

WELKOM BIJ ORIGINZORG



WELKOM!

Beste nieuwe huishoudelijke cliënt,

Welkom bij Originzorg! We zijn verheugd om u als nieuwe cliënt te verwelkomen.

Originzorg is gevestigd in Amsterdam maar we opereren in heel Noord-Holland. Met genoegen delen wij u mee dat Originzorg door uw gemeente officieel is aangewezen als de bevoegde zorginstelling voor huishoudelijke ondersteuning. Ons doel is om u te helpen bij het behouden van een schoon en georganiseerd huis, zodat u zich kunt concentreren op andere belangrijke aspecten van uw leven.

In de bijgevoegde map vindt u een handige leidraad met praktische informatie. We raden u ten zeerste aan om dit goed door te nemen, zodat u op de hoogte bent van onze werkwijze en procedures. Hierin vindt u ook belangrijke contactgegevens, zodat u ons altijd kunt bereiken als u vragen of opmerkingen heeft.

We kijken uit naar een prettige samenwerking. Ons ervaren team staat voor u klaar om u te ondersteunen in uw huishoudelijke taken. Als u specifieke wensen of behoeften heeft, aarzel dan niet om dit met ons te bespreken. We streven ernaar om maatwerk te leveren, zodat we aan uw persoonlijke behoeften kunnen voldoen.

Nogmaals, welkom bij Originzorg. We hopen dat u zich snel thuis zult voelen bij ons. Schroomt u niet om contact met ons op te nemen als u ergens hulp bij nodig heeft.

Met vriendelijke groet,

Team Originzorg



CONTACTGEGEVENS

WILT U IN CONTACT KOMEN MET ORIGINZORG? HIER ZIJN ONSE BALANGRIJKSTE CONTACTGEGEVENS:



E-mail: Voor vragen, opmerkingen, klachten of informatieverzoeken kunt u ons bereiken via e-mail op backoffice@originzorg.nl



Telefoon: +31 20 779 41 26 (020 779 41 26)



Bereikbaarheid afdeling huishouding:

Maandag tot en met donderdag zijn wij bereikbaar van 10:00 tot 13:00 uur
Vrijdag, zaterdag en zondag enkel bereikbaar bij calamiteiten.
Op feestdagen zijn wij gesloten.



Carezorgt (cliëntenportaal)

Ook kunt u in Carezorgt veel praktische informatie zelf opzoeken wanneer u dat wilt, denk hierbij aan: Inzage planning, inzage cliëntdossier en welke medewerker bij u langs komt! Wilt u het cliëntenportaal activeren? Stuur een e-mail naar backoffice@originzorg.nl wij helpen u graag verder.



Locatie: Wilt u liever langskomen? Maak een afspraak via het 020 nummer en komt u langs. U bent van harte welkom bij ons op locatie.

Originzorg B.V.
Keurenplein 37
1069 CD Amsterdam

REGELEMENTEN

OM EEN GOED INZICHT TE GEVEN WAT U VAN EEN HUISHOUDELIJKE HULP KUNT VERWACHTEN IS HET BELANGRIJK DAT U WEET WAT EEN HUISHOUDELIJKE HULP WEL EN NIET KAN/MAG DOEN

Wat doet een huishoudelijke hulp?

Zoals de naam al doet vermoeden, is een huishoudelijke hulp iemand die ondersteuning biedt bij huishoudelijke taken. De meest voorkomende taken zijn stofzuigen, dweilen, afstoffen en de ramen wassen. Het kan zijn dat u andere taken heeft die u graag uit handen geeft aan een huishoudelijke hulp. Daarom is het belangrijk dat u zich bewust bent van de taken die een huishoudelijke hulp op zich neemt. Tot de taken van een huishoudelijke hulp behoren eigenlijk de standaard huishoudelijke taken. Dat zijn de taken die u normaliter zelf thuis uitvoert om uw huishouden op orde te brengen. In overleg met uw huishoudelijke hulp kunt u bepalen welke taken er moeten worden uitgevoerd.

Wat mag een huishoudelijke hulp niet doen?

Om een goed inzicht te geven van wat u van een huishoudelijke hulp kunt verwachten, is het belangrijk dat u weet wat een huishoudelijke hulp niet hoort te doen. We zetten het voor u op een rij.

Spullen opruimen

Tot de taken van een huishoudelijke hulp behoren schoonmaaktaken. Het is niet de bedoeling dat een huishoudelijke hulp grote spullen opruimt. Zorgt dus voordat de huishoudelijke hulp komt dat alle lossen spullen van de vloer af zijn en alles netjes is opgeruimd. Op die manier kan de huishoudelijke hulp overal makkelijk bij komen.

Helpen bij persoonlijke taken

Een huishoudelijke hulp helpt in principe niet bij persoonlijke taken zoals boodschappen doen of de hond uitlaten. In overleg kunt u natuurlijk vragen of de huishoudelijke taak een dergelijke taak op zich wilt nemen, maar het behoort niet tot de standaard taken. Ook eten koken en de oven of koelkast schoonmaken behoren niet tot het standaard takenpakket.

Zware objecten tillen

Het is niet de bedoeling dat u uw huishoudelijke hulp zware dingen laat tillen. Een kastje naar boven tillen of een bank verplaatsen, zijn geen taken voor een huishoudelijke hulp.

BASIS REGELS

- 1. De medewerker mag alleen in de woning werken wanneer er altijd iemand anders aanwezig is.
- 2. De medewerker mag geen sleutels accepteren van de woning, tenzij er iemand anders aanwezig is in de woning en er gebruik wordt gemaakt van een sleutelkluis.
- 3. Het is niet toegestaan om direct contact met de huishoudelijke medewerker te hebben. Alle communicatie dient via het kantoor te verlopen.
- 4. De medewerker mag geen cadeautjes, fooien, erfenissen of andere goederen aannemen.
- 5. De medewerker dient de regels van het schoonmaakplan op te volgen en mag geen extra taken uitvoeren die niet zijn afgesproken.
- 6. De woonomgeving dient veilig te zijn voor de medewerker. Er mogen geen losse draden, open stopcontacten of bekabeling aanwezig zijn. Daarnaast mogen er geen agressieve huisdieren aanwezig zijn en dienen losse onderdelen in de woning opgeruimd te worden om val- en stootgevaar te voorkomen. Tevens dient de medewerker voldoende werkruimte te hebben.
- 7. De client is verantwoordelijk voor het verstrekken van voldoende schoonmaakmiddelen en -materialen.
- 8. De client dient eventuele speciale instructies of voorkeuren voor de huishoudelijke taken duidelijk te communiceren aan de medewerker.
- 9. Het is belangrijk om respectvol en beleefd te communiceren met de medewerker. Elke vorm van verbaal, fysiek of emotioneel misbruik is onaanvaardbaar.
- 10. Eventuele klachten of problemen met de huishoudelijke hulp dienen onmiddellijk gemeld te worden aan het kantoor, zodat het probleem opgelost kan worden.
- 11. Het is niet toegestaan om privé zaken, persoonlijke financiën of andere vertrouwelijke informatie te delen met de medewerker.
- 12. De client dient de afspraken met de huishoudelijke medewerker na te komen.
- 13. Het is niet toegestaan voor de client om buiten de afgesproken werkuren of dagen een beroep te doen op de huishoudelijke medewerker zonder voorafgaande afspraak.
- 14. De client dient ervoor te zorgen dat waardevolle spullen veilig opgeborgen zijn tijdens de aanwezigheid van de huishoudelijke medewerker.
- 15. Het is de verantwoordelijkheid van de client om de woning schoon en opgeruimd te houden, zodat de medewerker zijn/haar werkzaamheden optimaal kan uitvoeren.

KLACHTENREGELEMENT

HET IS MOGELIJK DAT U ALS CLIENT OF MANTELZORGER NIET HELEMAAL TEVREDEN BENT OVER DE DIENSTVERLENING DIE U VAN ONS ONTVANGT. DAAROM VINDEN WIJ HET BELANGRIJK DAT U UW KLACHT TER SPRAKE BRENGT EN EEN MELDING HIERVAN MAAKT.

DIT KUNT U OP TWEE MANIEREN DOEN:

U KUNT DE KLACHT RECHTSTREEKS BIJ ONS BEDRIJF INDIENEN VIA DE E-MAIL, WENST U EEN ONAFHANKELIJKE ORGANISATIE? DAN KUNT U EEN KLACHT IN DIENEN VIA ONZE WEBSITE KOPJE KLACHTEN.

Waar moeten we denken als het gaat om een klacht

Als de zorg niet voldoet aan de verwachting b.v. de verzorging of dienstverlening niet overeenkomt met uw zorgvraag. Mocht u een aanvaring hebben met een van uw zorgverleners of u wordt niet vanuit kantoor goed ondersteund.

Hoe en waar kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht telefonisch, schriftelijk of via e-mail indienen. Zodra wij uw klacht ontvangen wordt deze binnen 5 werkdagen opgepakt door de zorgcoördinator. Wij behandelen uw klacht vertrouwelijk en u ontvangt binnen 48 uur een bevestiging van uw klant.

U kunt een klacht of melding (en te allen tijde ook rechtstreeks) bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris indienen. Dit kan zowel schriftelijk, telefonisch, als via e-mail. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een klacht voor het vinden een oplossing.

Adres onafhankelijke klachtenfunctionaris

Email: info@klachtenportaalzorg.nl
Klachtenportaal Zorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen
0228-322205

Op onze website vind u het klachtenformulier onder kopje klachten. Deze kunt u uitprinten invullen en opsturen naar administratie@originzorg.nl

EIGEN BIJDRAGE CAK

Als u een indicatie heeft voor de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO) of een Wet Langdurige Zorg (WLZ) of u maakt gebruik van een van de voorzieningen die door de Gemeente wordt voorzien, dan betaalt u een eigen bijdrage aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Deze bijdrage is wettelijk verplicht voor mensen van 18 jaar en ouder.

Het CAK berekent en incasseert de eigen bijdragen voor de WMO en de WLZ. Aan de hand van uw indicatie wordt de hoogte van de eigen bijdrage berekent. De hoogte van de eigen bijdrage is voor iedereen verschillend en is inkomsten afhankelijk.

De CAK stuurt per (4 weken) een rekening met het bedrag dat u moet betalen. Mocht u meer geïnformeerd willen worden over uw eigen bijdrage en u wilt een proefberekening maken kunt gebruik maken van het rekenprogramma van het CAK. U kunt ook bellen met CAK op 0800-1925.

Voor een persoonlijke uitleg of advies kunt u contact opnemen met een van onze medewerkers.



HOE WORD U GEPLAND?


Wanneer u gebruik wilt maken van onze huishoudelijke hulp, werken wij met bloktijden van 2 uur om de afspraken in te plannen. Onze planner zal u een voorstel doen voor het eerstvolgende beschikbare moment. Hierbij krijgt u de mogelijkheid om te kiezen uit een tijdstip, bijvoorbeeld 09:00 uur. Het is goed om te weten dat dit een bloktijd is, wat betekent dat de huishoudelijke medewerker 1 uur eerder of later kan komen dan het gekozen tijdstip. Dit is om ervoor te zorgen dat de medewerker niet voor een gesloten deur komt te staan, aangezien ze soms net iets eerder klaar zijn of iets later kunnen vertrekken bij andere afspraken.

Wij vragen u rekening te houden met deze flexibiliteit in de planning. Doordat we vaak een wachtlijst hebben voor huishoudelijke hulp, zijn de beschikbare plekken beperkt. We waarderen uw medewerking hierbij zeer.

Tijdens feestdagen leveren wij geen huishoudelijke hulp. Deze worden op andere dagen ingehaald, dus u verliest geen uren van uw huishoudelijke ondersteuning.

Wij begrijpen dat het plannen soms wat ingewikkeld kan zijn en we staan graag voor u klaar om u verder te helpen. Als u specifieke voorkeuren heeft voor bepaalde dagen of tijdstippen, doen we ons best om daar rekening mee te houden, hoewel dit niet altijd gegarandeerd kan worden vanwege de beperkte beschikbaarheid in de planning.

Wij willen u bedanken voor uw begrip en medewerking. Uw tevredenheid is voor ons van groot belang en we kijken ernaar uit om u te kunnen helpen met uw huishoudelijke taken. Mocht u nog vragen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.



URENREGISTRATIE

We willen graag uw aandacht vestigen op het belang van het bijhouden van een urenbriefje door onze medewerkers. Deze urenbriefjes dienen na elk bezoek door u te worden getekend door de belanghebbende, wat in dit geval uzelf zou zijn.

De reden voor het vragen van deze handtekening is dat het dient als bewijslast voor zowel de gemeente als voor onze organisatie. Het geeft aan dat u daadwerkelijk de zorg heeft ontvangen en akkoord bent met de verleende hulp. Het biedt een transparant en duidelijk overzicht van de geleverde diensten.

We willen benadrukken dat onze medewerkers enkel om een paraaf zullen vragen bij het ophalen van het urenbriefje. We vragen geen andere persoonsgegevens, identificatiegegevens of financiële gegevens. Uw privacy en veiligheid zijn voor ons belangrijk.

Mocht u om welke reden dan ook niet willen of kunnen tekenen, vragen wij u om dit met ons kantoor te bespreken. Op die manier kunnen we samen naar een passende oplossing zoeken.

Wij bedanken u voor uw begrip en medewerking in deze kwestie. Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben, kunt u altijd contact met ons opnemen.



WELKOM BIJ ORIGINZORG

Üdvözöljük az Originzorg oldalán

Originzorg'a hoş geldiniz

ORIGINZORG مرحبا بكم في

Ласкаво просимо до Originzorg

Originzorg へようこそ

Willkommen bei Originzorg

歡迎來到起源佐格

Välkommen till Originzorg

Bienvenue sur Originzorg

Welcome to Originzorg

ORIGINZORG에 오신 것을 환영합니다