

# 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 en CAO
  - VOG en Identiteitsbewijs
  - Opgave voor loonheffing
  - Loonbetaling
  - Pensioen
  - Collectieve zorgverzekeringen
  - Functioneringsgesprekken
  - Reiskosten
  - Opname vakantie
  - Scholingsaanbod Primio
  - Online Workshop 'Thuisadministratie'
4. Werkwijzen
  - Huisregels
  - Calamiteiten of noodgevallen
  - Geen medische handelingen uitvoeren
  - Geen andere taken verrichten dan huishoudelijke taken
  - Omgang cliënten en collega's
  - Testament of andere officiële privédocumenten
  - Medische kosten
  - Zorgmap
  - Aftekenlijst
  - Afspraken huishoudelijke werkzaamheden
  - Richtlijnen Social media
  - Privacyreglement
  - Meldplicht datalekken
  - Klachtenregeling
  - Schaderegeling
  - Klokkenluidersregeling
5. Verzuim
  - Welke stappen moet je ondernemen als je ziek bent?
  - Wet Verbetering Poortwachter
  - Wat zijn jouw verplichtingen tijdens ziekte?
  - Ziek als gevolg van zwangerschap
  - Doorbetaling bij ziekte
  - Second opinion bij bedrijfsarts
  - Klachtenprocedure bedrijfsarts
  - Deskundigenoordeel bij UWV
  - Opschorten loon
  - Vertrouwenspersoon
  - Preventiemedewerker
  - Inzet coach en psycholoog via DNZT
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 thuisondersteuning 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 ondersteuning. 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**

Voor het rechtstreekse telefoonnummer van jouw Planner of HR-medewerker, kijk je op onze website en vul je jouw postcode in bij 'Vind mijn regio'.

Als je de afdeling (Salaris)administratie, Commercie, Marketing &PR of Directiesecretariaat nodig hebt, kun je bellen met: 085-0239043.

### **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>
Bestuurssecretariaat:	<a href="mailto:bestuurssecretariaat@dnzt.nl">bestuurssecretariaat@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**

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 uitgebreid instructiefilmpje en stappen kan je vinden op onze website.

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

#### **Arbeidsovereenkomst en CAO**

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.

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).

#### **VOG en Identiteitsbewijs**

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. Nadat je de VOG-aanvraag online hebt ingediend, vragen wij je om het bewijs van deze aanvraag of een kopie van de bon met ons te delen. Indien je proeftijd met succes wordt afgerond, zullen de kosten voor de VOG worden vergoed. Echter, als we de kopie van de originele VOG-verklaring niet binnen 4 weken na je aanvraag ontvangen, kan dit leiden tot het stopzetten van je werkzaamheden.

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**

We vinden het belangrijk dat je een goede zorgverzekering hebt en zorg vergoed krijgt die je nodig hebt. Daarom bieden wij jou (en eventueel je gezinsleden) de keuze uit een aantal collectieve zorgverzekeringen.

Hoewel we geen korting meer kunnen geven op de basisverzekering, blijft de korting op aanvullende verzekeringen interessant. Via het collectief van De Nieuwe Zorg Thuis heb je namelijk extra voordelen. Op de website <https://dnzt.zorgtvoorje.nl> vergelijk je diverse zorgverzekeraars op basis van voorwaarden en premie. Zo weet je snel welke zorgverzekering bij je past én welke het voordeligste is. Ieder jaar kun je vanaf half november tot en met 31 december overstappen van zorgverzekering.

Het kiezen van de juiste zorgverzekering kan best ingewikkeld zijn. Voor hulp kun je gratis terecht bij de zorgadviseurs van Vitalr: 0523 - 28 23 20 of [info@vitalr.nl](mailto:info@vitalr.nl).

Laat je gerust adviseren, je zit nergens aan vast

Naast bovenstaande mogelijkheid, biedt ook De Friesland Zorgverzekeraar collectiviteitskortingen aan voor medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis. Kijk voor meer informatie op <https://www.defriesland.nl/> of op de [premieberekeningstool](#) en vul het collectiviteitsnummer 204455800 in. Bestaande De Friesland verzekerden kunnen zich aanmelden voor dit collectief via 'Mijn De Friesland' omgeving.

### **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 maand 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. Je kunt via het medewerkersportaal ONS verlof aanvragen. Op onze website [www.dnzt.nl](http://www.dnzt.nl) vind je hiervoor een instructie. Je mag **maximaal 3 weken** aaneengesloten opnemen en je dient je aanvraag **op tijd** in (zie het schema hieronder). 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.

## **Scholingsaanbod PRIMIO**

De Nieuwe Zorg Thuis heeft de PRIMIO-App geïntroduceerd, een verzameling microlearning-trainingen speciaal ontworpen voor mobiele apparaten. De trainingen duren 3 tot 6 minuten en zijn toegankelijk via een gebruiksvriendelijke app en beheeromgeving met uitgebreide rapportagemogelijkheden.

PRIMIO richt zich op:

- Effectief inwerken door herhaling van essentiële kennis.
- Laagdrempelig leren, passend bij het werkschema van medewerkers.
- Werkplekondersteuning met actuele informatie.

Van jou wordt verwacht dat je de verplichte Entree cursus volgt. Daarnaast kan de Planning aanvullende trainingen aanwijzen, zoals een bepaald ziektebeeld, om goed voorbereid te zijn op specifieke cliënten.

In PRIMIO vind je informatie over je eerste werkweek en werken bij DNZT, evenals leerzame modules zoals prettig communiceren met de cliënt, gezond en veilig schoonmaken en omgaan met ongewenst gedrag.

De app is beschikbaar in de Appstore/Playstore. Bij indiensttreding ontvang je een e-mail met een inlogcode, waarmee je direct kunt beginnen met leren. Veel (leer)plezier!

## **Online Workshop 'Thuisadministratie'**

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.

### Calamiteiten of noodgevallen

Bel bij calamiteiten of noodgevallen **direct: 112** en breng daarna jouw planner op de hoogte! Voorbeelden van calamiteiten zijn: jouw cliënt wordt plotseling onwel of valt en is niet meer aanspreekbaar, of je ontdekt een brand in huis.

### 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.

### Geen andere taken verrichten dan huishoudelijke taken

Het is niet de bedoeling andere taken te verrichten buiten de afgesproken werkzaamheden om. Bijvoorbeeld meegaan met de cliënt naar de huisarts, is geen taak die je als huishoudelijk medewerker verricht. Mede omdat je niet verzekerd bent voor het vervoeren van je cliënt onder werktijd. Voel je **nooit** verplicht om buiten je werktijden klusjes voor je cliënt uit te voeren. Je kunt wel **meedenken** over hoe een cliënt andere personen, vrijwilligers of welzijnsinstanties kan inschakelen om bijvoorbeeld een wandelingetje te maken, boodschappen te doen, het hondje uit te laten of de tuin te onderhouden. Mocht je er niet uitkomen met je cliënt of je voelt je onder druk gezet, bel altijd naar kantoor voor hulp.

### 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, verwijz 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;
- Indien er gevraagd wordt om boodschappen te doen en dit is afgestemd met kantoor, 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 of andere officiële privédocumenten**

Teken geen officiële privédocumenten van een cliënt. Treed bijvoorbeeld niet als getuige op bij een volmacht of testament. Je mag ook 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. Sommige cliënten krijgen een huisbezoek bij aanvang van de zorgverlening en een zorgmap. Deze zorgmap is een hulpmiddel om de hulp bij het huishouden of thuisondersteuning 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, 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.

### **Klokkenluidersregeling**

Deze regeling legt uit wat je kunt doen als je denkt dat er sprake is van een misstand van maatschappelijk belang door de organisatie of een medewerker van De Nieuwe Zorg Thuis. Je kunt deze regeling opvragen via onze vertrouwenspersoon (zie hoofdstuk 5 voor contactgegevens).

## 5. Verzuim

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

1. **Cliënt bellen:** Wanneer je ziek bent neem je eerst zelf contact op met je cliënt(en) om te melden dat je niet kunt komen. Afhankelijk van de mogelijkheden, maak je afspraken of je op een ander moment kan komen. Het heeft de voorkeur dat, wanneer jouw verzuim kortdurend is, je een andere dag met de cliënt afspreekt zodat de cliënt weinig wisselingen heeft.
2. **HR afdeling bellen:** Daarna meld je je dezelfde dag telefonisch ziek tussen 8.30 en 9.30 uur bij de afdeling HR. Kijk voor het rechtstreekse telefoonnummer op onze website bij 'Vind mijn regio'. Bij de ziekmelding geef je aan:
  - Of je niet in staat bent om te werken wegens ziekte of dat er sprake is van een andere reden waarvoor verlof opgenomen kan worden.
  - Wat de vermoedelijke duur van het verzuim zal zijn en maak je afspraken over de werkzaamheden en welke werkzaamheden nog wel uitgevoerd kunnen worden.
  - Wat de werkgever kan doen om te helpen (bijvoorbeeld ondersteuning van een coach of psycholoog).
  - Op welk (verpleeg)adres en telefoonnummer je te bereiken bent.
  - Of er sprake is van een 'vangnetsituatie'. Hieronder wordt verstaan:
    - arbeidsongeschiktheid ten gevolge van zwangerschap;
    - arbeidsongeschiktheid door orgaandonatie;
    - of er sprake is van een no-riskpolis (je had bij het begin van je dienstverband een WAO- of WAZ- of WIA uitkering < 5 jaar geleden, je kreeg (ooit) een Wajong-uitkering, je behoort tot de doelgroep banenafpraak).
  - Of er sprake is van arbeidsongeschiktheid als gevolg van een ongeluk waarvoor een derde aansprakelijk is.

### **Wet Verbetering Poortwachter**

Ben je langdurig arbeidsongeschikt? Dan geldt de Wet Verbetering Poortwachter. Ben je langer ziek dan 6 weken, dan gaat de Arbo arts een probleemanalyse en een plan van aanpak maken. HR bewaakt de voortgang en nodigt je uit voor voortgangsgesprekken en re-integratieactiviteiten.

### **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.
- 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 HR.
- 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.

### **Inzet coach en psycholoog via DNZT**

DNZT wil graag extra ondersteuning bieden aan haar medewerkers om de inzetbaarheid te versterken. Door middel van het aanbieden van een coach of psycholoog denken wij het herstelproces van medewerkers te bevorderen en/of mogelijke uitval te voorkomen. Doorverwijzing naar de coach of psycholoog verloopt via de HR medewerkers.

**Waar kan een coach voor ingezet worden:**

Een coach kan ingezet worden voor verschillende vraagstukken, voorbeelden hiervan zijn:

- Balans tussen werk en privéleven: Een coach kan helpen bij het vinden van een goede balans tussen werk en privé, het ontwikkelen van strategieën om stress te verminderen en je energie beter te verdelen.
- Helpen met creëren van overzicht, verwijzingen in het sociaal domein, denk hierbij aan medewerkers die in schulden zijn gekomen en niet weten welke ondersteuning een gemeente kan bieden etc.
- Stressmanagement: Een coach kan helpen bij het omgaan met werk gerelateerde stress.
- Loopbaanontwikkeling: Een coach kan helpen bij het bepalen van nieuwe loopbaan doelen en bij het ontwikkelen van een plan om die doelen te bereiken.
- Verbetering van vaardigheden: Een coach kan helpen bij het ontwikkelen van specifieke vaardigheden, zoals communicatie, presentatie en time management.

**Waar kan een psycholoog voor ingezet worden:**

Een psycholoog kan ingezet worden als het gaat om behandelingen. Dus daar waar de meer praktische invulling van een coach niet meer toereikend is, kan de psycholoog behandelingen geven op de niet complexe psychische stoornissen, denk hierbij aan:

- Depressieve stoornis, waarbij de medewerker een aanhoudende droevige stemming heeft, verlies van interesse of plezier in dagelijkse activiteiten.
- Angststoornis of paniekstoornis, waarbij de medewerker bijvoorbeeld een intense angst of paniek ervaart die de dagelijkse activiteiten beïnvloedt.
- Niet complexe trauma- en stress gerelateerde stoornis, bijvoorbeeld door blootstelling aan een traumatische gebeurtenis.
- Symptomen van een burn-out door bijvoorbeeld langdurige en aanhoudende stress op het werk.

In geen geval zal inhoudelijke informatie vanuit de sessies verstrekt worden aan DNZT. Wel ontvangt DNZT een overzicht van het aantal gevoerde gesprekken per medewerker. DNZT bepaalt het maximum aantal sessies dat besteed mag worden. In de regel zal er gewerkt worden tussen 3 en maximaal 5 sessies inclusief intake.

## 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.

