



**Welkom bij  
HOZO Zorg Thuis!**

## Van harte welkom bij HOZO Zorg Thuis!

In dit ABC vindt u allerlei praktische informatie over huishoudelijke verzorging en aanvullende diensten van HOZO. Wij hopen dat u hierin de antwoorden op de meeste van uw vragen kunt vinden. Heeft u toch nog vragen? Stel ze ons gerust!

### Wie is wie?

- Joke Ricke, directeur-bestuurder
- Annemieke Schagen, cliëntconsulent
  - ✉ a.schagen@hozo.nl
  - ☎ 0252 - 576 500
- Natascha Zaal, leidinggevende en planner huishoudelijke verzorging
  - ✉ n.zaal@hozo.nl
  - ☎ 0252 - 576 500
- Martine van Dijk, klachtenfunctionaris
  - ✉ klachten@hozo.nl
  - ☎ 0252 - 576 500
- Mevrouw H.N.M. Verhaar, vertrouwenspersoon
  - ✉ hnmverhaar@kpnmail.net
  - ☎ 06 - 227 51 317
- Mevrouw M. Vork-van der Voort, voorzitter cliëntenraad
  - ✉ vorkjes@planet.nl
  - ☎ 0252 - 521 511

<b>A.</b>	
<b>Aanspreekpunt</b>	<p><i>vragen over huishoudelijke verzorging:</i> uw huishoudelijke hulp of planner</p> <p><i>vragen over zorg:</i> cliëntconsulent</p> <p><i>opmerkingen of klachten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● uw huishoudelijk hulp of planner</li> <li>● afdeling beleid en kwaliteit via formulier <i>Goud of fout</i></li> <li>● klachtenfunctionaris via klachten@hozo.nl</li> <li>● vertrouwenspersoon</li> </ul> <p><i>algemene vragen:</i> receptie Bloemswaard ☎ 0252 - 576 500 ✉ receptie@hozo.nl</p>
<b>Afmelden</b>	<p>Bent u niet thuis op het tijdstip waarop u een van onze medewerkers verwacht? Of is hulp vanwege bijvoorbeeld ziekenhuisopname tijdelijk niet nodig? Stel ons hiervan dan tijdig, <u>uiterlijk 48 uur van te voren</u>, op de hoogte. Gaat u met vakantie, dan horen wij dat graag twee weken van tevoren.</p> <p><b>Let op!</b> Als u zich niet tijdig heeft afgemeld, zijn wij genoodzaakt de kosten van de geplande werkzaamheden bij u in rekening te brengen.</p>
<b>Adresgegevens</b>	<p>HOZO Zorg Thuis Garbialaan 3 2182 LA Hillegom ☎ 0252 - 576 500 ✉ info@hozo.nl 🌐 www.hozo.nl</p>
<b>Arbo-omstandigheden</b>	<p>Op grond van de Arbowet zijn onze werknemers verplicht om ergonomisch te werken. Wij vragen u hieraan mee te werken. Dat houdt onder andere in dat uw woning zo moet zijn ingericht dat onze medewerkers overal goed bij kunnen.</p>
<b>B.</b>	
<b>Bereikbaarheid</b>	<p>U kunt ons bereiken via het algemene nummer (0252 - 576 500). Geeft u daarbij wel duidelijk aan dat u voor huishouding van HOZO Zorg Thuis belt. Onze planners houden spreekuur tussen 11:30 uur en 12:30 uur. Wij verzoeken u zo mogelijk tussen deze tijden te bellen.</p>

C.													
<b>Cliëntenraad</b>	<p>De medezeggenschap van cliënten is wettelijk geregeld (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). Onze cliëntenraad bestaat uit bewoners van Bloemswaard, Parkwijk en Maronia, cliënten die zorg of ondersteuning thuis krijgen of een dienst van ons afnemen en familieleden van cliënten.</p> <p>Wilt u zelf ook in de cliëntenraad of heeft u vragen aan de cliëntenraad? Neem gerust contact op met de voorzitter.</p>												
<b>Contactpersonen</b>	<p>Wij vragen u om tenminste één, maar liever twee contactpersonen op te geven, met wie wij contact kunnen opnemen als dat nodig is.</p> <p>Zijn er wijzigingen in de gegevens van uw contactpersonen? Geef deze dan tijdig door aan uw hulp of de planner.</p>												
D.													
<b>Diensten</b>	<p>Om het zelfstandig wonen aangenamer en eenvoudiger te maken, bieden wij een aantal extra diensten aan. Hierbij kunt u denken aan personenalarmering (zie verder onder ‘personenalarmering’), de HOZO Servicepas (zie verder onder ‘HOZO Servicepas’) en particuliere huishouding (zie verder onder ‘particuliere huishouding’). Deze diensten bieden wij met korting ook in pakketvorm aan.</p> <p><u>Kosten per maand*</u>:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td>personenalarmering</td> <td style="text-align: right;">€ 16,40</td> </tr> <tr> <td>HOZO Servicepas</td> <td style="text-align: right;">€ 5,25</td> </tr> <tr> <td>particuliere huishouding</td> <td style="text-align: right;">€ 109,62</td> </tr> <tr> <td>personenalarmering + HOZO Servicepas</td> <td style="text-align: right;">€ 20,65</td> </tr> <tr> <td>personenalarmering + particuliere huishouding</td> <td style="text-align: right;">€ 122,93</td> </tr> <tr> <td>personenalarmering + Servicepas + particuliere huish.</td> <td style="text-align: right;">€ 122,04</td> </tr> </tbody> </table> <p>De kosten voor particuliere huishouding zijn berekend op basis van één uur per week.</p>	personenalarmering	€ 16,40	HOZO Servicepas	€ 5,25	particuliere huishouding	€ 109,62	personenalarmering + HOZO Servicepas	€ 20,65	personenalarmering + particuliere huishouding	€ 122,93	personenalarmering + Servicepas + particuliere huish.	€ 122,04
personenalarmering	€ 16,40												
HOZO Servicepas	€ 5,25												
particuliere huishouding	€ 109,62												
personenalarmering + HOZO Servicepas	€ 20,65												
personenalarmering + particuliere huishouding	€ 122,93												
personenalarmering + Servicepas + particuliere huish.	€ 122,04												
E.													
<b>Eigen bijdrage</b>	<p>Voor huishoudelijke verzorging op grond van een indicatie van de gemeente of het CIZ betaalt u een eigen bijdragen aan het CAK. Het CAK is een publieke dienstverlener, die in opdracht van de overheid onder andere de eigen bijdragen berekent en int.</p>												
<b>Eten en drinken</b>	<p>Vindt u het gezellig om samen met anderen te eten en te drinken? In onze woonzorgcentra bent u altijd van harte welkom!</p>												

\* prijspeil 2018

	<p>In Bloemswaard vindt u drie restaurants. In het passantenrestaurant kunt u terecht voor een kopje koffie of thee, gebak en een lekkere lunch. In het bewonersrestaurant kunt u 's middags of 's avonds samen met bewoners en mensen uit de buurt warm eten. In het Grand Café kunt u 's middags een drankje of een bittergarnituur bestellen.</p> <p>In Parkwijk kunt in het bewonersrestaurant 's middags of op donderdagavond warm eten en in het Grand Café een hapje of drankje bestellen.</p> <p>In Maronia kunt u dagelijks om 12:30 uur aanschuiven voor een warme maaltijd.</p> <p>Voor openingstijden, reserveringen en het weekmenu verwijzen wij u graag naar onze website <a href="http://www.hozo.nl">www.hozo.nl</a>. Ook kunt u terecht bij onze receptiemedewerkers in Bloemswaard en de gastvrouwen in Parkwijk en Maronia.</p>
<b>F.</b>	
<b>G.</b>	
<b>Giften</b>	<p>In de <i>Collectieve Arbeidsovereenkomst Verpleging &amp; Verzorging</i> staat dat medewerkers van een zorginstelling geen geschenken of beloningen van cliënten, hun familie, vrienden of van derden (zoals leveranciers) mogen aannemen. Wilt u toch graag iets geven? Vraag dan naar de folder <i>Mag ik medewerkers van HOZO iets schenken?</i>. De folder vindt u ook op onze website: <a href="http://www.hozo.nl">www.hozo.nl</a>.</p>
<b>H.</b>	
<b>HOZO Servicepas</b>	<p>De HOZO Servicepas geeft u toegang tot allerlei activiteiten, cursussen, lezingen en kortingen. Op vertoon van uw pas heeft u onder andere recht op:</p> <p>gratis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● kopje koffie of thee in Bloemswaard of Parkwijk</li> <li>● entree bij kooroptredens</li> <li>● gedrukte nieuwsbrief</li> <li>● entree bij lezingen</li> </ul> <p>met korting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● hapjes en drankjes</li> <li>● themadiners</li> <li>● diverse activiteiten</li> <li>● brunches, lunches en diners op feestdagen</li> <li>● cursussen</li> </ul> <p>De abonnementskosten bedragen € 5,25* per persoon per maand.</p>

\* prijspeil 2018

<b>Hulpplan</b>	<p>In overleg met u leggen wij de aard, omvang en frequentie van de huishoudelijke werkzaamheden vast in een hulpplan. Het hulpplan maakt onderdeel uit van de dienstverleningsovereenkomst.</p>
<b>Hygiëne en infectiepreventie</b>	<p>In het kader van hygiëne en infectiepreventie is het noodzakelijk dat u een handpompje met zeep en keukenrol in huis heeft voor onze medewerkers die bij u thuiskomen.</p>
<b>I.</b>	
<b>Identiteitsbewijs</b>	<p>Om onze werkzaamheden bij u uit te voeren, zijn wij verplicht te controleren of u in het bezit bent van een <u>geldig</u> legitimatiebewijs (paspoort, identiteitskaart, of rijbewijs). Ook als u zorg nodig heeft, heeft u een geldig identiteitsbewijs nodig. Zorg er daarom voor dat u altijd over een geldig identiteitsbewijs beschikt.</p>
<b>Indicaties</b>	<p>Voor huishoudelijke verzorging heeft u een indicatie nodig. Deze wordt gesteld door de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) op basis van de <i>Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)</i>. Ook kunt u huishoudelijke verzorging ontvangen op basis van een indicatie van het CIZ op grond van de <i>Wet langdurige zorg (Wlz)</i>.</p> <p>Heeft u geen, of een ontoereikende indicatie voor huishoudelijke verzorging? Dan kunnen wij u particuliere huishouding aanbieden tegen een uurtarief van € 23,95*.</p> <p>Indien uw indicatie afloopt, of uw behoefte aan ondersteuning verandert, moet u opnieuw worden geïndiceerd. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig verlengen of aanvragen van uw indicatie. Uiteraard helpen wij u graag daarbij.</p>
<b>ISD Bollenstreek</b>	<p>De Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek is een samenwerkingsverband van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen en voert voor deze gemeenten taken uit op het gebied van sociale zekerheid en de <i>Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)</i>. Bij deze instantie kunt u onder andere terecht voor een indicatie voor huishoudelijke verzorging. U kunt de ISD bereiken via telefoonnummer 0800 - 956 70 00.</p>
<b>J.</b>	
<b>K.</b>	
<b>Klachten</b>	<p>Wij hebben een klachtenreglement. Dit kunt u opvragen bij uw hulp of de planner en is ook terug te vinden op onze website.</p> <p>Heeft u een klacht? Bespreek deze zo mogelijk met uw hulp of de planner.</p>

	<p>Wilt u dat niet of komt u er op deze manier niet uit? Vul dan het formulier <i>Goud of fout</i> in, of stuur een brief of e-mail naar de klachtenfunctionaris. Mocht uw klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon.</p>
<b>L.</b>	
<b>M.</b>	
<b>Medewerkers</b>	<p>Al onze medewerkers zijn geschoold, Nederlandssprekend en hebben een ruime ervaring in huishoudelijke verzorging en begeleiding. Daarnaast hebben zij bij indiensttreding een <i>Verklaring omtrent Gedrag</i> (VOG) moeten overleggen. Dit is een verklaring van de gemeente, waaruit blijkt dat gedragingen uit het verleden geen bezwaar vormen voor het uitoefenen van een specifieke taak of functie.</p> <p>Onze medewerkers herkent u aan het uniform en naambordje.</p>
<b>N.</b>	
<b>Nieuwsbrief</b>	<p>Eens in de twee maanden verschijnt onze nieuwsbrief. Hierin staat allerlei nieuws en informatie. Ook vindt u er alle faciliteiten van Bloemswaard en Parkwijk.</p> <p>Wij bieden onze cliënten in de wijk de mogelijkheid de nieuwsbrief digitaal te ontvangen. Wilt u de nieuwsbrief ook ontvangen? Stuur dan een e-mail aan de redactie via <a href="mailto:info@hozo.nl">info@hozo.nl</a>.</p>
<b>O.</b>	
<b>P.</b>	
<b>Personen-alarmering</b>	<p>Met behulp van onze personenalarmering kunt u thuis blijven wonen, maar toch direct hulp inroepen als dat nodig is. Wij plaatsen een kastje in uw woning en u krijgt een zendertje met een drukknop. In geval van nood kunt u hierop drukken. Er verschijnt dan direct een melding op de telefoon van een van onze dienstdoende verpleegkundigen en er wordt contact met u opgenomen. Indien nodig, is een verpleegkundige snel bij u ter plaatse om eerste hulp te verlenen.</p> <p>Een abonnement op onze personenalarmering kost € 16,40* per maand.</p>
<b>Q.</b>	
<b>R.</b>	
<b>S.</b>	
<b>Sleutels</b>	<p>In principe wordt van u verwacht dat u zelf de deur opendoet voor onze medewerkers.</p>

\* prijspeil 2018

	<p>Slechts in uitzonderlijke gevallen kunt u een sleutel van uw woning aan ons afgeven. In dat geval wordt een sleutelverklaring opgesteld en wordt uw sleutel bewaard in een sleutelkluis in Parkwijk.</p> <p>Heeft u een abonnement op onze personenalarmering? Dan hebben wij wel een sleutel van uw woning nodig, zodat wij in geval van nood uw woning kunnen betreden.</p> <p><b>Let op!</b> Afgegeven sleutels worden <u>uitsluitend</u> gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn afgegeven. Heeft u zich per ongeluk buitengesloten, dan mogen onze medewerkers uw woning niet voor u openen.</p>
<b>T.</b>	
<b>U.</b>	
<b>V.</b>	
<b>Vaste hulp</b>	<p>Wij proberen zo veel mogelijk één vaste medewerker aan u toe te wijzen. Helaas is dat niet altijd mogelijk, omdat onze medewerkers ook recht hebben op vrije dagen en vakantie. Wij proberen wel zo min mogelijk verschillende medewerkers bij u langs te laten komen.</p>
<b>Vertrouwenspersoon</b>	<p>Wij hebben een onafhankelijke vertrouwenspersoon, die is aangesteld met instemming van de cliëntenraad. Bij deze persoon kunt u terecht met klachten, die u niet met de klachtenfunctionaris kunt of wilt bespreken, of die niet naar tevredenheid zijn opgelost.</p> <p>U kunt de vertrouwenspersoon telefonisch bereiken, via e-mail, of door een brief ter attentie van de vertrouwenspersoon naar ons postadres te sturen.</p>
<b>W.</b>	
<b>Wijkverpleging</b>	<p>Heeft u naast huishoudelijke verzorging ook behoefte aan persoonlijke verzorging of verpleging? Wij regelen dat graag voor u. U kunt hierover contact opnemen met onze cliëntconsulent.</p>
<b>X.</b>	
<b>Y.</b>	
<b>Z.</b>	