



Hulp **thuis**  
vier**stroom**

# **Informatiebrochure Huishoudelijke hulp**



Beste medewerker,

Welkom bij Vierstroom Hulp Thuis! Wij zijn verheugd om jou te mogen verwelkomen als nieuwe aanwinst en collega. Vierstroom Hulp Thuis verzorgt hulp bij het huishouden aan mensen die niet in staat zijn zelfstandig een huishouden te voeren. Wij doen dit bij onze klanten in diverse gemeentes in het werkgebied van Vierstroom.

Vierstroom Hulp Thuis is een onderdeel van Vierstroom. Vierstroom biedt een breed pakket aan diensten aan voor elke levensfase. Wij zijn al jarenlang actief op de thuiszorgmarkt en verlenen hulp bij het huishouden. Hierdoor beschikken we over uitgebreide ervaring. Deze ervaring vertaalt zich in een dienstverlening waarin onze klanten, onze medewerkers, de door ons bemiddelde alfa-hulp en de kwaliteit van de dienstverlening centraal staan. Wij helpen onze klanten door de gewenste hulp bij het huishouden op een verantwoorde wijze in te vullen. Wij staan daarbij in voor hun tevredenheid en welzijn.

### **Eén aanspreekpunt**

Als huishoudelijke hulp werk je nauw samen met de klant. Jij bent het aanspreekpunt voor de klant. Bij Vierstroom Hulp Thuis heb jij ook één aanspreekpunt. Dit is de relatiemanager. De relatiemanager werkt in een team van relatiemanagers en is verantwoordelijk voor de hulp bij het huishouden in een bepaalde regio. Hij/zij is jouw specifieke aanspreekpunt en is te bereiken op een direct nummer. De relatiemanager behandelt al jouw vragen en op- of aanmerkingen. Zijn/haar contactgegevens staan vermeld in hoofdstuk 7.

Wij wensen je veel plezier en succes toe bij het uitvoeren van je werkzaamheden.

Met vriendelijke groeten,

Met vriendelijke groeten,

Relatiemanager

Vierstroom Hulp Thuis

## **Inhoudsopgave**

<b>1.</b>	<b>Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)</b>	<b>7</b>
1.1	Indicatiestelling	7
1.2	Eigen bijdrage	8
<b>2.</b>	<b>Werken als huishoudelijke hulp via Vierstroom Hulp Thuis</b>	<b>8</b>
2.1	Hulp bij het huishouden	8
2.2	Contracten	9
2.3	Salaris en vergoedingen	10
2.4	Werktijden	12
2.5	Persoonlijke internetpagina	12
<b>3.</b>	<b>Beschikbaarheid van personeel</b>	<b>14</b>
3.1	Beschikbaarheid	14
3.2	Te laat	15
3.3	Verhinderd	15
3.4	Onderbreken en hervatten hulp	16
3.5	Verlof	16
<b>4.</b>	<b>Professionaliteit van de hulpverlening</b>	<b>18</b>
4.1	Trainingen	18
4.1.1	Training schoonmaaktechniek	19
4.1.2	Training communicatie en klantgerichtheid	21
4.1.3	Training signaleren	22
4.2	Bejegening	23

4.3	Betrouwbaarheid	24
4.4	Hygiëne	25
4.5	Ketenzorg cq. samenhang in de zorg	25
<b>5.</b>	<b>Start van de hulp bij het huishouden</b>	<b>26</b>
5.1	Inspraak en overleg	26
5.2	Aanstelling huishoudelijke hulp	27
<b>6.</b>	<b>Calamiteiten</b>	<b>30</b>
6.1	Onvoorziene situaties	30
6.2	Discriminatie en ongewenst gedrag	31
6.3	Schade	31
6.4	Letsel	31
<b>7.</b>	<b>Belangrijke adressen en telefoonnummers</b>	<b>32</b>

## **Bijlagen**

Bijlage 1a:	Controlelijst Arbeidsomstandigheden – werkmaterialen
Bijlage 1b:	Controlelijst Arbeidsomstandigheden - werkomgeving
Bijlage 2a:	Praktijkrichtlijnen fysieke belasting
Bijlage 2b:	Werk-/taakkaart
Bijlage 3:	De 7 schoonheden
Bijlage 4:	Groene en rode evaluatiekaarten
Bijlage 5:	Gele en blauwe signaleringskaarten

## **1. Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

Op 1 januari 2007 is in Nederland de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht geworden. De Wmo zorgt er voor dat burgers die ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om te kunnen participeren in de samenleving. Gemeenten dragen de verantwoordelijkheid voor deze wet.

Hulp bij het huishouden is één van de manieren waarop de Wmo ondersteuning biedt. De dienstverlening omvat diensten en activiteiten die hulpbehoevende burgers in staat stellen zelfstandig een huishouden te voeren. De hulp bij het huishouden wordt geleverd door aanbieders die door de gemeente na een aanbestedingsprocedure zijn gecontracteerd. De hulpbehoevende burger heeft vervolgens de vrijheid om zelf een zorginstelling te kiezen of alfa-hulp in te huren die voor hem of haar de hulp bij het huishouden uitvoert. Vierstroom levert echter ook hulp bij het huishouden in gemeentes waar we niet gegund zijn. Cliënten met een zogenaamd PersoonsGebonden Budget (PGB) kunnen langs die weg een beroep op ons doen.

### **1.1 Indicatiestelling**

Mensen kunnen op twee verschillende manieren in aanmerking komen voor hulp bij het huishouden. Zij kunnen deze hulp, buiten een indicatie om, zelfstandig/particulier aanvragen. Ook kunnen zij op basis van een indicatie in aanmerking komen voor hulp bij het huishouden. Voor een indicatie, die zij ontvangen van de gemeente of een daartoe verantwoordelijk gesteld indicatieorgaan, moet een aanvraagformulier worden

ingevuld bij het Wmo-loket van de gemeente. Op basis van de indicatie is de aard, de omvang en de duur van de hulp bij het huishouden vastgesteld. Bij de indicatie wordt rekening gehouden met factoren, zoals het aantal kinderen, de leeftijd van de kinderen, de gezondheidssituatie van huisgenoten, communicatieproblemen etc.

## **1.2 Eigen bijdrage**

Mensen die een aanvraag indienen voor hulp bij het huishouden zonder daarvoor een indicatie te hebben, dragen zelf de volledige kosten die aan de dienstverlening verbonden zijn. Mensen met een indicatie krijgen een groot gedeelte van de kosten vergoed door de gemeente. Een klein deel van deze kosten dient de klant echter zelf te vergoeden: de zogenaamde eigen bijdrage. Deze is gebaseerd op leeftijd en inkomen. De eigen bijdrage wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) vastgesteld en geïnd. Klanten met een PersoonsGebonden Budget (PGB) betalen via hun PGB voor hulp bij het huishouden.

## **2. Werken als huishoudelijke hulp via Vierstroom Hulp Thuis**

### **2.1 Hulp bij het huishouden**

Hulp bij het huishouden wordt op twee verschillende niveaus geleverd. Afhankelijk van een eventuele indicatie van de klant en je deskundigheidsniveau, word je ingezet op:



### *Hulp bij het huishouden 1*

Als burgers het hele huishouden nog zelf kunnen organiseren, dan help je als huishoudelijke hulp met taken zoals stoffen, afwassen en dweilen. Afhankelijk van de gezondheidstoestand en eventuele indicatie zul je ook helpen met het verzorgen van kleding en linnengoed, het doen van boodschappen en het verzorgen van maaltijden. De huishoudelijke hulp kan een medewerker in dienst van Vierstroom zijn òf een alfahulp die door Vierstroom wordt bemiddeld. In het laatste geval krijgt de klant een rol als werkgever toebedeeld.

### *Hulp bij het huishouden 2*

Indien klanten het huishouden niet (meer) zelfstandig kunnen organiseren, dan worden de taken van de huishoudelijke hulp aangevuld met de organisatie van het huishouden en/of hulp bij een ontregelde huishouding. Deze aanvullende diensten bestaan uit het bereiden van maaltijden, hulp bij de dagelijkse organisatie van het huishouden (bijv. licht administratieve werkzaamheden), het geven van advies en voorlichting gericht op het huishouden en eenvoudige psychosociale hulp en begeleiding.

## **2.2 Contracten**

De CAO-Thuiszorg/CAO-VVT staat ons toe te werken met diverse contracten voor bepaalde tijd. Dit betekent dat wij jou in eerste instantie een overeenkomst aanbieden voor de duur van 6 maanden. Na afloop van deze 6 maanden kunnen wij de overeenkomst verlengen met nog eens 6 maanden. Deze verlenging is mede afhankelijk van de hoeveelheid werk en de kwaliteit van je werkzaamheden. Bij goed

functioneren kunnen we je na afloop van de tweede termijn van 6 maanden een arbeidsovereenkomst bieden voor onbepaalde tijd.

### ***Het contract met een vast aantal uren per maand***

Met dit contract wordt overeengekomen dat jij voor een bepaald aantal uren per maand hulp bij het huishouden verricht. Afhankelijk van de aanvraag, verricht je jouw werkzaamheden op verschillende dagen en tijdstippen van de week. Aan het einde van de maand dien je minimaal de overeengekomen uren te hebben gewerkt.

### ***Het oproepcontract/0-urencontract***

Met dit contract wordt overeengekomen dat wij jou kunnen oproepen voor het verrichten van hulp bij het huishouden indien er werk beschikbaar is. In het contract geef je aan op welke dagen en tijdstippen je beschikbaar bent.

### ***Opzegtermijn***

De opzegtermijn van je contract bedraagt 1 maand. Je dient dit verzoek voor het einde van de maand schriftelijk in te dienen bij de relatiemanager.

## **2.3 Salaris en vergoedingen**

Voor het verrichten van de werkzaamheden ontvang je een salaris. Daarnaast heb je recht op financiële vergoedingen voor gemaakte vervoerskosten.

### ***Uitbetaling salaris***

Binnen Vierstroom Hulp Thuis worden de salarissen per maand uitbetaald. Heb je een contract waarin je een vast aantal uren bent overeengekomen, dan ontvang je rond de 24<sup>e</sup> van de maand een voorschot over de lopende maand. Het voorschot is gebaseerd op je contracturen. De uren die je meer of minder hebt gewerkt gedurende een maand worden, samen met een eventuele onregelmatigheidstoeslag, verrekend in het salaris van de maand erna.

Indien je werkt op basis van een oproepcontract/0-urencontract, dan is het aantal uren dat je maandelijks werkt onregelmatig. Daarom worden de door jou gewerkte uren niet in voorschot uitbetaald, maar een maand later betaald. Naast deze beloning ontvang je een extra toeslag waarin je verlofuren zijn verwerkt. Als je niet hebt gewerkt, krijg je ook niets uitbetaald.

Indien je vragen hebt over het salaris en/of salarisstrook, dan kun je deze stellen aan de relatiemanager. Wij raden je aan om dit direct na het ontvangen van de salarisstrook te doen, zodat de relatiemanager tijdig actie kan ondernemen.

### ***Vakantiegeld***

Ongeacht het contract dat je hebt afgesloten met Vierstroom Hulp Thuis, heb je recht op vakantiegeld. Het vakantiegeld wordt, op basis van een voorschot, jaarlijks uitbetaald in mei. In juni ontvang je vervolgens het overige gedeelte van je vakantiegeld.

## **Vervoersvergoedingen**

De kilometers die gemaakt worden tijdens je werkzaamheden worden overeenkomstig de CAO vergoed op basis van gebruik van een fiets.

## **2.4 Werktijden**

De tijdstippen waarop je hulp bij het huishouden verleent bepaal je in overleg met de klant. In het algemeen wordt deze hulp geboden in blokken van 3 uur. Dit betekent dat je maximaal 8 uur per dag en maximaal 30 uur per week kunt werken.

## **2.5 Persoonlijke internetpagina**

Zodra je de arbeidsovereenkomst van Vierstroom Hulp Thuis hebt ontvangen en ondertekent hebt teruggestuurd, ben je aangemeld in ons systeem. Dat wil zeggen dat je via onze website, [www.vierstroom.nl](http://www.vierstroom.nl), kunt inloggen op jouw persoonlijke internetpagina. Je personeelsnummer geldt daarbij als gebruikersnaam en je burgerservicenummer (voorheen sofi-nummer) als wachtwoord. De handleiding om goed te kunnen werken met je persoonlijke internetpagina kun je downloaden nadat je bent ingelogd.

Via je persoonlijke internetpagina kun je aangeven wanneer je wel en niet beschikbaar bent om te werken. Daarnaast kun je er aanvragen op indienen, plannings bekijken, reiskosten doorvoeren en akkoord geven voor de uren die je hebt gewerkt. Mocht je niet beschikken over internet, dan kun je voor bovenstaande zaken telefonisch bij de relatiemanager terecht.

### ***Maandstaat***

Via je persoonlijke internetpagina kun je eenvoudig de maandstaat invullen. Hoe dit in zijn werk gaat, staat beschreven in de handleiding. De maandstaat is een overzicht van de door jou gewerkte uren en gemaakte vervoerskosten en kun je aan het einde van elke maand digitaal invullen. Op basis van de maandstaat wordt jouw salaris uitbetaald. Geen of een te laat ingeleverde maandstaat betekent geen salaris! Beschik je niet over internet, dan is het mogelijk je maandstaat op papier in te vullen. De relatiemanager kan je hier meer informatie over geven.

Als je de werkzaamheden met regelmaat verwerkt op de maandstaat, dan hoef je deze aan het einde van de maand alleen nog te versturen. Dit is makkelijk en bespaart veel tijd.

### ***E-mailadres***

Ben je in het bezit van een e-mailadres? Laat het de relatiemanager dan weten. Via de mail communiceren wij actief met onze huishoudelijke hulpen.

### ***Verbeterformulier***

Binnen Vierstroom Hulp Thuis willen wij continu verbeteren. Jouw inbreng is daarbij erg belangrijk. Mocht je tijdens het verrichten van de werkzaamheden aspecten tegenkomen die in jouw ogen anders en/of beter kunnen, dan vernemen wij dit graag. Ook andere suggesties, die niet direct met je eigen werkzaamheden te maken hebben, vernemen wij graag. Vul daartoe het zogenaamd verbeterformulier in, die te downloaden is van de website van Vierstroom. Vervolgens kun je het per

mail of post opsturen naar Vierstroom Hulp Thuis ter attentie van je relatiemanager.

### **3. Beschikbaarheid van personeel**

Als huishoudelijke hulp van Vierstroom Hulp Thuis ben je zoveel als mogelijk gekoppeld aan vaste klanten. Je verricht de huishoudelijke werkzaamheden op de tijden die Vierstroom Hulp Thuis met de klant heeft afgesproken.

#### **3.1 Beschikbaarheid**

Op het moment dat je bent aangemeld in ons systeem maak je jouw beschikbaarheid kenbaar aan de relatiemanager. Via je persoonlijke internetpagina, per mail of telefonisch geef je aan hoeveel dagdelen je wilt werken en welke dagdelen dit zijn. Wij zetten dit in ons systeem en zoeken voor deze dagdelen in principe vaste klanten voor je. Neem zo snel als mogelijk contact met de relatiemanager op als je eenmalig of bijvoorbeeld in vakantieperiodes extra beschikbaar bent.

Indien je op de door jou aangegeven dagdelen niet meer beschikbaar bent, dan geef je dit door aan de relatiemanager. Ook dit kan via de persoonlijke internetpagina, per mail of telefonisch. De relatiemanager past de planning dan aan, waardoor de klant niet verstoken blijft van hulp. Als je als beschikbaar staat geregistreerd, dan gaan we ervan uit dat we een klant voor jou kunnen inplannen.

*Let op!: ben je eenmaal ingepland, dan kun je jouw beschikbaarheid niet meer wijzigen. De klant rekent dan immers op jouw komst!*

### **3.2 Te laat**

Indien je te laat dreigt te komen voor een afspraak, dan neem je hier contact over op met de klant. Samen met de klant bespreek je wanneer de gemiste tijd wordt ingehaald of dat je eventueel langer doorwerkt.

### **3.3 Verhinderd**

Mocht je een keer verhinderd zijn voor het verlenen van hulp bij het huishouden op een afgesproken tijdstip, dan is het belangrijk dat je minimaal 24 uur van tevoren contact opneemt met de klant. Ook de klant dient, indien hij/zij verhinderd is, minimaal 24 uur van tevoren contact met jou op te nemen. In onderling overleg met de klant kun je vervolgens een nieuwe afspraak inplannen. Is het inplannen van een nieuwe afspraak echter niet mogelijk of kan het aantal gemiste uren niet volledig worden ingehaald, dan dien je contact op te nemen met de relatiemanager. De relatiemanager zorgt dan voor tijdige en adequate vervanging.

### ***Gesloten deur***

Mocht de klant bij aankomst niet direct open doen, wacht dan altijd even. Niet iedere klant is even mobiel. Mocht het te lang duren, probeer dan telefonisch contact op te nemen met de klant of zijn/haar contactpersoon of vraag aan een van de burens of hij/zij weet waar de klant is. Krijg je ook hier geen gehoor, neem dan contact op met de relatiemanager.

### ***Verhinderd door ziekte***

Op het moment dat je ziek bent en daardoor niet kunt werken, neem je direct contact op met de relatiemanager. In verband met de organisatie voor vervangende hulp dien je dit voor 8.30 uur te doen. Tijdens je ziekteperiode ben je altijd bereikbaar. Mocht je op een ander adres dan je thuisadres verblijven, dan ben je verplicht dit (verpleeg)adres door te geven aan de relatiemanager. Je neemt wederom contact op met de relatiemanager als je in staat bent om de hulp bij het huishouden te hervatten. Je kunt dan namelijk opnieuw worden ingepland voor werk.

### ***Registratie ziekte-uren***

Bij het invullen van de maandstaat houd je rekening met de registratie van ziekte-uren. Hoe dit in zijn werk gaat staat beschreven in de handleiding, die te downloaden is op je persoonlijke internetpagina.

## **3.4 Onderbreken en hervatten hulp**

De klant kan de hulp bij het huishouden, vanwege een vakantie of ziekenhuisopname bijvoorbeeld, tijdelijk stop zetten. De klant zal dit aan jou en de relatiemanager doorgeven. Zodra bekend is wanneer de hulp kan worden hervat, geeft de klant dit aan jou en de relatiemanager door.

## **3.5 Verlof**

De CAO-Thuiszorg/CAO-VVT kent geen bijzondere verlofdagen en compensatieverlof voor feestdagen. Het aantal verlofuren is daardoor verhoogd. Deze uren dienen gebruikt te worden voor iedere vrije dag, waaronder doordeweekse feestdagen.



### ***Verlofaanvraag***

Binnen Vierstroom Hulp Thuis dien je jouw verlof tijdig aan te vragen bij de relatiemanager:

- 1 dag verlof: 2 weken van tevoren aanvragen;
- 1 week verlof: 1 maand van tevoren aanvragen;
- 2 weken verlof: 2 maanden van tevoren aanvragen;
- 3 weken verlof: 3 maanden van tevoren aanvragen.

Voor de periode ná 15 december geldt een aparte aanvraagregeling. Verlof na deze periode moet vóór 1 september bij de relatiemanager worden aangegeven. Deze zal de aanvraag beoordelen. De beoordeling zal vóór 15 september gegeven worden. Voor de zomerperiode moet de aanvraag voor 1 januari binnen zijn en zal in januari beoordeeld worden.

Als je verlof aanvraagt, dan ga je bij jouw klanten na of ze al dan niet vervanging wensen te ontvangen tijdens je afwezigheid. Als dit zo is geef je dat door aan de relatiemanager.

### ***Vakantiespreiding***

Vierstroom Hulp Thuis geeft de voorkeur aan vakantiespreiding. Dit is alleen van toepassing als je een contract met een vast aantal uren per maand hebt. Dit betekent bijvoorbeeld dat je als huishoudelijke hulp 1 week voorjaarsvakantie, 3 weken zomervakantie en 1 week najaarsvakantie kunt opnemen. De resterende verlofuren zijn voor bijzonder verlof en feestdagen.

Heb je een oproepcontract/0-urencontract, dan worden jouw verlofuren per maand verrekend in je salaris. Wil je verlof opnemen, dan betekent dit dat je die dagen/uren geen geld krijgt.

### ***Opnemen overwerkuren***

Voor een vakantie mogen alleen verlofuren ingediend worden.

Overwerkuren worden uitbetaald. Deze regeling is alleen van toepassing als je een contract met een vast aantal uren per maand hebt. Heb je een oproepcontract/0-urencontract, dan krijg je per maand alle gewerkte uren uitbetaald.

## **4. Professionaliteit van de hulpverlening**

Als huishoudelijke hulp ben je verantwoordelijk voor de tevredenheid en het welzijn van de klant. De manier waarop jij je opstelt ten opzichte van jouw werkzaamheden, de collega's en de klant is van grote invloed op de kwaliteit van de dienstverlening. Met jouw enthousiasme, motivatie en professionaliteit zorg je voor een prettige werksfeer en goede samenwerking.

### **4.1 Trainingen**

Onze organisatie staat garant voor verantwoorde hulp bij het huishouden. Daartoe word je als huishoudelijke hulp opgeleid tot professional. Je krijgt een drietal trainingen aangeboden die een bijdrage leveren aan je kennis en kunde aangaande hulp bij het huishouden.

#### **4.1.1 Training schoonmaaktechniek**

In de training 'schoonmaaktechniek' wordt jou de kennis verschaft en de vaardigheden aangeleerd voor het op een veilige, gezonde en efficiënte wijze uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden. Het accent ligt in deze opleiding op het werken in een ergonomisch verantwoorde houding, de juiste werkmethode en werkvolgorde en het in acht nemen van veiligheidsvoorschriften.

#### ***Controlelijst arbeidsomstandigheden (zie bijlage 1)***

Voor verantwoorde hulp bij het huishouden is een gezonde werkomgeving van groot belang. Als huishoudelijke hulp sta je dagelijks echter bloot aan tal van gezondheidsrisico's. Zo kunnen zwaar tillen en een onnatuurlijke werkhouding jouw gezondheid schaden en je belemmeren in het uitvoeren van werkzaamheden. Werken onder de juiste arbeidsomstandigheden en met de juiste hulpmiddelen beperken eventuele gezondheidsrisico's. Om vast te stellen of een huishouden aan deze voorwaarden voldoet, maak je gebruik van de controlelijst arbeidsomstandigheden. Deze lijst dien je bij aanvang van de hulp samen met de klant te doorlopen om risico's bij de uitvoering van de werkzaamheden voortijdig te signaleren. In de training 'schoonmaaktechniek' komt de controlelijst uitgebreid aan bod. In bijlage 1 tref je een voorbeeld aan van de controlelijst.

#### ***Werken met de controlelijst***

Op het moment dat je als huishoudelijke hulp van start gaat bij een nieuwe klant, doorloop je samen met hem/haar de controlelijst arbeidsomstandigheden. Als blijkt dat het huishouden op het gebied van veilig-

heid aanpassingen behoeft of dat bepaalde hulpmiddelen aangeschaft/ vervangen dienen te worden, dan stel je hier in overleg met de klant acties over op. Daarnaast bepaal je wanneer deze acties uitgevoerd moeten zijn en welke werkzaamheden jij tot die tijd niet kunt uitvoeren.

De controlelijst arbeidsomstandigheden is verdeeld in de volgende onderdelen: 'schoonmaakmateriaal', 'boodschappen doen', 'wasbehandeling', 'voedselverzorging' en 'werkomgeving'. Afhankelijk van een eventuele indicatie van de klant of de afspraken met een particuliere klant, wordt bepaald welke van bovenstaande onderdelen gecontroleerd dienen te worden.

#### *Borging van de controlelijst*

De controlelijst arbeidsomstandigheden is onderdeel van het plan huishoudelijke hulp en wordt, nadat deze is ingevuld en ondertekend, opgeslagen in het plan. Gedurende de dienstverlening evalueer je de controlelijst continu en zorg je dat deze up-to-date blijft, ook als de omstandigheden veranderen. De relatiemanager bewaakt de actualiteit.

#### ***Werk-/taakkaart***

De werk-/taakkaart beschrijft de dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden die je in de thuissituatie van de klant dient te verrichten. Deze schoonmaakwerkzaamheden beslaan het grootste gedeelte van de hulp die je jouw klanten verleent. Bijkomende werkzaamheden, zoals het doen van boodschappen en het verzorgen van maaltijden, vloeien voort uit een eventuele indicatie van de klant. Zij zijn daarom niet opgenomen in de werk-/taakkaart. De werk-/taakkaart wordt

toegelicht in de training 'schoonmaaktechniek' en kan gebruikt worden als leidraad (zie bijlage 2).

### ***Productinformatiekaart***

Aan de hand van de productinformatiekaart leer je verschillende schoonmaakproducten kennen en de manier waarop zij moeten worden ingezet. De productinformatiekaart is onderdeel van de training 'schoonmaaktechniek'.

#### **4.1.2 Training communicatie en klantgerichtheid**

In de training 'communicatie en klantgerichtheid' wordt aandacht besteed aan de sociale aspecten van hulp bij het huishouden. De wijze waarop jij je als huishoudelijke hulp opstelt ten opzichte van de klant staat daarbij centraal. Onderwerpen als verbaal en non-verbaal gedrag, het respecteren van de levenssfeer en leefpatronen van de klant, het omgaan met weerstand en geheimhoudings- en gedragsregels komen aan de orde.

### ***Zeven schoonheden***

Vierstroom Hulp Thuis heeft een lijst met gedragsregels opgesteld, die je als huishoudelijke hulp dient na te leven bij de uitvoering van je werkzaamheden. In de training 'communicatie en klantgerichtheid' worden deze gedragsregels, de zogenaamde 7 schoonheden, toegelicht (zie bijlage 3):

1. Een glimlach kost niks en maakt alles! Wie de tijd neemt om aardig te zijn, krijgt meer voor elkaar;
2. Doe wat je zegt en zeg wat je wel en niet doet. Wees positief;

3. Wanneer je minder belooft, kun je meer afspraken nakomen;
4. Ssssst! & luister, want de klant praat;
5. Kijk extra goed en maak alleen schoon wat ook vies is;
6. Kijk in de spiegel en zie wat jouw klant aan jou ziet;
7. Gelijk hebben is beter dan gelijk krijgen. Geen welles/nietes.

### ***Groene en rode evaluatiekaart***

Klanten kunnen hun (on)tevredenheid over jouw werkzaamheden uiten middels de groene en rode kaart (zie bijlage 4). Deze kaarten, die in het bezit zijn van de klant, bevatten op de achterzijde verschillende criteria die gewaardeerd dienen te worden. Door de klant regelmatig attent te maken op het gebruik van de groene en rode kaart besteed je continu aandacht aan de werkrelatie die je met hem/haar hebt. Zo geeft de klant jou met een groene kaart een pluim, terwijl de klant met een rode kaart aangeeft op welke punten hij/zij verbetering verwacht. Je kunt de groene of rode kaart meerdere malen per jaar samen met de klant invullen, om deze vervolgens op te sturen naar de relatiemanager. De manier waarop dit dient te gebeuren wordt toegelicht in de training ‘communicatie en klantgerichtheid’.

#### **4.1.3 Training signaleren**

In de training ‘signaleren’ komt een specifiek kaarten-meldsysteem aan bod: de gele en blauwe kaart. Hiermee kun je op een laagdrempelige wijze signalen geven over de situatie van de klant. Ook kun je met dit kaartensysteem de werkzaamheden die je bij de klant uitvoert wijzigen. In de training krijg je geleerd hoe je deze signalen kunt herkennen en welke acties je dient te ondernemen.

### ***Gele en blauwe signaleringskaart***

De signaalfunctie die je als huishoudelijke hulp hebt, wordt ingevuld met de gele en blauwe kaart (zie bijlage 5). De gele kaart vul je in en stuur je op naar de relatiemanager als je de werkzaamheden bij de klant graag gewijzigd wilt hebben. De blauwe kaart vul je in en stuur je op als er iets gewijzigd is in de gezondheidstoestand van de klant. Het gebruik van de gele en blauwe kaart wordt toegelicht in de training 'signaleren'.

### **4.2 Bejegening**

Als huishoudelijke hulp ben je te gast in de leefomgeving van de klant. Dit betekent dat je de levenssfeer en leefpatronen van de klant respecteert en zo goed als mogelijk invulling geeft aan zijn/haar wensen aangaande de hulp bij het huishouden. De klant wordt met 'u', 'de heer' of 'mevrouw' aangesproken. Je dient te handelen volgens de gedragsregels van Vierstroom Hulp Thuis: de 7 schoonheden, welke in de training 'communicatie en klantgerichtheid' ruimschoots aan bod komen.

### ***Aanspreekpunt***

Als huishoudelijke hulp ben je het directe aanspreekpunt van de klant. Wanneer je niet alle vragen van de klant kan beantwoorden, kun je hem/haar verwijzen naar de relatiemanager.

Regelmatig zal je bij klanten komen die 'hun verhaal' bij jou kwijt willen. Neem hier de tijd voor. Het is aan jou om te komen tot een goede balans tussen de huishoudelijke werkzaamheden en het sociale aspect.

### **4.3 Betrouwbaarheid**

Als huishoudelijke hulp heb je een beroepsgeheim en mag je zonder toestemming van de klant nooit informatie doorspelen aan derden. Dit geldt voor alle gegevens en zaken die je tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis neemt van de klant en zijn eventuele huisgenoten. De klant heeft recht op verbetering, aanvulling of verwijdering van zijn/haar persoonsgegevens.

De klant mag daarentegen ook geen gevoelige informatie over jou als huishoudelijke hulp aan derden mededelen, tenzij de wet daartoe zou verplichten. Deze regels blijven ook van kracht wanneer de hulp bij het huishouden beëindigd is.

#### ***Legitimatie***

Alvorens je bij de klant aan de slag gaat dien jij je te legitimeren als huishoudelijke hulp van Vierstroom Hulp Thuis. Bovendien geldt in Nederland de identificatieplicht. Dit houdt in dat jij je te allen tijde moet kunnen legitimeren met een origineel en geldig legitimatiebewijs, zoals een paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs.

#### ***Sleutelbeheer***

Uitgangspunt is dat Vierstroom Hulp Thuis geen sleutels in beheer heeft. In geval van nood kan hier een uitzondering op worden gemaakt. Dit dient echter wel met de relatiemanager besproken te worden.



### ***Cadeaus en geld***

Het is niet toegestaan om geld en/of cadeaus aan te nemen van de klant. Ook is het niet toegestaan om geld te halen/pinnen voor de klant, geld te lenen van de klant en geld voor te schieten aan de klant. Dit om misstanden te voorkomen.

### **4.4 Hygiëne**

Als huishoudelijke hulp word je geacht enkele richtlijnen op te volgen in verband met hygiëne. Zo wordt er van je verwacht dat je tijdens het verrichten van de werkzaamheden verzorgde kleding draagt en representatief oogt. Ook dien je handschoenen en/of een schort te dragen. Roken in de thuissituatie van de klant is voor al onze huishoudelijke hulpen niet toegestaan. Dit geldt ook als de klant zelf wel rookt.

### **4.5 Ketenzorg cq. samenhang in de zorg**

Als huishoudelijke hulp heb je een signaalfunctie. Dit houdt in dat je de gezondheidssituatie van de klant altijd in de gaten dient te houden. Mocht de gezondheidssituatie van de klant veranderen, waardoor andere zorg vereist is, dan dien je dit door te geven aan de relatiemanager. Als de gezondheid van een klant om een zwaarder zorgniveau vraagt, dan zoeken wij naar mogelijkheden om jou als huishoudelijke hulp mee te laten groeien. Hierdoor blijft de vertrouwensband die de klant met jou heeft in stand en is deze verzekerd van goede zorg.

Vierstroom biedt, naast hulp bij het huishouden, ook diensten op het gebied van verzorging en verpleging aan, waardoor wij de klant altijd de zorg kunnen bieden die het best bij hem/haar past.

## **5. Start van de hulp bij het huishouden**

### **5.1 Inspraak en overleg**

Na binnenkomst van een particuliere aanvraag of indicatiebesluit neemt Vierstroom Hulp Thuis telefonisch contact op met de klant. Vervolgens zal een van onze medewerkers de klant ter kennismaking thuis opzoeken om uitleg te geven over de hulp bij het huishouden en hierover afspraken te maken. De wensen van de klant, zoals de dagen en tijden waarop deze de hulp graag zou willen ontvangen, staan daarbij centraal. Tijdens dit bezoek kan de klant bijgestaan worden door een voor hem/haar vertrouwd persoon.

#### ***Plan huishoudelijke hulp***

Het indicatiebesluit en de afspraken die de klant met ons heeft gemaakt over de hulp bij het huishouden worden vastgelegd in het zogenaamde 'plan huishoudelijke hulp'. Het plan huishoudelijke hulp, dat de klant thuis ontvangt en bewaart, geeft inzicht in:

- de aard van de hulp die de klant ontvangt (hulp bij het huishouden 1 en/of 2);
- het aantal uren dat de klant hulp bij het huishouden ontvangt en ook de hulp die dit verleent;
- de dagen en tijden waarop de klant hulp bij het huishouden ontvangt;
- de periode waarover de klant hulp bij het huishouden ontvangt;
- praktische afspraken, zoals het omgaan met de huissleutel etc.

Het plan huishoudelijke hulp bevat tevens de controlelijst arbeidsomstandigheden en de groene en rode evaluatiekaarten.

Daarnaast bevat het plan een aftekenlijst, waarop je de door jou gewerkte tijden bijhoudt. De klant dient een paraaf te zetten bij elke registratie. De klant bewaart het plan thuis, zodat deze altijd de beschikking heeft over de gemaakte afspraken en weet wanneer jij hebt gewerkt. Klanten krijgen namelijk maar 1 maal per 6 weken een overzicht van het CAK met daarop de eigen bijdrage die zij moeten betalen. Om te kijken of dat overzicht klopt, kan de aftekenlijst in het plan huishoudelijke hulp worden gebruikt.

Eventuele zorgverleners kunnen het plan huishoudelijke hulp gebruiken om meer informatie te krijgen over de hulp die de klant ontvangt of om notities te maken voor jou als hulp.

## **5.2 Aanstelling huishoudelijke hulp**

Nadat een van onze medewerkers de klant thuis heeft opgezocht en samen met hem/haar afspraken heeft gemaakt over de hulp bij het huishouden, gaan we direct op zoek naar een geschikte huishoudelijke hulp die hier op een betrouwbare en professionele wijze invulling aan kan geven.

### ***Start hulp bij het huishouden***

De relatiemanager brengt je via jouw persoonlijke internetpagina, per mail of telefonisch op de hoogte van de gegevens en voorkeurstijden van de klant. Op het moment dat je als huishoudelijke hulp van start gaat, doorloop je de reeds gemaakte afspraken met de klant op basis van de checklist van het plan huishoudelijke hulp. Daarnaast doorloop je samen met de klant een controlelijst arbeidsomstandigheden, die tot doel heeft om de risico's bij het verlenen van hulp bij het huishouden voortijdig te

signaleren. Nadat de lijst is ingevuld en ondertekend, wordt deze opgeslagen in het plan huishoudelijke hulp.

### ***Groene en rode evaluatiekaarten***

Vierstroom Hulp Thuis werkt met een specifiek kaarten-meldsysteem, dat klanten de mogelijkheid biedt om op een laagdrempelige wijze hun (on)tevredenheid te uiten over de hulp bij het huishouden die zij ontvangen. Klanten ontvangen daartoe twee kleurenkaarten. Een groene kaart wordt door de klant ingevuld als hij/zij tevreden is over de huishoudelijke werkzaamheden en kan daardoor gezien worden als een compliment voor jou als hulp. Met een rode kaart daarentegen geeft de klant aan op welke punten hij/zij verbetering verwacht.

Door de klant regelmatig attent te maken op het gebruik van de groene en rode kaart besteed je continu aandacht aan de werkrelatie die je met hem/haar hebt. Je kunt de groene of rode kaart ook samen met de klant invullen, om deze vervolgens op te sturen naar de relatiemanager. In de training 'communicatie en klantgerichtheid' wordt het gebruik van de groene en rode kaart nader toegelicht.

### ***Invullen van de kaart***

De groene en rode kaart hebben een voor- en een achterkant. Klanten vermelden op de voorkant van de kaart de naam van de huishoudelijke hulp. Op de achterkant van de kaart kunnen zij 8 vragen beantwoorden met 'nooit', 'soms' of 'altijd'. Daartoe dienen zij bij elke vraag het vakje aan te kruisen dat hun mening het best weergeeft. Op de achterkant van de

kaart kunnen klanten ook een opmerking plaatsen en dienen zij hun naam en woongegevens in te vullen.

#### *Opsturen van de kaart*

De groene en rode evaluatiekaarten zijn onderdeel van het plan huishoudelijke hulp. Dankzij de retourenenvelop kunnen klanten de kaarten meerdere keren per jaar kosteloos invullen en opsturen naar Vierstroom Hulp Thuis. Zodra wij een ingevulde kaart van de klant ontvangen, krijgt hij of zij automatisch een nieuwe kaart en retourenenvelop toegezonden. Zie voor een voorbeeld van de rode en groene kaart bijlage 4.

#### ***Gele en blauwe signaleringskaarten***

Naast het verrichten van hulp bij het huishouden, ben je als hulp verantwoordelijk voor het herkennen en signaleren van veranderingen in de leefsituatie van de klant. Vierstroom Hulp Thuis borgt deze signaleringsfunctie middels een specifiek kaarten-meldsysteem. Twee kleurenkaarten zijn daarbij van toepassing: een gele en een blauwe signaleringskaart.

#### *Invullen van de kaart*

Een gele kaart vul je in als je de werkzaamheden bij de klant gewijzigd wilt hebben. Je geeft een beschrijving van de werkzaamheden die je graag aangepast ziet bij de klant. De blauwe kaart vul je in als er iets gewijzigd is in de gezondheidstoestand van de klant, waardoor bijvoorbeeld aangepaste of zwaardere zorg nodig is.

Op de achterkant van de gele en de blauwe signaleringskaart dien je zowel de contactgegevens van de klant als van jezelf in te vullen.

### *Opsturen van de kaart*

De gele en blauwe signaleringskaart stuur je in bijgevoegde retourenenvelop naar Vierstroom Hulp Thuis. Zodra wij een ingevulde kaart ontvangen, krijg je automatisch een nieuwe kaart en retourenenvelop toegezonden.

De relatiemanager zal de kaart in behandeling nemen en in overleg met de klant al dan niet stappen ondernemen. Op deze wijze blijft de klant te allen tijde verzekerd van de juiste zorg. In bijlage 5 tref je een voorbeeld aan van de gele- en blauwe signaleringskaart.

## **6. Calamiteiten**

### **6.1 Onvoorziene situaties**

- Soms zijn er situaties waarbij je langer bij de klant moet blijven: neem hierover altijd contact op met de relatiemanager;
- de klant wil geen hulp en wijst je de deur of laat je niet binnen: ga nooit de discussie aan met de klant. Neem in dit geval contact op met de relatiemanager;
- de klant is niet tevreden over het werk dat is verricht en laat dit aan je weten: vraag altijd aan de klant waar hij/zij niet tevreden over is en denk mee over oplossingen. Neem na werktijd contact op met de relatiemanager;
- je hebt het idee dat een klant je onheus behandelt of je voelt je op wat voor een manier dan ook bedreigd of geïntimideerd: neem direct contact op met de relatiemanager. De relatiemanager zal vervolgens samen met jou bepalen welke stappen ondernomen dienen te worden.

Op bovenstaande situaties zijn tal van varianten mogelijk. Hoe dan ook: aarzel niet om contact op te nemen met de relatiemanager als je in een situatie terecht bent gekomen die je een onprettig gevoel geeft.

## **6.2 Discriminatie en ongewenst gedrag**

Discriminatie, ongewenst gedrag, seksuele intimidatie en geweld zijn bij de wet verboden. Mocht dit je toch onverhoopt overkomen, dan dien je dit direct te melden aan de relatiemanager. De relatiemanager zal vervolgens samen met jou bepalen welke stappen ondernomen dienen te worden.

## **6.3 Schade**

Vierstroom Hulp Thuis kent een schadeprocedure in het geval je als huishoudelijke hulp bij klanten schade veroorzaakt tijdens je werk. Mocht dit je overkomen, meld dit dan schriftelijk aan de relatiemanager. Beschrijf helder en duidelijk de situatie. Ook de klant zal de schade schriftelijk moeten melden aan de relatiemanager. Conform de schadeprocedure zal Vierstroom Hulp Thuis de schade in behandeling nemen.

## **6.4 Letsel**

Vierstroom Hulp Thuis is, als jouw werkgever, wettelijk verantwoordelijk wanneer je onverhoopt lichamelijk letsel oploopt bij de uitvoering van de huishoudelijke werkzaamheden. Mocht je de werkzaamheden door het letsel voor een bepaalde tijd niet kunnen vervullen, dan verzorgt Vierstroom Hulp Thuis tijdige en adequate vervanging.

## **7. Belangrijke adressen en telefoonnummers**

Relatiemanager:

Naam:

Telefoonnummer:

E-mail:

Bereikbaarheid:


### **Vierstroom Hulp Thuis**


Croesinckplein 24-26

2722 EA Zoetermeer

Postadres: Antwoordnummer 10069

2700 VB Zoetermeer

 079 - 3719304

 [info@vierstroomhulpbijhuishouden.nl](mailto:info@vierstroomhulpbijhuishouden.nl)

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

Bereikbaarheid:

Ons kantoor is bereikbaar op werkdagen van 8 tot 17 uur.

*Ondernemingsraad:*

Telefoonnummer: 0182 540 474

E-mail: [ondernemingsraad@vierstroom.nl](mailto:ondernemingsraad@vierstroom.nl)

Intranet: Kijk bij Organisatie/Ondernemingsraad



## Bijlage 1a      Controlelijst arbeidsomstandigheden - werkmaterialen

Ingevuld door:	Datum:
----------------	--------

Schoonmaakmateriaal			
Hulpmiddel	Eisen	Actie (indien afwezig/ onacceptabel)	Datum gereed
<input type="radio"/> Huishoudhandschoenen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stevig en beschermend</li></ul>		
<input type="radio"/> Schoonmaakmiddelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geen zure, bijtende en giftige stoffen</li></ul>		
<input type="radio"/> Vuilnis- of afvalzak	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stevige, kunststofzak (voldoende aanwezig)</li></ul>		
<input type="radio"/> Stofdoek	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niet pluizend</li></ul>		
<input type="radio"/> Microvezeldoek	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niet pluizend</li></ul>		
<input type="radio"/> Ragebol	<ul style="list-style-type: none"><li>• Steellengte: minimaal 160 cm</li></ul>		
<input type="radio"/> Stoffer en blik	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stoffer: dichte haarinplant</li><li>• Blik: hard/plastic materiaal</li></ul>		
<input type="radio"/> Zachte en harde bezem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dichte haarinplant</li><li>• Steellengte: minimaal 135 cm</li></ul>		
<input type="radio"/> Stofzuiger en stofzuigerzakken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sleemodel: goede wend- en verplaatsbaarheid</li><li>• Lengte slang: minimaal 200 cm</li><li>• Steellengte: minimaal 135 cm</li><li>• Hulpstukken voor plinten en meubels</li><li>• Deugdelijke snoer- en stekkeraansluiting</li></ul>		
<input type="radio"/> Mop en wringmechanisme	<ul style="list-style-type: none"><li>• Steellengte: minimaal 135 cm</li></ul>		

<input type="radio"/> Dweil en vloertrekker	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steellengte: minimaal 135 cm</li> </ul>		
<input type="radio"/> Huishoudtrap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lichtgewicht</li> <li>• Min. 3 tot 4 treden (hoogste trede: 110 cm)</li> <li>• Steunbeugel</li> <li>• Antislipmateriaal op poten, treden en platform</li> </ul>		
<input type="radio"/> Emmer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhoud 10 liter</li> <li>• Hengsel met handgreep</li> <li>• Niet vervormbaar</li> </ul>		
<input type="radio"/> Raamtrekker en zeem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raamtrekker met dubbele rubberstrip</li> </ul>		
<input type="radio"/> Spons en schuurspons	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nylon</li> </ul>		
<input type="radio"/> Toiletborstel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deugdelijk materiaal</li> </ul>		

### Boodschappen doen

Hulpmiddel	Eisen	Actie (indien afwezig/onacceptabel)	Datum gereed
<input type="radio"/> Boodschappen- of fietstas (2 stuks)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boodschappentas met stevig, niet te lang handvat</li> </ul>		

## Wasbehandeling

Hulpmiddel	Eisen	Actie (indien afwezig/onacceptabel)	Datum gereed
<input type="radio"/> Wasmiddel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deugdelijk wasmiddel</li></ul>		
<input type="radio"/> Wasmachine of centrifuge	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vol- of halfautomaat</li><li>• Nederlandse gebruiksaanwijzing aanwezig</li><li>• Wasmachine en centrifuge zijn elektrisch veilig</li></ul>		
<input type="radio"/> Droogrek of waslijnen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goede bevestigings- en ophangmogelijkheid</li><li>• Mogelijkheid om de wasmand op werkhoogte te zetten</li></ul>		
<input type="radio"/> Wasknijpers	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voldoende wasknijpers aanwezig</li></ul>		
<input type="radio"/> Wasmand	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wasmand met stevige handvaten</li></ul>		
<input type="radio"/> Strijkplank	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stevige constructie, verstelbaar in hoogte</li><li>• Onbeschadigde strijkplankovertrek</li></ul>		
<input type="radio"/> Strijkijzer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lichtgewicht</li><li>• Temperatuur instelbaar</li><li>• Deugdelijke snoer- en stekeraansluiting</li></ul>		

## Voedselverzorging

Hulpmiddel	Eisen	Actie (indien afwezig/onacceptabel)	Datum gereed
<input type="radio"/> Keukengerei	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voldoende aanwezig</li></ul>		
<input type="radio"/> Pannen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oren gaaf en stevig bevestigd</li></ul>		
<input type="radio"/> Gas- of elektrisch fornuis	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deugdelijke aansluitingen</li><li>• Minimaal 2 kookpitten</li></ul>		
<input type="radio"/> Spoelbak met stop, afwasteil of vaatwasser	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afwasteil niet gescheurd</li><li>• Vaatwasser is elektrisch veilig</li></ul>		
<input type="radio"/> Afwasborstel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dichte haarinplant</li><li>• Deugdelijk materiaal</li></ul>		
<input type="radio"/> Theedoek (2 stuks)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vochtopnemend (katoen/linnen)</li></ul>		

## Bijlage 1b      Controlelijst arbeidsomstandigheden - werkomgeving

Ingevuld door:		Datum:	
<b>Werkomgeving</b>			
Arbeidsomstandigheid	Eisen	Actie (indien afwezig/ onacceptabel)	Datum gereed
<input type="radio"/> Veilig werken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen val- en stootgevaar (kleedjes, lopers en uitstekend meubilair)</li> <li>• Veiligheid van trap (voldoende handgrepen, stevige trapleuning en vastliggende trapbekleding)</li> <li>• Veilige elektrische voorzieningen (zo min mogelijk verlengsnoeren, geen kapotte stopcontacten en stekkers alsook goede aansluitingen in natte cel)</li> <li>• Veilige apparaten</li> <li>• Stabiele ondergrond bij buiten ramen wassen</li> <li>• Hoogte balkonbalustrade: minimaal 90 cm</li> </ul>		
<input type="radio"/> Gezonde werkhouding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoende bewegingsruimte</li> <li>• Geschikte hulpmiddelen</li> </ul>		
<input type="radio"/> Comfortabele werkruimte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen onnodige obstakels</li> <li>• Geen rook/stank</li> <li>• Werkbare temperatuur: regelbaar</li> <li>• Geen overlast/gevaar van huisdieren</li> <li>• Voldoende verlichting</li> <li>• Geen geluidsoverlast</li> </ul>		

## **Bijlage 2a      Praktijkrichtlijnen fysieke belasting**

Als huishoudelijke hulp voer je dagelijks vele handelingen uit die spieren en gewrichten belasten, zoals tillen, trekken, duwen, hurken, staan en knielen. De hulp bij het huishouden heeft met name betrekking op de schoonmaak van een woning en, afhankelijk van de indicatie of particuliere vraag, het doen van boodschappen, het wassen en strijken van kleding en het bereiden van maaltijden. Lang staan, vooroverbuigen en reiken met de armen zijn daarbij belangrijke knelpunten. Daarnaast worden vaak meubels, emmers en andere voorwerpen verplaatst. Een goede werkhouding, een juist gebruik van de spieren en het gebruik van hulpmiddelen voorkomen dat jouw gewrichten of spieren overbelast raken en dat je rug- of nekklachten krijgt.

### **Praktijkrichtlijnen algemeen**

Zorg altijd dat je goed voorbereid aan de hulp bij het huishouden begint en houd rekening met jouw eigen belastbaarheid op dat moment.

Besteed aandacht aan onderstaande richtlijnen:

- streef naar symmetrische werkhoudingen (rug/nek recht tot lichtgebogen, schouder laag en ontspannen, pols in middenstand en licht gestrekte knieën);
- werk tussen heup- en schouderhoogte. Vermijd werken boven schouderniveau;
- werk dichtbij het lichaam. Vermijd grotere reikafstanden;
- voorkom een gebogen/gedraaide houding;
- voorkom werken met handen achter het lichaam; dus ook het trekken van een kar;

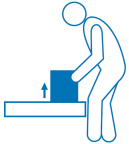
- beperk het bukken, hurken en knielen;
- probeer rustig/gelijkmatig te bewegen (niet schokkend of explosief met een ruk);
- varieer in houding en beweging; wissel taken af;
- beperk de duur van continue spierspanning;
- voorkom volledige spierversmoeidheid; pauzeer liever vaker en kort dan één keer een lange pauze;
- draai door je voeten te verplaatsen, niet met je romp.

Onderstaand tref je enkele richtlijnen aan, waarmee je gezondheidsrisico's aan het houdings- en bewegingsapparaat zoveel mogelijk kunt voorkomen. Bij het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden is het van belang dat je je bewust bent van deze gezondheidsrisico's en de richtlijnen zoveel als mogelijk naleeft.

## Praktijrichtlijnen hulp bij het huishouden

### Tillen en dragen van materiaal

#### Boodschappen doen - Sanitair/dweilen - Bedden opmaken/verschonen



- Er wordt niet zwaarder getild dan 25 kg. Het tillen van kratten is niet toegestaan.
- Het maximale gewicht voor het lopend dragen van boodschappen e.d. is 10 kg. Maak bij het doen van boodschappen gebruik van een fiets of rugzak. Per fietstas of rugzak geldt een maximaal gewicht van 15 kg. Twee fietstassen mogen samen maximaal 25 kg. wegen.

### In moeilijke houdingen werken

#### Stofzuigen - Sanitair/dweilen - Bedden opmaken/verschonen - Stoffen/soppen -

#### Ramen lappen - Wasverzorging - Strijken - Maaltijdverzorging/afwassen



- Huishoudelijke taken worden uitgevoerd tussen heup- en schouderhoogte.
- Werken boven schouderhoogte wordt voorkomen door gebruik te maken van trappen of andere hulpmiddelen.
- Werken onder heuphoogte wordt zoveel mogelijk vermeden door gebruik te maken van een mop in toiletten, een extra lange stofzuigersteel e.d.
- Er wordt niet langer dan 1 minuut achtereen voorovergebogen of gedraaid gewerkt.
- Er wordt niet langer dan 3 minuten achtereen reikend/uitgestrekt gewerkt.
- Er wordt niet langer dan 45 minuten achtereen gestreken.
- Er wordt niet langer dan 1 uur achtereen stof gezogen.
- Er wordt niet langer dan 1 uur achtereen ramen gelapt.
- Er wordt niet langer dan 1 uur achtereen gestoft/gesopt.
- De taken stofzuigen, ramen lappen en stoffen/soppen worden niet langer dan 4 uur per dag uitgeoefend.



## Duwen en trekken

### Stofzuigen



- Duwen en trekken met een kracht groter dan 20 kg. wordt voorkomen.
- Glijdoppen worden onder zwaar meubilair geplaatst als deze worden verplaatst.

## Staan

### Stofzuigen - Stoffen/soppen - Ramen lappen - Wasverzorging - Strijken - Maaltijdverzorging/afwassen



- Om staan te beperken worden zoveel mogelijk taken, zoals strijken en voorbereidende taken in de voedselbereiding, zittend of met steun onder het zitvlak verricht.
- Er wordt gezorgd dat staan nooit langer dan 1 uur aaneengesloten of in totaal 4 uur per dag voorkomt in het werk.

## Hurken of knielen

### Sanitair/dweilen - Bedden opmaken/verschonen



- Er wordt niet langer dan 30 seconden aaneengesloten gehurkt.
- Knielend dweilen wordt voorkomen.

## Bijlage 2b Werktaakkaart

Werkplan: Afspraken over de inplanning				
HH1	Frequentie			
<i>Aankruisen wat van toepassing is</i>				
	Week	2 weken	Maand	Kwartaal
<b>Licht huishoudelijk werk:</b>				
bed opmaken				
kamers opruimen				
planten verzorgen				
<b>Zwaar huishoudelijk werk:</b>				
Stofzuigen				
dweilen, gladde oppervlakten afnemen				
reinigen toilet en badkamer				
reinigen van de keuken wekelijks				
reinigen van de keuken kwartaal/maand				
<b>Zemen van ramen (binnen)</b>				
<b>Zemen van bereikbare ramen (buiten)</b>				
<b>Kleding en linnengoed wassen en strijken</b>				
<b>Huishoudelijke spullen in orde houden</b>				
<b>Boodschappen doen voor het dagelijkse leven</b>				
<b>Broodmaaltijd bereiden</b>				
<b>Warme maaltijd bereiden</b>				

### **Bijlage 3 De 7 schoonheden**

Als hulp ben je verantwoordelijk voor de tevredenheid en het welzijn van de klant. De manier waarop jij je opstelt ten opzichte van de klant speelt hierbij een belangrijke rol. Een respectvolle, eerlijke en vriendelijke relatie met de klant zal de huishoudelijke werkzaamheden ten goede komen en de werksfeer bevorderen.

Vierstroom Hulp Thuis heeft een lijst met gedragsregels opgesteld, die je als hulp dient na te leven bij de uitvoering van je werkzaamheden.

1. Een glimlach kost niks en maakt alles! Wie de tijd neemt om aardig te zijn, krijgt meer voor elkaar;
2. Doe wat je zegt en zeg wat je wel en niet doet. Wees positief;
3. Wanneer je minder belooft, kun je meer afspraken nakomen;
4. Ssssst! & luister, want de klant praat;
5. Kijk extra goed en maak alleen schoon wat ook vies is;
6. Kijk in de spiegel en zie wat jouw klant aan jou ziet;
7. Gelijk hebben is beter dan gelijk krijgen. Geen welles/nietes.

De 7 schoonheden tref je aan op onderstaand kaartje. Dit kaartje dien je tijdens het verlenen van hulp bij het huishouden in jouw bezit te hebben.

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Een glimlach kost niks en maakt alles! Wie de tijd neemt om aardig te zijn, krijgt meer voor elkaar; |
| 2 | Doe wat je zegt en zeg wat je wel en niet doet. Wees positief;                                       |
| 3 | Wanneer je minder belooft, kun je meer afspraken nakomen;  |
| 4 | Ssssst! & luister, want de klant praat;  |
| 5 | Kijk extra goed en maak alleen schoon wat ook vies is;   |
| 6 | Kijk in de spiegel en zie wat jouw klant aan jou ziet;   |
| 7 | Gelijk hebben is beter dan gelijk krijgen. Geen welles/nietes.                                       |

## Bijlage 4 Groene en rode evaluatiekaarten

Groene evaluatiekaart

# De groene kaart voor [ ]

**Ik geef de groene kaart omdat ik een  
pluim wil geven over de geleverde  
diensten van [ ]**

	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Altijd</b>
1. U wordt betrokken bij beslissingen over het huishouden:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De huishoudelijke hulp is aardig en beleefd:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De huishoudelijke hulp voorziet u van duidelijke informatie:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De huishoudelijke hulp voert de werkzaamheden goed uit:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De werkzaamheden worden uitgevoerd door dezelfde hulp:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De hulp bij het huishouden sluit goed aan bij uw thuiszorg:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De huishoudelijke hulp komt zijn/haar afspraken na:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De relatiemanager is telefonisch eenvoudig te bereiken:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Opmerking:**.....

.....

**Uw naam is:** .....

**Straat en huisnummer:**.....

**Postcode en woonplaats:** .....

# De rode kaart

voor [REDACTED]

**Ik geef de rode kaart omdat ik niet tevreden ben over de geleverde diensten van [REDACTED]**

**Nooit      Soms      Altijd**

- |   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. U wordt betrokken bij beslissingen over het huishouden:      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. De huishoudelijke hulp is aardig en beleefd:                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. De huishoudelijke hulp voorziet u van duidelijke informatie: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. De huishoudelijke hulp voert de werkzaamheden goed uit:      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. De werkzaamheden worden uitgevoerd door dezelfde hulp:       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. De hulp bij het huishouden sluit goed aan bij uw thuiszorg:  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. De huishoudelijke hulp komt zijn/haar afspraken na:          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. De relatiemanager is telefonisch eenvoudig te bereiken:      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Opmerking:** .....

.....

**Uw naam is:** .....

**Straat en huisnummer:** .....

**Postcode en woonplaats:** .....

**Bijlage 5 Gele en blauwe signaleringskaarten**

Gele signaleringskaart

# De gele kaart

voor

**Ik geef de gele kaart omdat ik graag de werkzaamheden bij deze klant gewijzigd wil hebben.**

Naam klant: .....

Straat: ..... Nummer: .....

Postcode en woonplaats .....

**Ik wil bij deze klant graag de volgende werkzaamheden aangepast zien:**

.....  
.....  
.....

Mijn naam is: .....

Straat: ..... Nummer: .....

Postcode en woonplaats: .....

Deze kaart is door mij afgegeven op datum: .....

# De blauwe kaart

voor                     

**Ik geef de blauwe kaart omdat ik een wijziging in de situatie van een klant aan de (thuis)zorgorganisatie kenbaar wil maken.**

Naam klant: .....

Straat: ..... Nummer: .....

Postcode en woonplaats: .....

**Ik heb in de gezondheidstoestand van de klant de volgende wijziging**

**waargenomen:** .....

.....

.....

Mijn naam is: .....

Straat: ..... Nummer: .....

Postcode en woonplaats: .....

Deze kaart is door mij afgegeven op datum: .....