

# Handboek Medewerkers



## De Nieuwe Zorg Thuis

## INHOUDSOPGAVE

1. Welkom bij De Nieuwe Zorg Thuis
2. Wie is de Nieuwe Zorg Thuis?
  - De Nieuwe Zorg Thuis
  - Samenwerking Icare en De Nieuwe Zorg Thuis
  - Samenwerking ledenvereniging en De Nieuwe Zorg Thuis
  - Algemene gegevens, mailadressen en telefoonnummers
  - Medewerkersportaal
3. In dienst bij De Nieuwe Zorg Thuis
  - Arbeidsovereenkomst
  - CAO
  - Identiteitsbewijs en VOG
  - Opgave voor loonheffing
  - Loonbetaling
  - Pensioen
  - Collectieve zorgverzekeringen
  - Functioneringsgesprekken
  - Reiskosten
  - Opname vakantie
  - Online Workshop 'Inzicht en regie over jouw inkomen en uitgaven'
4. Werkwijzen
  - Huisregels
  - Geen medische handelingen uitvoeren
  - Omgang cliënten en collega's
  - Testament
  - Medische kosten
  - Zorgmap
  - Aftekenlijst
  - Afspraken huishoudelijke werkzaamheden
  - Richtlijnen Social media
  - Privacyreglement
  - Meldplicht datalekken
  - Klachtenregeling
  - Schaderegeling
5. Verzuim
  - Informatie ziekteverzuim flex medewerkers
  - Informatie Ziekteverzuim vaste medewerkers
6. Procedures en richtlijnen

## **1. Welkom bij De Nieuwe Zorg Thuis**

Hartelijk welkom bij De Nieuwe Zorg Thuis! Graag vertellen wij je meer over De Nieuwe Zorg Thuis. Je kunt ook eens kijken op onze website [www.dnzt.nl](http://www.dnzt.nl) voor meer informatie.

Daarnaast nemen wij in dit handboek een aantal praktische zaken door waarmee je zoal te maken kunt krijgen tijdens je dienstverband. Zoals arbeidsvoorwaarden, loonbetaling, vakantiedagen, ziekmelding en pensioen. Als je na het lezen nog vragen hebt, kan je altijd contact opnemen met je leidinggevende en/of planner van kantoor.

Wij vertrouwen op een plezierige en langdurige samenwerking en proberen ons werkgeverschap voor jou zo goed mogelijk vorm te geven.

Wij wensen je veel plezier en succes in je nieuwe functie bij De Nieuwe Zorg Thuis en hopen dat je je snel bij ons thuis voelt.

## **2. Wie is de Nieuwe Zorg Thuis?**

De Nieuwe Zorg thuis richt zich op hulp bij het huishouden en thuisbegeleiding waarbij de cliënt centraal staat. De kernwaarde van de organisatie 'vertrouwde medewerkers uit de regio' vindt haar uitwerking in het handelen van medewerkers waarbij wederzijds respect de leidraad is.

Als de cliënt niet meer in staat is om zijn/haar eigen huis schoon te houden, dan kan De Nieuwe Zorg Thuis daarbij ondersteuning bieden. De cliënt is bijvoorbeeld slecht ter been door ziekte of een ongeval en kan het huishouden niet doen. Wij kunnen dan helpen bij het schoonmaken, eten koken, boodschappen doen, of wassen en strijken.

De Nieuwe Zorg Thuis biedt Hulp bij het Huishouden in bijvoorbeeld de volgende situaties:

- In geval van een chronische of tijdelijke lichamelijke beperking;
- In geval van langdurig ziek zijn;
- In geval van ouderdomsklachten;
- Gezinsverzorging;
- Hulp na ontslag uit het ziekenhuis;
- Begeleidende diensten, zoals mee gaan op doktersbezoek;
- Praktische ondersteuning.

De cliënt kan een indicatie aanvragen bij het WMO-loket van zijn/haar gemeente. Daarbij kan de cliënt aangeven dat hij/zij voor De Nieuwe Zorg Thuis kiest. Wij nemen aansluitend contact met de cliënt op om afspraken te maken over de werkzaamheden, dagdeel en tijd en zoeken een passende medewerker. Wanneer er sprake is van beginnend regieverlies biedt de Nieuwe Zorg Thuis ook lichte begeleiding. Wij ondersteunen de cliënt bijvoorbeeld bij de organisatie van het huishouden, de administratie of mantelzorg.

### **Samenwerking Icare en De Nieuwe Zorg Thuis**

Wij hebben een samenwerkingsverband met Icare. Hierdoor kunnen wij gezamenlijk de cliënt helpen de zorg die nodig is te organiseren en kunnen we samenwerken op het gebied van preventie. Het werkgebied van Icare is Drenthe, Noord Overijssel, Flevoland en de Veluwe.

Mocht een cliënt bijvoorbeeld ook verpleging en verzorging nodig hebben, dan kunnen wij of de cliënt contact opnemen met de zorgcentrale van Icare op nummer: 0900-8833. Zij zorgen ervoor dat de Wijkverpleegkundige deze zorg gaat regelen voor de cliënt.

Zie voor meer informatie over de andere vormen van thuiszorg en diensten ook [www.icare.nl](http://www.icare.nl).

## **Samenwerking ledenvereniging en De Nieuwe Zorg Thuis**

De Nieuwe Zorg Thuis bemiddelt ook de particuliere huishoudelijke hulp en Ledenhulp namens de Ledenvereniging van Icare, Zorggroep Meander en Eveen. De ledenvereniging biedt in het werkgebied verschillende diensten aan hun leden op het gebied van Wonen, Zorg en Welzijn. LedenHulp kan onder meer helpen met: meegaan naar een arts, boodschappen doen, ontbijt, lunch of avondeten klaarmaken, samen wandelen of erop uit gaan, voor de huisdieren zorgen, gezelschap houden en een luisterend oor bieden, post of administratie afhandelen. Leden kunnen zich aanmelden of bellen voor een aanvraag met de ledenvereniging op het telefoonnummer 088-3932000. Kijk voor meer informatie op [www ledenvereniging.nl](http://www ledenvereniging.nl).

## **Algemene gegevens**

### **Bezoekadres en postadres:**

De Nieuwe Zorg Thuis  
Stationsweg 44  
7941 HE Meppel

### **Telefoonnummer: 085-0239043**

Optie 1: Afdeling Zorg en Planning  
Optie 2: Afdeling Administratie  
Optie 3: Afdeling Personeelszaken (HR)  
Optie 4: Directiesecretaresse  
Optie 5: Afdeling Communicatie & PR

### **Communicatie**

Om te zorgen dat wij zo snel mogelijk je vragen en/of opmerkingen kunnen verwerken, staat hieronder hoe je de verschillende informatie het beste met ons kunt delen.

### **Belangrijke e-mailadressen:**

Afdeling Zorg en Planning:	<a href="mailto:planning@dnzt.nl">planning@dnzt.nl</a>
Salarisadministratie:	<a href="mailto:sa@dnzt.nl">sa@dnzt.nl</a>
Afdeling Personeelszaken (HR):	<a href="mailto:personeelszaken@dnzt.nl">personeelszaken@dnzt.nl</a>
Directiesecretariaat:	<a href="mailto:directiesecretariaat@dnzt.nl">directiesecretariaat@dnzt.nl</a>
Helpdesk medewerkersportaal:	<a href="mailto:helpdesk@dnzt.nl">helpdesk@dnzt.nl</a>
Scholing:	<a href="mailto:scholing@dnzt.nl">scholing@dnzt.nl</a>

### **Medewerkersportaal (alleen voor huishulpen)**

Op het medewerkersportaal ONS kun je thuis op ieder moment snel en makkelijk zien wanneer je moet werken en hoeveel uren je hebt gewerkt. Het medewerkersportaal ONS is te bereiken via: <https://dnzt.mijnio.nl/b/login>. Je krijgt van ons de gevraagde inloggegevens. Wijzigingen in je planning dien je door te geven via je planner.

### **Persoonlijke vragen kan je ook aan je planner stellen via het medewerkersportaal.**

Elke dag na afloop van je werkdag dien je de door jouw gewerkte uren te controleren en te bevestigen op het medewerkersportaal. Elke week moet je de werkstaat voor die betreffende week ondertekenen. Let op: je loon is gebaseerd op de gewerkte uren die in ONS staan. Uiterlijk elke zondag om 23.59, dienen de uren van de afgelopen week gecontroleerd en bevestigd te worden tot de volledige urenverantwoording.

Een uitgebreide instructiefilmpje en stappen kan je vinden op onze website.

### **3. In dienst bij De Nieuwe Zorg Thuis**

#### **Arbeidsovereenkomst**

Als je bij De Nieuwe Zorg Thuis in dienst treedt, leggen we bepaalde afspraken vast in de arbeidsovereenkomst. In deze overeenkomst wordt onder andere vermeld:

- In welke gemeente/omgeving je werkt;
- Per welke datum je in dienst treedt;
- Wat het uurloon bedraagt;
- Eventuele arbeidsvoorwaarden.

#### **CAO**

De Nieuwe Zorg Thuis hanteert de regels van de CAO VVT (Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg). De volledige CAO is te vinden op de website van De Nieuwe Zorg Thuis [www.dnzt.nl](http://www.dnzt.nl).

#### **Identiteitsbewijs en VOG**

Wanneer je in dienst treedt bij De Nieuwe Zorg Thuis dien je over een geldig legitimatiebewijs en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te beschikken. Je krijgt van ons het verzoek via de mail om een VOG aan te vragen, als je de VOG nog niet in je bezit hebt. Hiervoor krijg je van ons via de mail een link toegestuurd.

Een rijbewijs is niet voldoende als legitimatiebewijs. Paspoort, ID-Kaart of een vreemdelingendocument wel. Let er wel op, dat het legitimatiebewijs geldig moet zijn. Een buitenlands paspoort dient nog drie maanden geldig te zijn. Je dient je identiteitsbewijs altijd op je werkplek bij je te hebben.

#### **Opgave van Loonheffing**

In het setje met formulieren bij je indiensttreding kan je aangeven of De Nieuwe Zorg Thuis loonheffing moet inhouden op je loon. Loonheffing is een verzamelnaam voor loonbelasting en premie volksverzekeringen (WW en WIA), premies werknemersverzekeringen (ZFW) en de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet. Voor de inhouding moet De Nieuwe Zorg Thuis je persoonsgegevens registreren. Verder geef je aan of je wilt, dat wij de loonheffingskorting toepassen voor je. Als er veranderingen komen in de door jou ingevulde gegevens, kan ook deze korting wijzigen. Daarom ben je verplicht om tijdig je wijzigingen aan De Nieuwe Zorg Thuis door te geven.

#### **Loonbetaling**

De Nieuwe Zorg Thuis betaalt maandelijks het salaris. Kijk naar de betaaldatum op de website van De Nieuwe Zorg Thuis. Vergeet niet om je uren iedere week voor zondagavond 00.00 uur goed te keuren, anders kan het salaris niet berekend worden en kan er niet tot betaling over worden gegaan. Controleer ook altijd je ingevulde uren. Als de uren niet kloppen wanneer De Nieuwe Zorg thuis het controleert, worden correcties toegepast op de volgende uitbetaling.

#### **Pensioen**

Als medewerker word je aangemeld bij Stichting Pensioenfonds Zorg en Welzijn. Pensioenfonds Zorg en Welzijn verzekert (oud)werknemers in de sector zorg en welzijn van een pensioenpakket. Het fonds wordt hierbij ondersteund door de uitvoeringsorganisatie PGGM. Meer informatie zie website [www.pfzw.nl](http://www.pfzw.nl).

### **Collectieve zorgverzekeringen**

Graag attenderen wij je op de verschillende verzekeringen waar De Nieuwe Zorg Thuis collectiviteitsafspraken voor haar medewerkers heeft gemaakt. Hierdoor kan jij - als medewerker - aantrekkelijke kortingen krijgen op je zorgverzekeringspremies! De Nieuwe Zorg Thuis heeft Assurantiekantoor Mulderij B.V. gevraagd om als tussenpersoon op te treden. Ga naar [www.mulderij.nl](http://www.mulderij.nl) om eenvoudig een premieberekening te maken.

*Naast bovenstaande mogelijkheid, bieden ook onderstaande verzekeringsmaatschappijen collectiviteitskortingen aan voor medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis:*

CZ- Kijk voor meer informatie op [www.cz.nl](http://www.cz.nl) en vul als werkgever De Nieuwe Zorg Thuis in. Het collectiviteitsnummer is 2621185.

De Amersfoortse- Kijk voor meer informatie op [www.amersfoortse.nl](http://www.amersfoortse.nl) en vul als werkgever De Nieuwe Zorg Thuis in. Het collectiviteitsnummer is 104885.

Menzis- Kijk voor meer informatie op [www.menzis.nl](http://www.menzis.nl) en vul als werkgever De Nieuwe Zorg Thuis in. Het collectiviteitsnummer is 48455.

VGZ- Kijk voor meer informatie op [www.vgz.nl](http://www.vgz.nl) en vul als werkgever De Nieuwe Zorg Thuis in. Het collectiviteitsnummer is 12433.

Zilveren Kruis – Zilveren Kruis onderdeel van Achmea. Kijk voor meer informatie op [www.zilverenkruis.nl](http://www.zilverenkruis.nl) en vul als werkgever De Nieuwe Zorg Thuis in. Het collectiviteitsnummer is 207077576.

### **Functioneringsgesprekken**

Je kunt zelf het hele jaar door een functioneringsgesprek aanvragen. De afspraken die tijdens het functioneringsgesprek worden gemaakt zijn niet vrijblijvend. Ze worden schriftelijk vastgelegd en dienen bij het volgende gesprek te worden geëvalueerd.

### **Reiskosten woon-werk verkeer**

Voor woon-werkverkeer hanteren wij de CAO VVT. Zie CAO op onze website [www.dnzt.nl](http://www.dnzt.nl)

### **Opname vakantie**

Wanneer je begint met werken, bouw je per periode verlofuren op conform CAO. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen wettelijk, bovenwettelijk verlof en PLB uren. Iedereen heeft recht op vakantie. Overleg altijd met je leidinggevende en/of planner wanneer je verlof wilt nemen. Vul het vakantieaanvraag formulier in, dit is te vinden op onze website [www.dnzt.nl](http://www.dnzt.nl). Hieronder lees je wanneer je vakantie aan moet vragen en wanneer het aanvraagformulier retour moet zijn. Stuur dit formulier altijd tijdig terug. Je leidinggevende heeft dan 2 weken de tijd om je vakantieaanvraag te beoordelen.

<b>Vakantieperiode</b>	<b>Aanvragen voor:</b>
01 januari t/m 31 maart	1 november
01 april t/m 30 juni	01 februari
01 juli t/m 29 september	01 februari
30 september t/m 31 december	01 juni

Controleer altijd of je voldoende verlofsaldo hebt, voordat je een verlofaanvraag doet bij je leidinggevende en/of planner. Let op: verlofuren worden ook opgebouwd bij Flex-medewerkers, maar deze uren worden iedere periode uitbetaald.

## **Online Workshop 'Inzicht en regie over jouw inkomen en uitgaven'**

Als medewerker van De Nieuwe Zorg Thuis kun je gratis gebruik maken van de Online Workshop van De Sociale Raadsvrouw.

<http://www.socialeraadsvrouw.nl>

Gebruikersnaam = DNZT

Wachtwoord = denieuwezorg01

Je kunt deze workshop volgen door gebruik te maken van bovenstaande link en bijpassende inlogcode.

Dit is een workshop voor mensen die met ongeopende post zitten, geen overzicht meer hebben en daarmee gaandeweg steeds dieper in de problemen raken. De workshop geeft jou handvatten hoe je dit kunt aanpakken om zo weer overzicht te krijgen. Wanneer alles weer overzichtelijk is dan kun je overgaan tot het invullen van de rekenmodule 'Maak je eigen Budget'. Hiermee krijg je weer inzicht en regie over jouw inkomen en uitgaven. Het is dus eigenlijk een 'doe-het-zelf-pakket' voor mensen die het overzicht kwijt zijn. Tevens kan deze module ook dienen als leuke gadget om de administratie bij te houden of om je kennis te vergroten over hoe je jouw inkomen kunt verruimen.

## 4. Werkwijzen

### Huisregels

Werken bij De Nieuwe Zorg Thuis is een vak apart! Bedenk dat jij en je collega's het visitekaartje zijn van De Nieuwe Zorg Thuis en handel daar ook naar. Je leidinggevende en/of planner zal je inlichten over de werkzaamheden die je moet uitvoeren. Heb je daarna nog vragen, stel ze dan gerust. Om je op weg te helpen volgt hieronder een aantal regels waar je in ieder geval aan moet houden.

- Zorg dat je altijd een legitimatiebewijs bij je draagt;
- Draag geen sieraden. Je kan er achter blijven haken en je kan je vingers onder je ringen niet goed wassen en drogen;
- Gebruik van alcohol en drugs voor en tijdens werktijd is verboden;
- Rook niet in het huis van jouw cliënt;
- Geef op tijd aan je cliënt en planner door als je door ziekte niet kan werken. Er kan dan op tijd voor vervanging worden gezorgd. In overleg met je cliënt kan je het zorgmoment verplaatsen naar een andere dag of tijd;
- Vraag een vrije dag en vakantie op tijd aan, zodat er op tijd voor vervanging gezorgd kan worden;
- Maak na het werk je materialen schoon en ruim ze netjes op. Opruimen kost minder tijd dan zoeken;
- Het gebruik van een telefoon is alleen toegestaan in noodsituaties;
- Gebruik geen PC of internetverbindingen van de cliënt voor jezelf.

### Geen medische handelingen uitvoeren

Je mag geen medische handelingen uitvoeren. Dit betekent dat je ook niet mag helpen bij het toedienen van oogdruppels, medicijnen aanreiken of medicijnen sorteren (uitzetten) in een medicijnendoos. Zelfs niet als jouw cliënt dit één keertje aan je vraagt. Dit zijn risicovolle handelingen, waarbij fouten kunnen worden gemaakt. Alleen verzorgenden of verpleegkundigen die deskundig en bekwaam zijn, mogen deze handelingen uitvoeren.

### Omgang cliënten en collega's

De omgang met cliënten en collega's is een belangrijk onderdeel van je werk. Je bent bij mensen thuis of op kantoor aan het werk en dient hun regels en leefstijl te respecteren. Je komt bij cliënten thuis over de vloer en dat is ook een vertrouwenskwestie. Als medewerker van De Nieuwe Zorg Thuis moet je je ervan bewust zijn dat je werkzaamheden verricht in het belang van de maatschappelijke functie van De Nieuwe Zorg Thuis in het algemeen en van de cliënten in het bijzonder. **Dit betekent dat je je professioneel moet gedragen, kleden, verbaal en non-verbaal uiten en dergelijke. Je spreekt over iedereen altijd respectvol, ongeacht hun afkomst, taal, religie of gedragingen. Ook buiten werktijd spreek je altijd met respect over de cliënten en de medewerkers van DNZT. Elke verbale of nonverbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, is uit den boze.** Daarnaast is het belangrijk dat je altijd vriendelijk bent tegen de cliënt, ook als zij je minder vriendelijk behandelen. Als je echter lastig gevallen wordt, meld je dit onmiddellijk aan je leidinggevende en/of planner. Denk bij het omgaan met cliënten aan het volgende:

- Als een cliënt of collega je iets vraagt of klaagt en je kan ze niet helpen, verwijs ze dan naar je leidinggevende en/of planner;
- Het is belangrijk dat de cliënt de hulp krijgt die nodig is. Merk je dat er veranderingen zijn in de gezondheid of het gedrag van de cliënt, meld dit dan altijd aan je planner;
- Gedraag je professioneel naar de cliënt en collega's toe;



- Je hebt een beroepsgeheim. Dit wil zeggen dat je in verband met de privacy van de cliënt niet met anderen praat over persoonlijke zaken van de cliënt;
- Ga vertrouwelijk om met persoonsgegevens van de cliënt en collega's.
- Geef nooit privégegevens (adres, telefoonnummer en dergelijke) door aan een cliënt;
- Bespreek geen persoonlijke zaken met cliënten;
- Het is niet toegestaan om alleen in de woning te werken. Als de cliënt weg moet, dan mag je alleen in de woning achterblijven, als er een getekende sleutelovereenkomst is. Is dit niet het geval, spreek de cliënt er op aan en zoek samen naar een oplossing;
- Neem nooit sleutels van de cliënt in bewaring. Alleen in bijzondere situaties kan dit voorkomen. In dat geval moet een sleutelovereenkomst met de cliënt worden opgesteld;
- Raak kostbare voorwerpen van de cliënt en collega's niet aan. Verzoek de cliënt en/of collega deze zelf schoon te maken. Als je per ongeluk iets kapot maakt, meld dit dan altijd direct aan de cliënt en/of collega en aan je leidinggevende en/of planner;
- Om misverstanden te voorkomen is het belangrijk dat je nooit geld of attenties van de cliënt aanneemt;
- Je mag geen post openen zonder de toestemming van de cliënt of zonder indicatiebesluit;
- Buiten werktijden verricht je geen werkzaamheden voor de cliënt;
- Indien er gevraagd wordt om boodschappen te doen, mag je nooit een pinpas van de cliënt meenemen;
- Wanneer een beschuldiging van diefstal geuit wordt richting een medewerker, moet de organisatie snel en efficiënt handelen. Het imago van de organisatie en jezelf kan hierdoor beschadigd worden. Mocht je als medewerker beschuldigd worden, neem dan direct contact op met je leidinggevende en/of planner.

### **Testament**

De medewerker van De Nieuwe Zorg Thuis mag NIET in het testament van de cliënt worden opgenomen. Gebeurt dit wel, dan dien je hier afstand van te doen zowel voor als na het overlijden van de cliënt. Je licht de leidinggevende en/of planner in inzake de vermelding in het testament.

### **Medische kosten**

Het kan onverhoopt voorkomen dat je betrokken raakt bij een bedrijfsongeval. Mocht dit zo zijn ben je verplicht dit direct te melden aan je leidinggevende en/of planner. Mocht je voor een bedrijfsongeval medische kosten moeten maken, dan kan je deze onder voorwaarden declareren bij De Nieuwe Zorg Thuis. Als je na het indienen van je verzekering het bewijs hebt ontvangen dat het niet vergoed wordt via je eigen verzekering, kan je dit bewijs naar je leidinggevende en/of planner toesturen. Het is hierbij van belang dat je de *totale* medische kosten pas ná het einde van het kalenderjaar bij ons declareert.

### **Zorgmap**

De Nieuwe Zorg Thuis stelt de cliënt een zorgmap ter beschikking. Deze is te vinden op de website [www.dnzt.nl](http://www.dnzt.nl). Ook vind je op de website hiervoor een invulinstructie. Deze zorgmap zit vol met afspraken en informatie en is tevens het zorgplan. De HH2 en begeleidingscliënten krijgen een huisbezoek bij aanvang van de hulpverlening en een zorgmap. Bij sommige gemeenten is het verplicht dat cliënten een zorgmap ontvangen. Deze zorgmap is een hulpmiddel om de hulp bij het huishouden of begeleiding aan te laten sluiten bij de wensen van de cliënt. Ook kun je hierin mededelingen doorgeven aan de betrokken familie en andere hulpverleners. Het is een aanvullend communicatiemiddel tussen cliënt, familie en medewerker van De Nieuwe Zorg Thuis.

### **Aftekenlijst**

Mocht jouw cliënt graag een overzicht willen van de gewerkte uren, dan kun je op onze website een aftekenlijst downloaden en uitprinten. Je kunt dit formulier bij je cliënt laten liggen.

### **Afsprakenformulier huishoudelijke werkzaamheden**

Ook kun je indien gewenst, voor AVS en HH1 cliënten, een afsprakenformulier voor huishoudelijke werkzaamheden downloaden via onze website (in plaats van de zorgmap). Op dit formulier geef je aan hoe vaak, welke werkzaamheden, door wie worden uitgevoerd. Dit formulier laat je bij je cliënt liggen. Jaarlijks evalueer je deze afspraken.

### **Richtlijnen Social Media**

Social Media zoals Facebook, Twitter en LinkedIn bieden kansen om te laten zien dat je trots bent op je werk en kunnen bijdrage aan een positief imago van De Nieuwe Zorg Thuis. Desalniettemin is het belangrijk te beseffen dat je met berichten op sociale media (onbewust) het bedrijfsimago ook kunt schaden. De Nieuwe Zorg Thuis vertrouwt erop dat haar medewerkers verantwoord om zullen gaan met sociale media. Je publiceert niet ongevraagd vertrouwelijke informatie of schadelijke informatie over cliënten, partners of andere relaties van De Nieuwe Zorg Thuis. Word geen vrienden via facebook met je cliënten.

### **Privacyreglement**

De Nieuwe Zorg Thuis is verplicht om de persoonsgegevens van zowel cliënten als medewerkers op kantoor te beschermen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Voor zowel cliënten als medewerkers zijn er privacyreglementen opgesteld. Hierin staat aangegeven welke soorten gegevens worden verwerkt, de doelen voor de verwerking en met wie gegevens worden gedeeld en welke rechten de medewerker of de cliënt heeft ten aanzien van de eigen gegevens. Op de website van De Nieuwe Zorg Thuis staat zowel het privacyreglement voor personeel als de privacyverklaring voor cliënten.

### **Meldplicht Datalekken**

In geval van onder meer diefstal, verlies of misbruik van persoonsgegevens moeten bedrijven dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De AP kan bedrijven een boete opleggen wanneer privacyregels worden overtreden. Daarom is het van belang om persoonlijke gegevens van cliënten **niet via je eigen mail** te versturen. Via het beveiligde medewerkersportaal kun je wel informatie doorgeven aan je planner. Let er op, dat je zorgvuldig omgaat met je inloggegevens.

### **Klachtenregeling**

Dit reglement beschrijft de wijze waarop De Nieuwe Zorg Thuis klachten behandelt. Klachten worden door De Nieuwe Zorg Thuis opgevat als een signaal ter verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening. Een ieder die gebruik gaat maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp bij het huishouden kan een klacht indienen bij De Nieuwe Zorg Thuis. Ook kan men namens belanghebbende/betrokkenen een klacht indienen. Medewerkers kunnen eveneens een klacht indienen.

### **Schaderegeling**

Als medewerker kun je tijdens het werk te maken krijgen met schade. Als je bij een cliënt schade hebt veroorzaakt meld je dit bij de planner. Heb je schade gemaakt op kantoor dan meld je dit bij je leidinggevende. Deze stuurt een schademeldingsformulier naar de cliënt. Dit formulier vul je samen met de cliënt in. Zowel de cliënt als jij ondertekent het formulier.

## 5. Verzuim

### **Informatie Ziekteverzuim flexmedewerkers**

#### Ziek melden

Wanneer je ziek bent neem je **eerst zelf contact op met je cliënten** om te melden dat je niet kunt komen. Daarna meld je je **dezelfde dag telefonisch ziek tussen 8.30 en 9.00 uur** bij de afdeling planning van De Nieuwe Zorg Thuis Flex (DNZT Flex) via telefoonnummer 085-0239043. Kies vervolgens optie 1 voor de afdeling planning. Je geeft door welke client er vervanging nodig heeft.

Het heeft de voorkeur dat, wanneer jouw verzuim kortdurend is, je een andere dag met de cliënt afspreekt zodat de cliënt weinig wisselingen heeft.

#### Flexmedewerker & Acture

Acture is door DNZT Flex aangesteld om zorg te dragen voor de verzuimbegeleiding en re-integratie van zieke flexmedewerkers. Ben je een medewerker met een flexcontract, dan wordt je op jouw eerste ziektedag bij Acture aangemeld en ontvang je vervolgens een ziektebewijs van Acture en word je aangemeld bij het UWV. Jouw dienstverband is dan tijdelijk 'bevroren' en de telling van het aantal weken voor het Fase A contract is dan 'stopgezet'.

#### Thuisblijven

Eén van de medewerkers van Acture zal contact met je zoeken, in de vorm van een telefoongesprek of een huisbezoek. Ook kun je een oproep verwachten voor het spreekuur van de bedrijfsarts waarvoor je beschikbaar dient te zijn. Je bent verplicht om, totdat het eerste contact met Acture heeft plaatsgevonden, tussen 08.00 en 18.00 uur thuis te blijven om dit contact en/of bezoek mogelijk te maken. Acture kan je verplichten om, nadat het eerste contact heeft plaatsgevonden nog uiterlijk twee weken thuis te blijven. Deze verplichting geldt dan tot 10.00 uur 's ochtends en tussen 12.00 uur en 14.30 uur 's middags. Als je op een ander adres verblijft, moet je dit direct telefonisch melden aan de casemanager van Acture. Slechts in overleg met de casemanager van Acture kun je toestemming krijgen om op bepaalde uren je (verpleeg)adres te verlaten. Wanneer je niet bereikbaar bent, kom je niet in aanmerking voor toekenning ziekingeld.

#### Ziekengeld en wachtdagen

Je hebt 2 wachtdagen waarover geen ziekingeld wordt betaald. Wachtdagen zijn niet aan de orde wanneer je binnen een periode van vier weken opnieuw arbeidsongeschikt raakt en er bij de eerste ziekmelding al rekening is gehouden met wachtdagen. Minimaal vier weken na ontvangst van je ziekmelding zal Acture wekelijks het ziekingeld aan je overmaken. De hoogte van jouw ziekingeld is gebaseerd op het gemiddelde dagloon dat je hebt verdiend bij DNZT Flex, tot maximaal 1 jaar voorafgaand aan de ziekmelding. Je loongegevens worden verkregen uit de polisadministratie van het UWV of uit de loonadministratie van DNZT Flex. Alle wijzigingen die gevolgen kunnen hebben voor je ziekingeld, dienen direct door jou gemeld te worden bij de casemanager van Acture. Indien je je niet houdt aan de regels, dan kan dat gevolgen hebben voor jouw ziekingeld.

#### Herstel

Zodra je beter bent, dien je dit direct te melden bij DNZT Flex. Je hoeft niet op toestemming te wachten om aan het werk te gaan of om ander werk te zoeken. Het is ook mogelijk dat je gedeeltelijk jouw werkzaamheden hervat of andere vervangende werkzaamheden gaat verrichten. Voor de overige uren die je dan nog claimt op de Ziektewet, dien je je te houden aan de regels in dit verzuimreglement.

Ben je als flexmedewerker langer dan 6 weken ziek, dan wordt jouw Fase A contract ontbonden en ben je formeel niet meer in dienst van DNZT Flex. Zodra je hersteld bent, krijg je geen ZW-uitkering meer, maar ontvang je een WW-uitkering.

### Bedrijfsarts

Uiteraard geef je gehoor aan een oproep van de bedrijfsarts om op het spreekuur te verschijnen. Indien je daar absoluut niet toe in staat bent, of al weer aan het werk bent geef je dit uiterlijk 48 uur voor aanvang van de afspraak door aan de casemanager van Acture. Indien je dit verzuimt kan dit gevolgen hebben voor de hoogte en/of duur van de uitbetaling ziekgeld.

### Second opinion bij bedrijfsarts

Als je twijfelt aan de juistheid van een door de bedrijfsarts gegeven advies over de verzuimbegeleiding, kun je dit met opgave van redenen bij hem aangeven en vragen om een second opinion van een andere bedrijfsarts. De eerste bedrijfsarts zet de second opinion in gang, tenzij hij zwaarwegende argumenten heeft om dit niet te doen; in dat geval zal hij je vertellen wat deze argumenten zijn. Vindt de second opinion plaats, dan zet de bedrijfsarts deze in gang door met jou een andere bedrijfsarts te selecteren uit de pool die Acture hiervoor heeft ingericht. Deze andere bedrijfsarts mag niet werkzaam zijn binnen de arbodienst, het bedrijf of de inrichting waar de eerste bedrijfsarts werkzaam is. Bij selectie van een bedrijfsarts uit de pool draagt Acture de kosten van de second opinion. Wil je een bedrijfsarts raadplegen die geen deel uitmaakt van de pool, dan heb je hiervoor toestemming nodig van Acture. In alle gevallen meldt de eerste bedrijfsarts aan Acture dat er een andere bedrijfsarts wordt ingeschakeld voor een second opinion en welke bedrijfsarts dit is. De bedrijfsarts die de second opinion verricht, ontvangt van de eerste bedrijfsarts alle informatie die nodig is om jouw situatie en het gegeven advies te beoordelen. Hij beslist zelf of hij daarnaast nog andere informatie wil verzamelen. Is de tweede bedrijfsarts tot een advies gekomen, dan bespreekt hij dit eerst met jou. Jij beslist vervolgens of dit advies met de eerste bedrijfsarts wordt gedeeld. Gebeurt dit niet, dan blijft het advies van de eerste bedrijfsarts het uitgangspunt voor de verzuimbegeleiding. Krijgt de eerste bedrijfsarts het advies wel, dan neemt hij na ontvangst zo spoedig mogelijk contact met jou op en vertelt hij je met opgaaf van redenen of hij het advies volledig, gedeeltelijk of niet overneemt. Aan Acture meldt hij alleen of de second opinion voor hem reden is om zijn advies over de verzuimbegeleiding te wijzigen en zo ja, wat zijn nieuwe advies inhoudt. Vervolgens neemt hij de advisering over de verzuimbegeleiding weer ter hand. Vind je dat de manier waarop hij met de gegeven second opinion omgaat dit onwenselijk maakt, dan kun je dit aangeven. De bedrijfsarts overweegt dan of hij de advisering over de verzuimbegeleiding aan een andere bedrijfsarts overdraagt en meldt zijn beslissing aan jou en aan Acture.

### Klachtenprocedure bedrijfsarts

Acture ziet erop toe dat de zelfstandige bedrijfsarts of gecertificeerde arbodienst beschikt over een klachtenprocedure. Van deze procedure kun je gebruikmaken wanneer je vindt dat de bedrijfsarts zich tegenover jou heeft schuldig gemaakt aan onfatsoenlijk of onprofessioneel handelen.

### Afspraak is afspraak

Acture verwacht dat jij je houdt aan gemaakte afspraken.

### Deskundigenoordeel bij UWV

Bij het inrichten van de re-integratie volgt Acture het advies van de bedrijfsarts. Wanneer je het niet eens bent met de wijze waarop Acture met dit advies omgaat en/of de re-integratie vormgeeft, kun je bij UWV een Deskundigenoordeel aanvragen. UWV zal dan beoordelen of Acture voldoet aan alle re-integratieverplichtingen: bijvoorbeeld of we niet te weinig aan de re-integratie doen, of juist te veel van jou vragen. De uitkomst van een Deskundigenoordeel is wettelijk niet bindend, maar de casemanagers van Acture nemen die wel altijd mee in het vervolg op het dossier en ontwikkeling daarvan.

### Bezwaar en beroep bij UWV

Wanneer de bedrijfsarts je arbeidsgeschikt verklaart of zich een andere situatie voordoet die jou recht op een Ziektewetuitkering of de hoogte en/of duur daarvan beïnvloedt, vraagt Acture hiervoor bij UWV een beschikking aan. Vindt UWV na toetsing dat deze aanvraag zorgvuldig tot stand is gekomen, dan geeft het de beschikking af. Je krijgt hiervan een afschrift, Acture ook. Ben je het niet eens met de inhoud van de beschikking, dan kun je een procedure voor bezwaar en beroep starten bij UWV. Deze instantie hanteert hiervoor vaste bezwaartermijnen. Bij een beschikking hersteldverklaring is de bezwaartermijn 2 weken, overige onderwerpen kennen een bezwaartermijn van 6 weken. Het bezwaar wordt door de afdeling Bezwaar en Beroep van UWV behandeld. Ben je het na de behandeling van jouw bezwaar niet eens met de uitkomst, dan kun je in beroep gaan bij de rechtbank en vervolgens nog in hoger beroep. Acture heeft deze mogelijkheden ook.

### Vakantie

Wanneer je een Ziektewetuitkering geniet mag je op vakantie gaan, mits je aan een aantal voorwaarden voldoet:

- jouw vakantie mag je herstel en/of re-integratie niet in de weg staan;
- je dient je ook tijdens je vakantie onveranderd te houden aan de gemaakte afspraken in jouw (bijgestelde) plan van aanpak;
- je hebt je vakantie en verblijfadres tijdig aan jouw Casemanager doorgegeven.

Geef je vakantieplannen tijdig door; hoe eerder, hoe beter. Maar in ieder geval uiterlijk 2 weken voor jouw vertrek. Jouw Casemanager beoordeelt in overleg met de bedrijfsarts en/of jouw re-integratiebegeleider of jouw vakantie aan bovenstaande voorwaarden voldoet. Als je in Nederland op vakantie gaat, en je blijft voldoen aan jouw re-integratieplicht, dien je uiterlijk 48 uur van tevoren jouw verblijfadres door te geven aan de Casemanager.

Acture controleert of jij je aan jouw plichten houdt. Ga je op vakantie en geef je dat niet of te laat aan Acture door? Dan heeft dat gevolgen voor de hoogte en/of duur van jouw Ziektewetuitkering.

### Contact met casemanagers Acture

De casemanagers van Acture zijn te bereiken op: 024-8909470.

## Informatie voor vaste medewerkers

Voor vaste medewerkers werken we samen met Arbodienst Kwiek.

**Ben je ziek, dan bel je ook met Kwiek.**

Dit geldt dus **niet** voor flex-medewerkers (zie de uitleg hiervoor).

### Ziekmelden

Welke stappen moet je ondernemen als je ziek bent en (deels) niet kunt werken?

- 1** Je meld je dan tussen 8.30 en 9.00 uur telefonisch ziek bij de Planning en je belt jouw cliënten die voor die dag staan ingepland
- 2** Samen met de Planning bespreek je zaken zoals reden arbeidsongeschiktheid, inschatting duur van het verzuim, afspraken afzeggen of verschuiven van cliënten en jouw bereikbaarheid
- 3** Je ontvangt na het gesprek een mail van de planning met het telefoonnummer van Kwiek en een vragenlijst. Je vult de vragenlijst\* direct in en stuurt dit naar [verzuim@kwiek.nu](mailto:verzuim@kwiek.nu)
- 4** "Ben je ziek dan bel je ook met Kwiek": nadat je de vragenlijst ingevuld hebt en verstuurd bel je met Kwiek op nummer **088-1331 199** voor 10.00 uur op de dag van ziekmelding
- 5** Hangt jouw ziekmelding samen met een ongeval, zwangerschap gerelateerd of orgaandonatie? Geef deze oorzaak dan aan bij je ziekmelding

*\*De uitkomsten van de vragenlijst zijn voor Kwiek en worden niet gedeeld met de werkgever.*

### Betermelden

Voel je je beter en ga je (deels) weer werken?

**Bel  
085 023 90 43**

Meld je dan eerst telefonisch weer beter bij de Planning en stem af over het informeren van jouw cliënten.

Daarna meld je je beter bij Kwiek via [verzuim@kwiek.nu](mailto:verzuim@kwiek.nu)



Kwiek is onze partner is als het gaat om arbo, verzuim, werkvermogen en daaraan gerelateerde vragen. Wil je meer over Kwiek weten? Kijk dan op [www.kwiek.nu](http://www.kwiek.nu).

Kwiek werkt met meerdere professionals zoals bedrijfsartsen, casemanagers, psychologen, en arbeidsdeskundigen. DNZT heeft afgesproken dat elke medewerker toegang heeft tot een casemanager. Deze professional is het eerste aanspreekpunt voor jou en werkt als contactpersoon richting de bedrijfsarts. Samen met de bedrijfsarts vormen de casemanagers het medisch team en zijn verantwoordelijk voor jouw begeleiding. Er is veelvuldig overleg met de Verzuimdesk\* van DNZT, vanuit DNZT is de Verzuimdesk verantwoordelijk voor de interne begeleiding.

*\*De Verzuimdesk is te bereiken onder het algemene nummer van DNZT (+31) 085 023 90 43 optie 3.*

#### Onze Kwiek casemanagers



**Henry Haaijer**

(coördinerend senior casemanager)



**Millicent Schepman**

(senior casemanager)

Zowel Henry als Millicent zijn te bereiken via nummer **088-1331 199**

## Verzuimbegeleiding, wie doet wat?

- Je onderhoudt contact met Kwiek en de Verzuimdesk en je hebt contact met Planning als het om afstemming cliënten gaat;
- Na 2 weken van verzuim zul je voornamelijk te maken hebben met:
  - \* De Verzuimdesk van HR; deze zorgt voor afhandeling van de administratieve kant van jouw verzuim en is het aanspreekpunt tijdens jouw ziekteverzuim
  - \* Casemanagers van Arbodienst Kwiek. Zij zullen je begeleiden naar een voorspoedig herstel en hervatting van werkzaamheden i.s.m. Arboartsen en eventuele andere specialisten

## Wet Verbetering Poortwachter.

Rechten en plichten werkgever en werknemer.

Ben je langdurig arbeidsongeschikt? Dan geldt de Wet Verbetering Poortwachter (WVP).

- 6 weken ziek → Probleemanalyse door de Arbo arts & opstellen plan van aanpak i.s.m. de Verzuimdesk
- De Verzuimdesk bewaakt de voortgang, is initiator van voortgangsgesprekken en re-integratieactiviteiten
- Samen met Kwiek verzorgt de Verzuimdesk verdere begeleiding bij langdurig verzuim

## Wat zijn jouw verplichtingen tijdens ziekte?

- Je houdt je aan de regels die binnen DNZT gelden
- Je houdt je aan redelijke re-integratievoorschriften
- Tijdens je periode van ziekte moet je bereikbaar zijn voor DNZT en Kwiek
- Wil je op vakantie dan moet DNZT daar toestemming voor geven. Dan geldt dat je hier verlofdagen voor opneemt
- Je werkt actief mee aan herstel en re-integratie en geeft gehoor aan de oproep van de Arbo arts en de casemanager
- Als je de huidige functie niet (volledig) kunt uitoefenen maar wel ander werk kunt doen volgens de Arbo arts, dan moet je aangepast of vervangend werk doen

### Ziek als gevolg van zwangerschap

Als een medewerkster zwanger is, dan wel bevallen is, is er over een periode van in principe 16 weken recht op 100% Ziektewet uitkering. De werkgever krijgt het salaris over die periode volledig vergoed. Wat velen niet weten, is dat de vergoeding ook geldt als de medewerkster voor het zwangerschapsverlof of na het bevallingsverlof niet in staat is om te werken als direct gevolg van de zwangerschap of de bevalling. Het is daarom van groot belang bij ziekte aan te geven of het een gevolg is van de zwangerschap.

### Doorbetaling bij ziekte

In het eerste ziektejaar wordt jouw salaris voor 100% doorbetaald, in het tweede ziektejaar is dit 70% (met een ondergrens van het minimumloon) over niet werkzame uren. Re-integratie uren en vervangende werkzaamheden worden voor 100% uitbetaald.

### Second opinion bij bedrijfsarts

Als je twijfelt aan de juistheid van een door de bedrijfsarts gegeven advies over de verzuimbegeleiding, kun je dit met opgave van redenen bij hem aangeven en vragen om een second opinion van een andere bedrijfsarts. De eerste bedrijfsarts zet de second opinion in gang, tenzij hij zwaarwegende argumenten heeft om dit niet te doen; in dat geval zal hij je vertellen wat deze argumenten zijn. Vindt de second opinion plaats, dan zet de bedrijfsarts deze in gang door met jou een andere bedrijfsarts te selecteren.

### Klachtenprocedure bedrijfsarts

De bedrijfsarts beschikt over een klachtenprocedure. Van deze procedure kun je gebruikmaken wanneer je vindt dat de bedrijfsarts zich tegenover jou heeft schuldig gemaakt aan onfatsoenlijk of onprofessioneel handelen.

### Deskundigenoordeel bij UWV

Bij het inrichten van de re-integratie volgt DNZT het advies van de bedrijfsarts. Wanneer je het niet eens bent met de wijze waarop wij met dit advies omgaan en/of de re-integratie vormgeven, kun je bij UWV een Deskundigenoordeel aanvragen. UWV zal dan beoordelen of DNZT voldoet aan alle re-integratieverplichtingen: bijvoorbeeld of we niet te weinig aan de re-integratie doen, of juist te veel van jou vragen. De uitkomst van een Deskundigenoordeel is wettelijk niet bindend, maar wij nemen dit wel altijd mee in het vervolg op het dossier en ontwikkeling daarvan.

### Opschorten loon

Wanneer je niet meewerkt aan jouw re-integratie zijn wij vanuit de Wet Poortwachter verplicht om je eerst een waarschuwing te geven om vervolgens jouw loon op te schorten. Wat betekent dat je pas jouw salaris krijgt, wanneer je mee werkt. Dit wordt alleen gedaan bij het niet mee willen werken. Redenen om loon op te schorten zijn bijvoorbeeld: niet naar de bedrijfsarts gaan, niet bereikbaar zijn zonder geldige reden, passend werk niet willen accepteren, op vakantie of een dagje weg zijn zonder ons te informeren.

### Vertrouwenspersoon

Ben je slachtoffer van agressie of geweld, van ongewenste of seksuele intimidatie, van discriminatie of pesten dan kun je contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan jou helpen en ondersteunen. DNZT heeft een externe vertrouwenspersoon. Zijn naam is Jan Hamers. Mocht je contact met hem wensen dan kun je Jan Hamers bereiken via mail: [janhamers1960@gmail.com](mailto:janhamers1960@gmail.com)

### Preventiemedewerker

Een preventiemedewerker is een medewerker die de werkgever ondersteunt bij het zorgen voor veilige en gezonde werkomstandigheden in een bedrijf. Mocht je contact willen met onze preventiemedewerker, dan kun je bellen via het algemene telefoonnummer 085 - 0239043.



## 6. Procedures en richtlijnen

Arbeidsomstandigheden zijn geregeld in de Arbowet. Hierin zijn allerhande zaken geregeld met betrekking tot veilige en gezonde arbeidsomstandigheden. Zowel de werkgever als de werknemer (jijzelf) hebben daarbij verantwoordelijkheden. Ook de cliënt en kantoor waar je voor werkt heeft verantwoordelijkheden op dit gebied. Met andere woorden: we moeten samen zorgen voor een veilige en gezonde werksituatie. En als de arbeidsomstandigheden goed zijn is de kans op ziek worden of een ongeval klein.

Als je bij een cliënt huishoudelijke werkzaamheden gaat verrichten, is het van belang om voor aanvang van deze werkzaamheden de Arbo-checklist met de cliënt door te nemen. De Arbo-checklist Huishoudelijke werkzaamheden kan je vinden op onze website [www.dnzt.nl](http://www.dnzt.nl).

Als werknemer moet je constant bewust zijn van de gevaren en de risico's op je werk. De Nieuwe Zorg Thuis wil in het kader van goed werkgeverschap ervoor zorgen dat haar werknemers veilig en gezond werken. Hiervoor heeft de organisatie een aantal richtlijnen en procedures opgesteld. Lees onderstaande procedures en richtlijnen door en houd je aan de regels. De volledige procedures en richtlijnen kan je vinden op onze website [www.dnzt.nl](http://www.dnzt.nl) onder het kopje 'Medewerkers'.

Belangrijke procedures:

- Onveilige situaties, incidenten en ongevallen;
- Huiselijk geweld;
- Ongewenste omgangsvormen;
- Zorgweigering.

Richtlijnen huishoudelijke activiteiten:

- Gedragscode
- Algemene Arbo-tips;
- Algemene werkvolgorde bij onderhoud huis en huisraad;
- Richtlijnen hygiëne;
- Prikaccidenten
- Richtlijn cytostatica;
- Richtlijnen huishoudelijke activiteiten.

