM richtlijn.*

## Mijn klant krijgt chemotherapie

Cytostatica zijn middelen die gebruikt worden bij patiënten met bijvoorbeeld chemotherapie. Voor iemand die deze middelen niet nodig heeft, zijn ze schadelijk. Werk je bij iemand bij die chemotherapie ondergaat, zorg dan voor bescherming. Je kan in aanraking komen met cytostatica door contact met braaksel, bloed, urine of ontlasting. Gebruik daarom altijd handschoenen en vermijd contact met cytostatica.

## Prikaccidenten

Indien een klant gebruik maakt van naalden voor bijvoorbeeld insuline of andere toediening, kan je hiervan naalden tegenkomen met schoonmaken. Deze zouden netjes in een speciale afvalcontainer moeten worden opgeruimd.

Advies is dan ook om altijd alert te zijn op slingerende naalden en deze niet op te ruimen. Vraag de klant dit zelf te doen.

Prikt een naald door de huid, dan kan dit leiden tot een overdracht van een aandoening. Dit hoeft niet zo te zijn en de risico's verschillen per gebeurtenis. Mocht dit gebeuren spoel de wond dan zorgvuldig uit. Vraag de cliënt waarvoor de naald is gebruikt en of er risico bestaat op overdracht van ziekten. Denk hierbij vooral aan hepatitis B, hepatitis C en HIV.

Wanneer sprake is van een mogelijke overdracht kan er contact worden opgenomen met de GGD voor advies en eventuele onderzoeken of behandeling. Neem ook altijd contact op met kantoor om het incident te bespreken.

## Bijzondere situaties

### Klant doet niet open

Sta je voor een dichte deur? Dat kan verschillende redenen hebben. Soms werkt de bel niet of is deze niet gehoord. Er kan ook wat aan de hand zijn of je klant is afwezig. Deze richtlijn geeft aan hoe je kan handelen als dit het geval is.

1. Controleer eerst of de bel hoorbaar is en bel een tweede keer aan. Als je het huis in kan kijken is het verstandig om te kijken of je beweging ziet. Soms hoort een cliënt de bel niet. Ook kunnen ze misschien niet gelijk opendoen.
2. Doet je klant nog niet open, probeer het dan telefonisch. In de Thuiszorgplanner is het telefoonnummer van de klant zichtbaar.
3. Wanneer je nog geen contact hebt, dan bel je met kantoor. Geef aan welke stappen je hebt doorlopen tot nu toe. Iemand van kantoor probeert altijd alsnog contact te krijgen met de klant.
4. Kantoor belt je terug over wat te doen. Het kan zijn dat de klant nu wel opendoet of dat wordt aangegeven dat je door kan naar een volgende klant.

Mijn klant heeft niet opengedaan, wat nu?

Er zal contact op worden genomen met een contactpersoon. Het kan gebeuren dat iemand is opgenomen en dit nog niet aan ons is doorgegeven. Als dit niet bekend is bij een contactpersoon zullen hulpdiensten worden ingeschakeld als we nog geen contact krijgen.

### Signalerende functie

Als hulp in het huishouden heb je een signalerende functie. Dit signaleren is in te delen in vier hoofdzaken:

1. Signaleren van veiligheid in huis: Liggen er snoeren of kleden die gevaarlijk zijn. Wijs de klant hierop en bespreek het valgevaar.
2. Gezondheid: Een klant kan te maken hebben met ziekte, zowel lichamelijk als mentaal. Soms ontstaat dit langzaam, zoals bij dementie. Twijfel je over iemand neem dan altijd even contact met je planner op.
3. Geweld of mishandeling: Heb je het vermoeden dat er sprake is van geweld of mishandeling van een oudere of in een gezin? Het kan erg lastig te bespreken zijn, maar het is wel belangrijk dit te melden. Er zijn instanties die hier in kunnen helpen.

Je komt vaak langere tijd bij iemand en bent dus goed in staat om gedragsveranderingen op te merken. Heb je het idee dat het bij je cliënt niet goed gaat, qua gedrag of gezondheid, geef het dan altijd even aan ons door. Soms kunnen we er niet veel aan doen, maar mogelijk ook wel. Zo kan familie of een huisarts worden ingelicht of een instantie die er meer verstand van heeft.

Ook bij vermoedens van geweld of mishandeling is het altijd nodig dit te melden. In overleg zal hiervoor hulp worden ingeroepen met de bijpassende instantie.

### Noodgevallen

Ben je aan het werk en doet zich een noodgeval voor, dan bel je altijd 112. Doe dit bij acuut levensgevaar, brand of andere noodsituaties.

Doet het zich voor dat een cliënt komt te overlijden of tref je deze als zodanig aan. Ook dan bel je 112. Zorg ervoor dat je niets aanraakt en wacht op de hulpdiensten. Neem ook altijd contact op met kantoor en vraag, indien nodig, om begeleiding bij de verwerking van deze ervaring.

### **Klant kan meer of juist minder zelf**

De reden waarom klanten huishouding aanvragen zijn legio. Er kan gedurende de tijd sprake zijn van een verbetering of juist een verslechtering van iemand zijn mogelijkheden. Tijdens de start van de hulpverlening wordt een ondersteuningsplan opgemaakt. Deze wordt onder andere bijgesteld na signalen van klant of medewerker. Daarom is het ook van belang om signalen over verbetering of verslechtering door te geven.

Wil je dit signaal doorgeven? Dan kan dit direct bij Klantmanagement worden gedaan. Mail hiervoor naar [klantmanagement@vlijtigliesjethuishulp.nl](mailto:klantmanagement@vlijtigliesjethuishulp.nl) of bel met kantoor en vraag naar Karin of Monique.

## Bijlage 1: Productie invoeren in Thuiszorgplanner

### Urenverantwoording

Voor de planning en de urenverantwoording maken we gebruik van een digitaal planprogramma. Dit biedt de mogelijkheid om uren af te laten tekenen door de klant. Dit doe je als volgt:

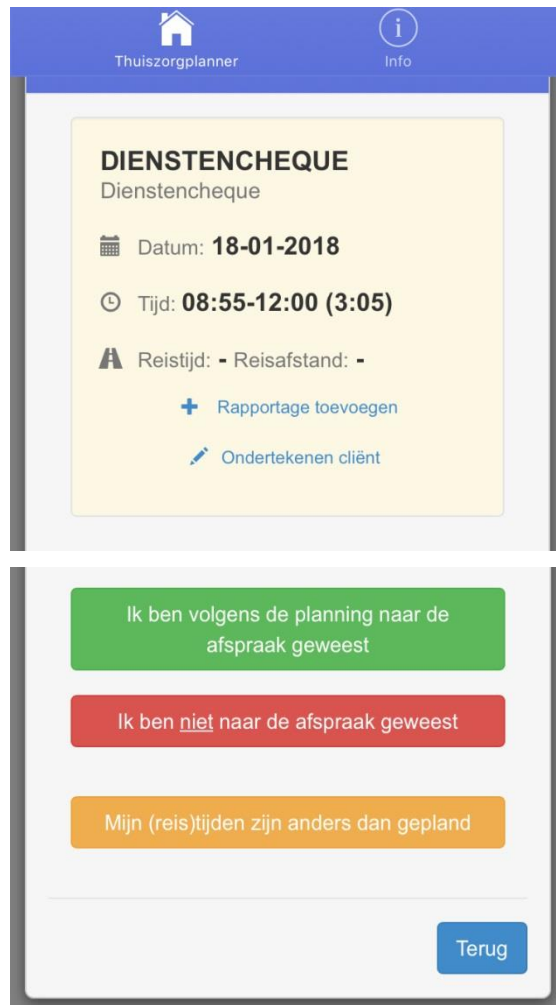
Open de thuiszorgplanner en klik op de cliënt. Je krijgt dan de details van de afspraak te zien.

Je hebt hier de mogelijkheid om een rapportage toe te voegen en om de cliënt te laten ondertekenen. De rapportage kun je doen in het persoonlijke dossier.

Klik op "ondertekenen cliënt" om naar het zetten van een handtekening te gaan. Vergeet hierna niet op te slaan.

Wil je bevestigen dat je bent geweest of juist laten weten dat je niet bent geweest of op andere tijden. Dan kan dit op hetzelfde scherm. Klik op je keuze en pas indien nodig de tijden aan.

Heb je geen mogelijkheid om de cliënt via de app te laten ondertekenen? Doe dit dan op papier. Je kan de planning printen en per mail naar ons toesturen.



## Handleiding Productie invoeren Thuiszorgplanner

Voor een juiste urenverantwoording is het noodzakelijk om alle uren aan te geven als productie. Dit kan met de app van Thuiszorgplanner. De doorgegeven uren worden gehanteerd voor de salarisadministratie. Niet ingevulde uren worden niet meegenomen als gewerkte uren!

Het is bedoeling dat je de uren direct bij de klant aangeeft, niet achteraf.

Let op: gebruik de app hiervoor, te downloaden in de appstore.

Indien het gebruiken van de app geen optie is, kan dit worden aangeleverd op papier.

### Hoe voer ik mijn productie in

Log in bij Thuiszorgplanner en ga naar je planning. Klik op de afspraak waarvoor je de productie wilt invoeren

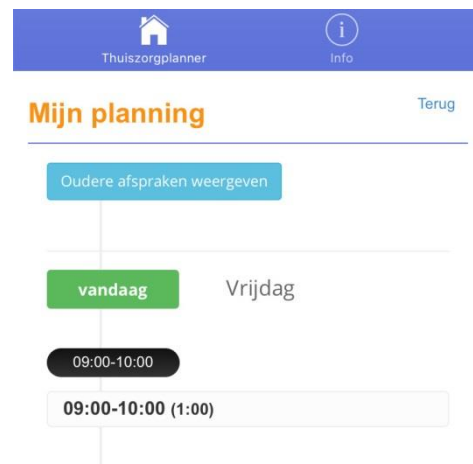
Je krijgt 3 mogelijkheden.

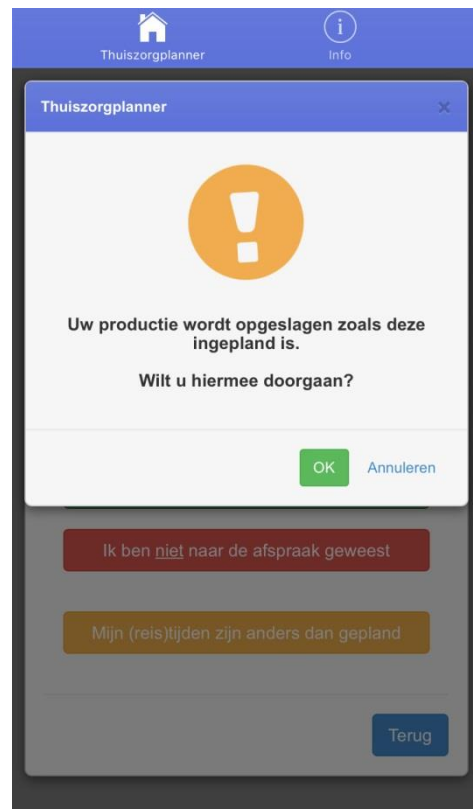
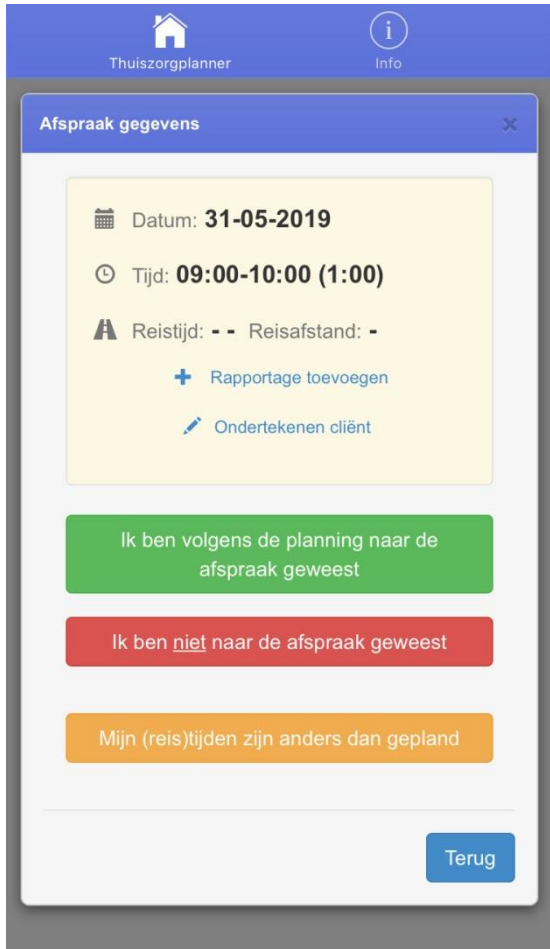
1. Je bent volgens afspraak geweest
2. Je bent niet naar de afspraak geweest
3. Je bent op andere tijden geweest

Kies wat voor de afspraak van toepassing is.

#### Let op:

Voor het invullen van reistijd en kilometers kies je standaard de **oranje keuze**. Vul hierbij de juiste hoeveelheid reistijd in.



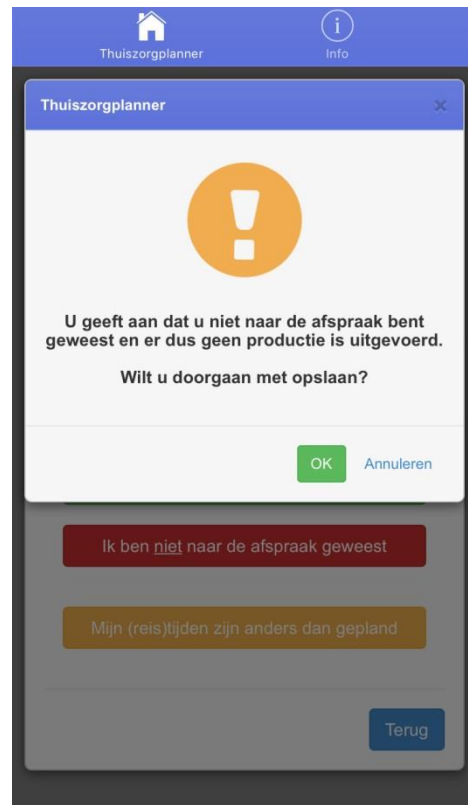


### Je bent niet naar de afspraak geweest (Rood)

Kies de optie: Ik ben niet naar de afspraak geweest

Bevestig met OK

Er is doorgegeven dat er geen productie is verricht



Ben je op andere tijden geweest? Geef dit aan in de app door de tijden/datum aan te passen. Gebruik hiervoor keuze Oranje.

### Ondertekenen door de klant

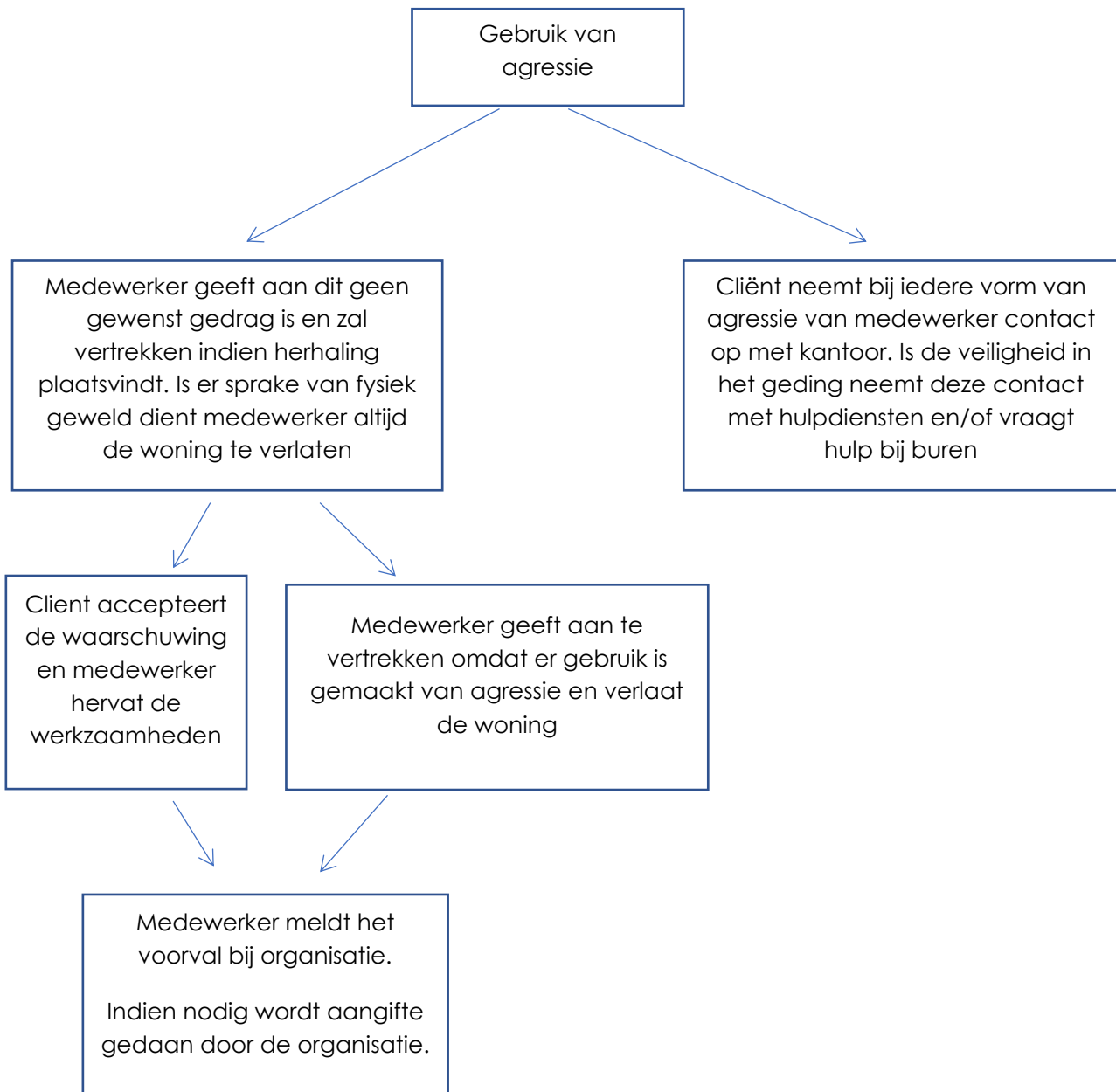
Laat de klant teken voor de gewerkte uren ter controle. Dit kan in hetzelfde scherm als het aangeven van de productie:

Let op: zolang de maatregelen omtrent Covid-19 gelden, vragen wij geen digitale handtekeningen i.v.m. hygiëne en afstand houden.



## Bijlage 2: Agressieprotocol

Agressie in welke vorm dan ook, is niet gewenst. Soms gebeurt het echter dat er een vorm van agressie wordt gebruikt. Via dit stappenplan weet medewerker en klant wat te doen bij gebruik van agressie. Wat wij verstaan onder agressie is opgenomen als bijlage en afkomstig uit de Handreiking Agressie en Geweld. Een melding van agressie wordt binnen 48 uur behandeld.



### Bijlage 3: Hoe rapporteer ik de werkzaamheden

Het gebruiken van een dossier lijkt soms misschien een overbodig iets. Toch is het voor ons erg belangrijk. Het is een vereiste om alle handelingen bij te houden en biedt inzicht voor je collega's bij inval of ziekte.

In het ondersteuningsplan (WMO) van de klant is besproken wat er wordt gedaan. In het dossier vind je hiervan een uitgebreide lijst met handelingen. Bij de weeklijsten zijn de gemaakte afspraken vastgelegd. Sommige taken doe je wekelijks, andere maar eens per kwartaal. Belangrijk is dat je op de werklijsten aangeeft wat er wanneer is gedaan. Mocht je dan ergens invallen of ziek zijn, is in één oogopslag te zien wat er de vorige keren is gedaan.

Naast het bijhouden van de werklijsten, zorg je dat er altijd even een rapportage wordt gemaakt. Vermeld de bijzonderheden of verwijst terug naar de werklijsten. Zijn er afspraken voor de volgende keer? Zet dit in de rapportage als geheugensteun voor jou en een mogelijke invaller. Hieronder staan enkele voorbeelden:

*“ Gewerkt volgens afspraak, in de keuken zijn de bovenkastjes van binnen gedaan.  
Volgende keer doen we de onderkasten”*

*“Deze zomer ben ik van 1 tot 14 juni op vakantie”*

*“Volgende week kan ik op woensdag niet. Ik ben er donderdag (datum) weer om 9.00 uur”*

Bij particuliere klanten kan er de voorkeur zijn om niet met een dossier te werken. Dit respecteren we en deze klanten hebben dan ook geen dossier. Mocht je dit dus tegenkomen, dan zou dit een reden kunnen zijn. Vraag dit bij twijfel altijd even na.

Heb je vragen of hoe je het met dossier moet omgaan? Neem dan contact op met kantoor, we nemen het graag een keer met je door.

## Bijlage 4: Gedragscode

In deze gedragscode zijn de basisprincipes opgenomen die Vlijtig Liesje Thuishulp belangrijk vindt. Deze gedragsregels gelden voor zowel medewerkers als voor klanten.

### Bejegening

Elkaar respecteren zoals we zijn is een belangrijk goed. De volgende punten verstaan wij onder een juiste bejegening:

- Het respecteren van elkaars levenswijze. Discriminatie in welke vorm dan ook, is niet toegestaan.
- De medewerker is te gast in de woning van de klant. Verwacht wordt dan ook dat medewerker zich als zodanig gedraagt.
- Zorg voor een vriendelijke benadering naar zowel medewerker als klant. Elke vorm van agressie, zowel fysiek als verbaal of op elke denkbare wijze, worden niet getolereerd. Bij agressie maken wij gebruik van ons agressieprotocol. Zowel voor medewerker als cliënt beschikbaar.
- Klant en medewerker hebben een hulpvaardige houding.
- Medewerker zorgt voor een juiste wijze waarop deze de klant aanspreekt, en andersom.
- Medewerker besteedt aandacht aan de klant en staat open voor wensen en vragen van de klant.
- Medewerker draagt zorg voor een schoon huis, zoals opgenomen in het ondersteuningsplan en in de weekplanning. Medewerker houdt hierbij rekening met de gewoonten van de klant en past deze waar mogelijk toe. Hierbij rekening houdend met de arbeidsprotocollen.
- Medewerker geeft de klant geen ongevroegde adviezen.

### Werkwijze

Onder werkwijze worden volgende zaken verstaan:

- Er wordt zorgvuldig omgegaan met eigendommen van de klant. Bij twijfel over de beste manier van schoonmaken vraagt medewerker dit bij de klant na. Wanneer er kostbare spullen in huis zijn wordt het risico op breuk met de klant besproken.
- Er wordt ordelijk en hygiënisch gewerkt. Medewerker zorgt ervoor dat er structuur zit in de manier van werken en kan hierbij gebruik maken van de weekplanning.
- Medewerker is op de hoogte van de werking van schoonmaakmiddelen en technieken.
- Doet actief mee aan de geboden scholingen en vraagt indien nodig om advies.
- Er wordt rekening gehouden met de beperkingen van de klant, maar stimuleert de klant waar mogelijk in zijn zelfstandigheid.
- Van klant wordt verwacht dat deze actief meewerkt in het behouden van de zelfstandigheid.
- Medewerker voert werkzaamheden conform de gemaakte afspraken uit en signaleert het als dit niet haalbaar is.
- Voert regelmatig een open gesprek over de ervaringen, wensen en voorkeuren van de klant. Wanneer dit leidt tot klachten en/of adviezen volgt medewerker, indien redelijk, deze op. Tevens kan er worden verwezen naar een kantoormedewerker.

### Privacy

- Medewerker en klant respecteren elkaars privacy.
- Medewerker kan een grens trekken tussen privé en werk. Bijvoorbeeld dat medewerker en klant geen privé contact met elkaar hebben over andere zaken dan de huishoudelijke werkzaamheden en privé en werk gescheiden houden.
- Sociale media zijn voor iedereen toegankelijk. De impact hiervan kan enorm zijn. Medewerker en klanten respecteren ook hier elkaars privacy en omgeving.

## **Omgang klachten en vragen**

- Medewerker nodigt klant actief uit om te vragen en verbeterwensen te uiten.
- Klant wordt geïnformeerd over wat er met de verbeterwensen gebeurt.
- Aanwijzingen worden serieus genomen

## **Professionaliteit**

- Afspraken worden nagekomen. Medewerker dient op de hoogte zijn van de planning en er zorg voor te dragen op tijd aanwezig te zijn. Tijdig afwezigheid melden is hier ook een onderdeel van.
- Klant draagt er zorg voor dat deze in de gelegenheid is medewerker te ontvangen op het afgesproken tijdstip
- Persoonlijke hygiëne van medewerker is vereist. Hierbij valt te denken aan het niet dragen van te korte kleding (schouders bedekt, geen korte broeken of blote buik) en dichte schoenen. Daarnaast moet kleding schoon en verzorgd zijn en mogen hier geen aanstootgevende teksten, afbeeldingen of politiek en religieuze uitingen op aangebracht zijn.
- Medewerker verricht geen werkzaamheden die buiten de verantwoordelijkheid liggen.
- Medewerker stelt zich op de hoogte van de te verrichten werkzaamheden en rapportage
- Het accepteren van geschenken, in welke vorm dan ook, is niet toegestaan. Uitzonderingen dienen altijd met Vlijtig Liesje Thuishulp te worden overlegd.
- Het gebruik van mobiele telefoon onder werktijd is niet toegestaan. Zo ook het gebruik maken van sociale media tijdens werktijd
- Op sociale media worden geen zaken gedeeld over de gedane werkzaamheden, informatie van de klant of andere zaken en informatie.
- Medewerker is in staat zich te legitimeren bij de klant.