



# Aafje klantmap



Bij Aafje gaat uw verhaal verder

## Inhoudsopgave

<b>Alstublieft, dit is uw klantmap .....</b>	<b>5</b>
<b>Samen de zorg anders organiseren .....</b>	<b>6</b>
<b>Voor elke vraag passende zorg .....</b>	<b>8</b>
<b>Thuis bij Aafje .....</b>	<b>9</b>
<b>Begeleiding op maat .....</b>	<b>10</b>
<b>Meer dan zorg alleen .....</b>	<b>12</b>
<b>Informatie over Huishoudelijke Ondersteuning .....</b>	<b>13</b>
<b>Algemene voorwaarden .....</b>	<b>13</b>
<b>Algemene regels .....</b>	<b>15</b>
<b>Bent u niet tevreden? Vertel het ons .....</b>	<b>20</b>
<b>Bescherming persoonsgegevens .....</b>	<b>21</b>
<b>Algemene veiligheidsaspecten .....</b>	<b>22</b>
<b>Overzicht benodigde materialen .....</b>	<b>24</b>
<b>Arbo Richtlijnen.....</b>	<b>24</b>



## Alstublieft, dit is uw klantmap

**Welkom bij Aafje! Wij zijn blij u te mogen verwelkomen als klant.**

Bij Aafje beseffen we dat het impact heeft als u ondersteuning of zorg nodig heeft. U moet anderen toelaten in uw huis en uw leven. Wij dagen onszelf elke dag uit om deze invloed zo prettig en professioneel mogelijk te laten zijn. Door duidelijkheid te creëren laten we de ondersteuning of zorg, die toch nodig is, minder een zorg zijn. We zijn voorspelbaar in wat, wanneer, door wie wordt gedaan en in wat klanten en mantelzorgers van ons kunnen verwachten. Wij willen dat klanten het zorgmoment als prettig ervaren. Achterin deze klantmap vindt u specifieke informatie over de huishoudelijke ondersteuning en/of zorg die u ontvangt van Aafje. Ook leest u in deze klantmap wat Aafje nog meer voor u kan betekenen.

Heeft u een vraag over **huishoudelijke ondersteuning** en woont u in **Rotterdam, de Drechtsteden, Capelle a/d IJssel of de MVS-gemeenten**? Belt u dan 0180 642 233, stuur een e-mail naar [hulpthuis@aafje.nl](mailto:hulpthuis@aafje.nl) of kijk op [www.aafje.nl/hulpthuis](http://www.aafje.nl/hulpthuis). Dit telefoonnummer is bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Voor klanten die in de avond of op zaterdag huishoudelijke ondersteuning ontvangen, kunt u bellen tot 20.00 uur en op zaterdag tot 12.00 uur.

Heeft u een vraag over **huishoudelijke ondersteuning** en woont u in **Barendrecht, Albrandswaard of Ridderkerk**? Belt u dan 0180 738 250, stuur een e-mail naar [hulpthuis@aafje.nl](mailto:hulpthuis@aafje.nl) of kijk op [www.aafje.nl/hulpthuis](http://www.aafje.nl/hulpthuis). Dit telefoonnummer is bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 12.00 uur.

Heeft u vragen over de duur of de inzet van de **huishoudelijke ondersteuning** en woont u in **Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk, Vlaardingen, Schiedam of Maassluis**? Dan kunt u daarvoor terecht bij de Wmo-consulent van uw gemeente. Aafje heeft in deze gemeenten niet de mogelijkheid om de inzet van uren te wijzigen.

Heeft u een vraag over de **thuiszorg** die u nu ontvangt? Belt u dan eerst uw verantwoordelijke. Heeft u een **algemene vraag** over het aanbod van Aafje of over **wonen** bij Aafje? Belt u dan de Aafje klantenservice 088 8 233 233 (lokaal tarief), stuur een e-mailbericht naar [info@aafje.nl](mailto:info@aafje.nl) of kijk op [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

Is deze klantmap al een langere tijd in uw bezit? Dan kunt u de meest actuele versie opvragen via [hulpthuis@aafje.nl](mailto:hulpthuis@aafje.nl) of bel 0180 642 233.

## Samen de zorg anders organiseren

**De ouderenzorg staat voor grote uitdagingen. Steeds meer ouderen hebben (complexe) zorg nodig en er zijn steeds minder zorgmedewerkers om die zorg te bieden. Het tekort aan medewerkers is namelijk enorm. Bij Aafje gaan we daarom de zorg anders organiseren. Met anders bedoelen we niet alleen met onze medewerkers en vrijwilligers maar ook samen met mantelzorgers. Wij kunnen niet anders dan een beroep op hen doen om deze uitdaging samen met ons aan te gaan.**

Hulp kan al zitten in kleine dingen zoals het controleren van de producten in de koelkast op houdbaarheid, meegaan naar een ziekenhuisafspraken of samen wandelen.

Daarnaast is het ook mogelijk dat mantelzorgers helpen met de zorg die u nodig heeft. Denk bijvoorbeeld aan omkleden voor de nacht, verplaatsingen rondom het bed, het uittrekken van steunkousen en hulp bij de toiletgang.

### Blij met uw hulp!

Natuurlijk blijft Aafje verantwoordelijk voor de zorg, maar uw mantelzorger kan veel doen om de zorgverleners te ontlasten. Zo zorgen we er samen voor dat de kwaliteit van zorg en het welzijn van uw naaste gewaarborgd blijft. Wij waarderen uw hulp enorm!

Wilt u meer weten over 'samen de zorg anders organiseren'? Kijk dan op [aafje.nl/mantelzorgers](http://aafje.nl/mantelzorgers).

## Samen organiseren we hulp bij het huishouden

### Huishoudelijke ondersteuning

Een schoon en leefbaar huis, dát wil iedereen graag. En als het even kan, doet u het helemaal zelf. Maar soms staan lichamelijke klachten dit in de weg. Wanneer u geen beroep kunt doen op uw familie of burens, dan helpt Aafje u graag! Met dat beetje extra hulp kunt u langer in uw eigen vertrouwde omgeving blijven wonen. Onder huishoudelijke ondersteuning vallen taken die te maken hebben met huishoudelijk werk. Denk bijvoorbeeld aan stofzuigen, bed verschonen en het schoonmaken van toilet en keuken.

### Onderscheidend

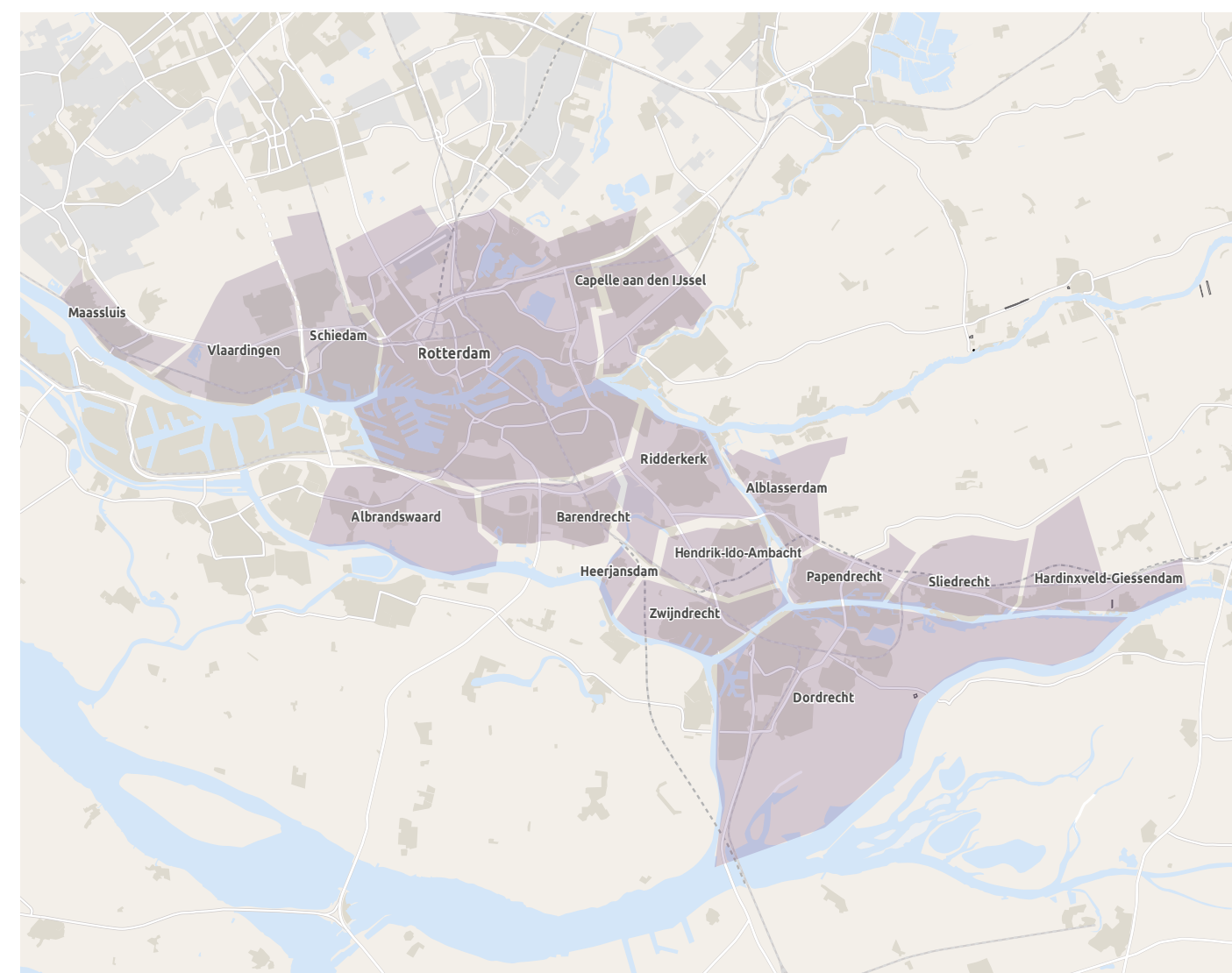
Voor zowel onze medewerkers als voor onze klanten hebben wij persoonlijke aandacht. Er is voor u altijd een aanspreekpunt, die alles voor u regelt, die weet van uw persoonlijke situatie en die ervoor zorgt dat u de huishoudelijke ondersteuning krijgt die u nodig heeft.

### Eigen bijdrage

Voor huishoudelijke hulp wordt een eigen bijdrage gerekend. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) zorgt voor de inning van de eigen bijdrage. Meer informatie hierover vindt u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### Werkgebied

Aafje biedt huishoudelijke ondersteuning in de gemeenten Rotterdam, Capelle a/d IJssel, Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk, Dordrecht, Zwijndrecht, Papendrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasterdam, Heerjansdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis.



## Voor elke vraag passende zorg

**Zo lang mogelijk thuis wonen, dat wil iedereen. Aafje maakt dit mogelijk samen met u en de mensen om u heen. Samen met u kijken we naar wat u zelf nog kunt, hoe uw familie en naasten u kunnen helpen en welke zorg en ondersteuning wij kunnen bieden. Zeven dagen per week, 24 uur per dag. Waar nodig met inzet van hulpmiddelen.**

### Verzorging bij u thuis

Aafje biedt ondersteuning bij uw persoonlijke verzorging bij u thuis. De zorg richt zich op het verbeteren of behouden van uw zelfstandigheid. De zorg kan variëren van een paar keer per week tot meerdere keren per dag. U kunt bij persoonlijke verzorging bijvoorbeeld denken aan:

- Hulp bij eten en drinken
- Hulp bij douchen en/of aan- en uitkleden
- Hulp bij het aantrekken van steunkousen
- Juist gebruik van medicatie

### Verpleging bij u thuis

Onze verpleegkundigen geven u graag de beste verpleegkundige zorg in uw eigen omgeving.

Gewoon bij u thuis. Verpleegkundige zorg omvat bijvoorbeeld:

- Het toedienen van injecties
- Het druppelen van de ogen
- Advies over medicijngebruik
- Medicatie via infuus
- Het verwisselen van een katheter
- Het verzorgen van een wond

Daarnaast heeft Aafje een Centraal Verpleegkundig Team met verpleegkundigen die gespecialiseerd zijn in complexe zorg aan huis. Denk aan de verzorging van mensen met kanker, longproblemen, stoma's of diabetes.

### Zorgplan

Een verpleegkundige van Aafje heeft in overleg met u een zorgplan gemaakt. Hierin staat hoe vaak en welke zorg u nodig heeft. Onze thuiszorgmedewerkers komen bij u langs om u de juiste zorg te verlenen, die past bij uw huidige situatie.

### Kosten verzorging en verpleging

Voor deze zorg betaalt u geen eigen bijdrage en geen eigen risico. Persoonlijke verzorging en verpleegkundige zorg worden vergoed vanuit de basisverzekering.

### Personenalarmering

Nieuwe technieken en slimme ondersteuning maken zelfstandig blijven wonen eenvoudiger en veiliger. Met personenalarmering behoudt u uw zelfstandigheid. U kunt 24 uur per dag, zeven dagen in de week, rekenen op hulp in geval van nood. Met één druk op de knop heeft u direct contact met een medewerker van de alarmcentrale. De (verpleegkundige) hulp die u nodig heeft, is dan binnen dertig minuten bij u thuis. Indien u hulp dichtbij heeft kunt u ook kiezen dat u geholpen wordt door uw eigen sociale netwerk. Denk aan burens, familie en vrienden die snel naar u toe kunnen komen en toegang hebben tot de woning.

### Als er geen zicht meer is op herstel

Wij bieden u zorg om u in deze fase zo goed mogelijk te ondersteunen. Onze zorg is vooral gericht op een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven. De verpleegkundigen van de nachtzorg kunnen naar wens en afhankelijk van de indicatie de hele nacht bij u blijven.

### Werkgebied

Aafje biedt thuiszorg in de gemeenten Rotterdam, Capelle a/d IJssel, Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk, Dordrecht, Zwijndrecht, Papendrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasterdam en Heerjansdam.

## Thuis bij Aafje

### Huizen

Als zelfstandig thuis wonen (tijdelijk) niet meer mogelijk is, kunt u wonen in één van de verzorgings- of verpleeghuizen van Aafje. In Rotterdam, Ridderkerk en Capelle aan den IJssel hebben wij verschillende huizen, elk met een eigen karakter. Specifiek voor mensen met dementie, bieden wij kleinschalige woonvormen.

### Revalideren in een revalidatielocatie

In onze revalidatielocaties (voorheen Zorghotels) verblijft u om te herstellen en revalideren. Aafje Revalidatie Franciscus bevindt zich in Rotterdam-Noord en heeft plek voor 66 mensen. Aafje Revalidatie Maasstad is een locatie in Rotterdam-Zuid en heeft plek voor 130 mensen. Op onze revalidatielocaties bent u verzekerd van topkwaliteit verzorging, verpleging en behandeling.

## Revalideren en herstellen

De Aafje Revalidatie locaties zijn er voor mensen die na een operatie of opname in het ziekenhuis geen specialistische zorg meer nodig hebben, maar bij wie er nog wel behoefte is aan enige vorm van ondersteuning bij de persoonlijke verzorging in combinatie met revalidatie en/of herstel. Aanleiding kan zijn dat de specialist in het ziekenhuis het nodig vindt dat u gaat revalideren onder professionele begeleiding. Geriatrische Revalidatiezorg (tijdelijk verblijf) is toegankelijk op basis van een DBC (Diagnose Behandelcombinatie) als u na een operatie of opname in het ziekenhuis medisch specialistische zorg nodig hebt voor revalidatie met aantoonbare revalidatiedoelen en/of herstel.

## Specialistische zorg

Ons behandelteam bestaat uit een specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist, geestelijk verzorger, psycholoog en/of maatschappelijk werker. Zij werken samen met u aan professionele reactivering. Uw revalidatie en herstel staat bij hen voorop. Het zorgteam is er speciaal voor uw welzijn en het verlenen van de beste persoonlijke verzorging. Het team bestaat, onder leiding van een specialist ouderengeneeskunde, uit verpleegkundigen, verzorgenden en een verpleegkundig specialist.

## Logés

Als uw partner of familie wil blijven logeren is dit mogelijk, maar uitsluitend in overleg. Geeft u dit wel tijdig aan, zodat er op uw kamer (eventueel) een bed bij geplaatst kan worden. De kosten per nacht (zonder verzorging) bedragen € 37,50 inclusief ontbijt.

# Begeleiding op maat

## Behandelaren

Zorgverlening is ons vak. Onze inzet en professionaliteit zijn vanzelfsprekend en onze medewerkers zijn zeer betrokken en professioneel opgeleid. U staat samen met uw directe omgeving altijd centraal. Wij verdiepen ons in u, zodat we een zorgroute uit kunnen stippelen die bij u past.

## Diëtist

Voor dieet- en voedingsadvies bent u bij de diëtisten van Aafje aan het juiste adres. Zij adviseren en begeleiden u bij het aanleren en volhouden van andere eet- en leefgewoonten. Dit kan nodig zijn door overgewicht, ondergewicht, diabetes of een te hoog cholesterolgehalte. Ook bij maag- en darmklachten, een slechte eetlust en voedselovergevoeligheid biedt de diëtist uitkomst.

## Ergotherapeut

De ergotherapeut geeft u praktische oplossingen als u door een ziekte of beperking niet (meer) alles kunt. Hierbij kunt u denken aan activiteiten als aankleden, koken en schrijven. Door de vindingrijke adviezen leert u alles - al dan niet met hulpmiddel - weer zoveel mogelijk zelf doen. De ergotherapeut helpt u ook bij het aanvragen van voorzieningen en aanpassingen in huis.

## Fysiotherapeut

De fysiotherapeuten van Aafje hebben veel ervaring met klachten en bewegingsbeperkingen van de ouder wordende mens. U kunt hierbij denken aan problemen met uw houding of met bewegen in het algemeen. Samen met u werkt de fysiotherapeut graag aan verbetering in een oefenruimte bij u thuis of op één van de locaties van Aafje.

## Logopedist

De logopedisten van Aafje zijn gespecialiseerd in logopedie voor volwassenen. Zij begeleiden u als u moeite heeft met kauwen of slikken. Ook bij spraak-, stem- of hoorproblemen of het begrijpen of lezen van taal kan de logopedist u begeleiden. De behandeling van de logopedist vindt plaats bij u thuis of in één van onze locaties.

## Longverpleegkundige

Een longverpleegkundige is de specialist in het begeleiden van mensen met chronische longaandoeningen. Zij beantwoordt graag uw vragen over astma en COPD en adviseert hoe u een zo normaal mogelijk leven kunt leiden. Voor een afspraak met een longverpleegkundige van Aafje heeft u geen doorverwijzing van een arts nodig.

## Mobiel PG team

U kunt rekenen op hulp en ondersteuning als u een partner of dierbare heeft die te maken heeft met beginnende dementie of geheugenverlies. Het Mobiel Psychogeriatrisch Team van Aafje helpt u in dit geval graag in uw eigen omgeving. U kunt terecht bij Aafje voor begeleiding en ondersteuning. Gewoon bij u thuis.

## Vaktherapeuten

Muziek-, bewegings-, of kunstzinnige therapie kunnen een positief effect hebben als u last heeft van stemmingswisselingen, angsten, spanningen of een verminderd zelfvertrouwen. De behandeling van de vaktherapeut vindt plaats bij u thuis of in één van onze locaties.

## Meer dan zorg alleen

### Óók Aafje

Allemaal Aafje verbindt mensen met elkaar, voor gezellige contacten en aantrekkelijke voordelen voor nu én unieke zorggaranties in de toekomst. Leden profiteren van diverse voordelen en kortingen. Lid worden is voor iedereen mogelijk en kost € 21,50 per jaar. Als lid krijgt u bijvoorbeeld een leuke korting op uw aanvullende zorgverzekering, op uitstapjes en op diverse diensten bij u aan huis. Met elkaar zorgen wij voor meer voordeel en meer gezelligheid.

### Allemaal Aafje diensten aan huis

Allemaal Aafje is er voor jong en oud. Wij bemiddelen in een breed dienstenaanbod, variërend van een pedicure aan huis tot aan een klussendienst en maaltijdservice. Bent u graag van alle gemakken voorzien, of lukt het door tijdgebrek of lichamelijk ongemak zelf niet meer? Dan zijn wij er voor u. Bent u lid van Allemaal Aafje? Dan krijgt u ook nog eens korting op de diensten aan huis. Kijk voor meer informatie op [www.allemaalaafje.nl](http://www.allemaalaafje.nl).

### Allemaal Aafje ontmoeten

Bij Allemaal Aafje Ontmoeten kunt u deelnemen aan verschillende activiteiten en nieuwe mensen ontmoeten. Of u nu een kopje koffie wilt drinken op het Aafje Ontmoetingsplein of mee wilt tijdens een geheel verzorgde dagtocht, Allemaal Aafje heeft voor ieder wat wils! De dagtochten zijn tot in de puntjes geregeld. U hoeft alleen te genieten! De opstapplaatsen van de bussen zijn in de regio waar Aafje actief is. Woont u zelfstandig, maar heeft u meer begeleiding nodig? Of bent u rolstoelgebonden? Dan zijn de rolstoeltoegankelijke dagtochten iets voor u. Allemaal Aafje haalt u dan thuis op en brengt u weer veilig terug.

### Cliëntenraad Thuiszorg

Iedere buurt waarin Aafje zorg en diensten levert, heeft zijn eigen cliëntenraad. Als cliëntenraad behartigen wij de gemeenschappelijke belangen van alle thuiszorgklanten van Aafje. Heeft u een vraag of wilt u iets aan ons kwijt? Aarzel niet om ons te benaderen via de Aafje klantenservice. Bent u klant van de thuiszorg of vertegenwoordigt u iemand? Dan kunt u ook lid worden en meepraten over de goede zorg waar elke klant recht op heeft.

### Restaurants

Bij Aafje kunt u heerlijk eten. Ook als u niet bij ons woont, bent u van harte welkom in onze sfeervolle restaurants. Hier geniet u van een drankje, gezelschap van buurtgenoten en natuurlijk een smakelijke maaltijd. Kijk voor een overzicht van onze restaurants op [www.aafje.nl/restaurants](http://www.aafje.nl/restaurants).

## Specifieke informatie over Huishoudelijke Ondersteuning (HO)

Om u op een juiste manier huishoudelijke ondersteuning te kunnen bieden, vindt u op de hierop volgende pagina's de algemene voorwaarden, algemene regels en algemene veiligheidsaspecten. Zo weet u precies waar u aan toe bent wanneer u hulp bij het huishouden van Aafje ontvangt.

## Algemene voorwaarden

### Wanneer één van onze medewerkers bij u thuis werkt verwacht Aafje van u:

- Dat er goed en veilig werkmateriaal aanwezig is (zie pagina 9: 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 de Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning 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 lastig gevallen 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 de buitenkant van de ramen, balk kon 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 of de vloer.
- Het verplaatsen van zware meubels zoals bankstel, fornuis, koelkast of het omdraaien van een matras.
- Het verzorgen van dieren en het verschoneren van dierenattributen zoals vogelkooien, kattenbakken, aquaria, terraria etc.

In uw persoonlijke ondersteuningsplan staat precies wat uw huishoudelijk medewerker wel en niet bij u thuis mag uitvoeren.

\*Bij een WLZ-indicatie kunnen er andere afspraken zijn over de te verrichten taken.

### Moment van ondersteuning

Aafje maakt met u afspraken over de dag en het tijdstip waarop u huishoudelijke ondersteuning ontvangt. De aangegeven starttijd is een richttijd. De daadwerkelijke tijd kan/mag 15 minuten afwijken van de aangegeven tijd. Huishoudelijk werk blijft mensenwerk, gelukkig! De starttijd van de medewerker is deels afhankelijk van weersomstandigheden, het vervoersmiddel en afronding van het werk op het eerdere werkadres. Buiten de afgesproken tijden kunt u overigens geen beroep doen op onze medewerker, tenzij u dit in overleg doet met de Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning.



## Drinkpauze medewerker

Alle medewerkers die in de zorg werken hebben recht op een drinkpauze (tijdens werktijd). Dit is zo bepaald in de collectieve arbeidsovereenkomst Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorg (cao VVT). Dit is een pauze van maximaal 10 minuten. Op welk moment de medewerker deze drinkpauze inlast, bepaalt hij/zij zelf. Afhankelijk van de werktijden van de medewerker mag deze drinkpauze één keer in de ochtend, één keer in de middag en één keer in de avond inlassen.

## 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 via [hulphuis@aafje.nl](mailto:hulphuis@aafje.nl) of 0180 642 233. Wij zoeken dan, indien mogelijk, samen met u naar een ander moment voor de ondersteuning.

## 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 zoveel 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. Wanneer u de ruimte niet heeft vrijgemaakt, kan de medewerker deze oppervlakken niet schoonmaken. U bent zelf verantwoordelijk en schade aan dergelijke (waardevolle) spullen kunt u daarom niet bij ons indienen.

## 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 ([aht.schades@aafje.nl](mailto:aht.schades@aafje.nl)) of telefonisch bij Aafje melden. Wij verzoeken u dit zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen 24 uur, te doen nadat u kennis heeft genomen van de schade, zodat wij een schadeformulier kunnen toesturen. Wij kunnen uw schademelding alleen in behandeling nemen wanneer u een volledig ingevuld schadeformulier retour stuurt, met daarbij foto's en een aankoopbon/factuur (dit staat ook vermeld op het schadeformulier).

## (Tijdelijke) vervanging

De Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning stelt vast welke medewerker er bij u hulp verleent. De beschikbaarheid van personeel is daarbij prioriteit. Daarnaast proberen wij ook rekening te houden met uw (reële) wensen. Bij ziekte of vakantie van uw vaste medewerker ontvangt u, indien beschikbaar, een vervangende medewerker. Een dergelijke wisseling zal de Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning vooraf met u bespreken.

## Officiële feestdagen

Valt het moment dat u hulp krijgt op een officiële feestdag, dan komt het hulpmoment op die dag te vervallen. Wij doen ons uiterste best om dit op een ander moment bij u in te halen. 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 de Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning.

## 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 de Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning en uw huishoudelijk medewerker. De Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning 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.

## Discriminatiebeleid

Aafje Hulpthuis heeft een heldere visie op discriminatie. Het uitsluiten van personen of groepen op basis van geslacht, leeftijd, ras (huidskleur, afkomst), seksuele gerichtheid, geloofsovertuiging, nationaliteit of politieke overtuiging keuren wij af. Bij Aafje is iedereen gelijk en verdient iedereen gelijke kansen. Aafje is tegen elke vorm van discriminatie.

## 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. Wij verzoeken u daarom om dit voorafgaand 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.

## Diefstal voorkomen

Aafje Hulpthuis wil diefstal van uw waardevolle spullen bij u thuis zoveel mogelijk voorkomen. Wij vragen u daarom om waardevolle spullen die niet als decoratie dienen, zoveel mogelijk veilig op te bergen. Door spullen van waarde uit het zicht te houden, verkleint u de kans op diefstal.



## 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 de Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning. Een goed gesprek tussen u en de Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning is vaak al voldoende om tot een oplossing te komen.

#### 2. Komt u er met de Coördinator Huishoudelijke Ondersteuning niet uit?

Heeft u het gevoel dat u er samen niet uitkomt, neemt u dan contact op met onze Klachtenbehandelaar. Hier kunt u tevens onze volledige klachtenregeling opvragen ter inzage. U kunt de klacht op twee verschillende manieren bij ons indienen:

- Per e-mail via: [hulpthuis.klachten@aafje.nl](mailto:hulpthuis.klachten@aafje.nl)
- Schriftelijk naar: Aafje Hulpthuis, Antwoordnummer 2061, 2990 WC te Barendrecht.

Een postzegel is niet nodig.

### Wanneer kunt u antwoord verwachten?

Na ontvangst van de klacht krijgt u van ons een ontvangstbevestiging. De Klachtenbehandelaar neemt uw klacht verder in behandeling en zorgt voor verdere opvolging van uw klacht. 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](mailto: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 ontvangen wij uw persoonsgegevens en eventuele medische informatie. Ons doel is om veilig met uw gegevens om te gaan. Hiervoor volgen we 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

We bewaren uw gegevens maximaal 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 Privacy Officer. U kunt contact opnemen via [hulpthuis.privacy@aafje.nl](mailto:hulpthuis.privacy@aafje.nl) of 0180 642 233 of per post: Aafje Hulpthuis, t.a.v. Privacy Officer, 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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## Algemene veiligheidsaspecten

Voor de veiligheid van u en onze medewerkers, zijn er een aantal veiligheidsaspecten waaraan u zich dient te houden:

- Het gebruik van agressieve schoonmaakmiddelen zoals ammoniak, chloor en bleekmiddelen is niet toegestaan in verband met veiligheid voor mens, dier en milieu.
- Er mogen geen werkzaamheden worden verricht waarbij het risico van ongelukken aanwezig is.
- Bij hoge of lage buitentemperaturen moet de situatie binnenshuis werkbaar zijn (geen kachel aan bij hoge buitentemperaturen, mogelijkheid tot ventileren, bij lage buitentemperaturen een behaaglijke werk temperatuur).
- 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 (pag. 9) of het niet naleven van de algemene veiligheidsaspecten tot een onwerkbare of onveilige situatie voor de medewerker, dan zal de huishoudelijke ondersteuning worden stopgezet tot er weer een veilige of werkbare situatie is voor onze medewerker.

### Betekenis gevarensymbolen op schoonmaakmiddelen

Bij het schoonmaken wordt vaak gebruikgemaakt 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



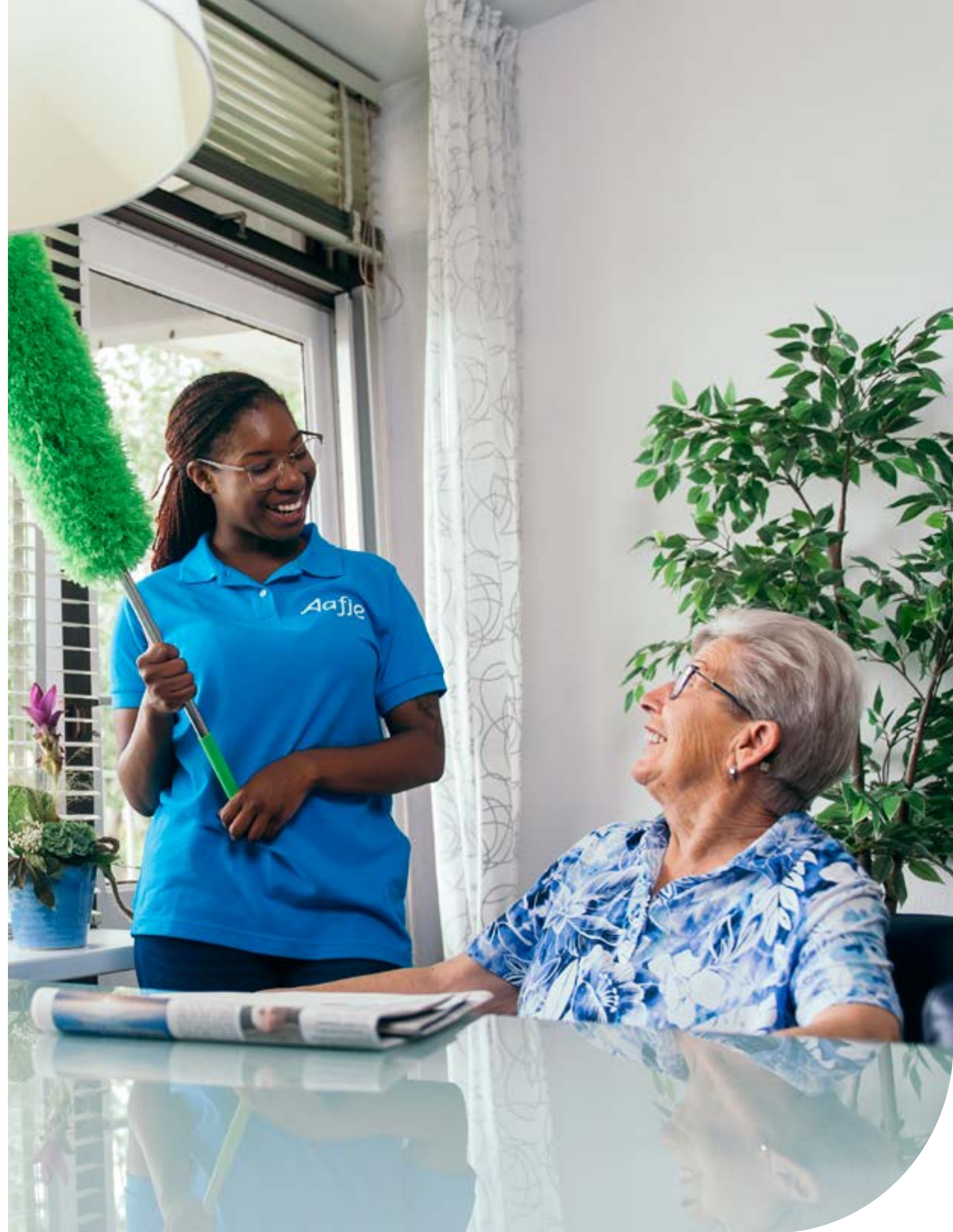
Ontvlambare stoffen



Corrosieve stoffen



Schadelijk voor het milieu



## Overzicht benodigde materialen

Om de werkzaamheden goed te kunnen verrichten zijn bepaalde producten en werkmaterialen nodig. Op het eerste hulpmoment controleert onze huishoudelijk medewerker 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 kan de medewerker de betreffende taken niet uitvoeren en kan Aafje niet de gewenste kwaliteit leveren. Alleen met deze materialen 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.

## Arbo Richtlijnen

Hieronder treft u een overzicht aan van Arbo richtlijnen 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)
- Voldoende bewegingsruimte
- Goed bereikbare voordeur en een werkende deurbel

Werkmateriaal	Eisen
Werkende kraan	
Stofzuiger/stofzuigerzakken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Bij vloerbedekking of harde vloer)</li> <li>• Verstelbare stang</li> <li>• Combi zuigmond</li> <li>• Deugdelijke snoer- en stekeraansluiting</li> </ul>
Stofwisser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Bij harde vloer)</li> <li>• Verstelbare stang</li> </ul>
Emmer	
Raamtrekker + spons	
Huishoudtrap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabiele en veilige huishoudtrap met beugel</li> </ul>
Toiletborstel	
Schoonmaakmiddel/reinigingsmiddel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontkalker/toiletreiniger</li> <li>• Allesreiniger</li> </ul>
Werkdoeken (3 stuks)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wasbaar</li> </ul>
Huishoudhandschoenen	
Werkmateriaal	Eisen
Mopsysteem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstelbare steel</li> <li>• Geen dweil om te wringen</li> </ul>
Wasbehandeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eisen</li> </ul>
Wasmachine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nederlandse gebruiksaanwijzing aanwezig</li> </ul>
Droogrek of waslijnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkhoogte waslijn: tussen 154-175 cm</li> </ul>
Wasknijpers	
(Stoom)strijkijzer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deugdelijke snoer- en stekeraansluiting</li> <li>• Verlengsnoer in verband met werkruimte</li> </ul>
Strijkplank	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstelbaar in hoogte (tussen 80-95 cm)</li> <li>• Stevige constructie</li> <li>• Strijkplankovertrek onbeschadigd</li> </ul>
Algemene hygiëne	Eisen
Handzeppompje	
Vuilniszakken en vuilnisbak	



***Wie aandacht  
geeft, geeft  
zoveel meer***

## **Thuiszorg, Huizen en Revalidatie**

Aafje Kralingse Zoom  
Lichtenauerlaan 162-178 Brainpark II  
3062 ME Rotterdam

## **Huishoudelijke Ondersteuning**

Aafje Barendrecht  
Aalborg 12 Vaanpark I  
2993 LP Barendrecht



[www.aafje.nl](http://www.aafje.nl)



Facebook /wijzijnvanaafje



Instagram /werkenbijaafje.nl



YouTube /wijzijnvanaafje



LinkedIn /@aafje

*Aafje*