

Hulp in de huishouding door Thuiszorg Inovum

Thuiszorg
inovum



voor mensen
door mensen



Welkomstgids



maart 2017

Inhoudsopgave

	Hulp in de huishouding van Thuiszorg Inovum	4
1	Een indicatie voor hulp in de huishouding	5
1.1	WMO-indicatie	5
1.2	Eigen bijdrage	5
1.3	Extra uren huishoudelijke hulp	
2	Uw aanspreekpunt	6
3	Huishoudelijke zorgplan en het cliëntdossier	6
3.1	Huishoudelijke zorgplan	6
3.2	Cliëntdossier	6
4	Contactpersoon familie	7
5	Werkwijze Thuiszorg Inovum	7
5.1	Vaste afspraken	7
5.2	Op tijd een afspraak afzeggen ('No-show' regeling)	8
5.3	Richtlijnen	8
5.4	In geval van nood	8
6	Toegang tot uw woning	8
7	Beëindiging van de huishoudelijke hulp	8
8	Aanvullende particuliere diensten Inovum	9
8.1	Aanvullende huishoudelijke hulp	9
8.2	Personenalarmering	9
8.3	Elkaar ontmoeten in de wijk	10
9	Dagactiviteit en individuele begeleiding	10
10	Verzorging en verpleging thuis door Thuiszorg Inovum	11
11	Aansprakelijkheid	11
12	Privacy	11
13	Gedragscode	12
14	Klachtenfunctionaris	12
15	Cliëntenraad	13

16	Wetgeving	13
16.1	Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo)	13
16.2	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	13
16.3	WBP; Wet Bescherming Persoonsgegevens	14
16.4	Wet identificatieplicht	14
16.5	Zorgkaart Nederland	14
16.6	Wet langdurige zorg (Wlz)	15
Bijlagen		
	Algemene richtlijnen schoonmaakwerkzaamheden	16
	Richtlijnen werkmaterialen en schoonmaakmiddelen	17
	Gedragscode Inovum: voor mensen, door mensen	18
	Sociale kaart	19
	Belangrijke telefoonnummers Thuiszorg Inovum Huishoudelijke Hulp	21

Hulp in de huishouding van Thuiszorg Inovum

U heeft gekozen voor hulp in de huishouding van Inovum. Een juiste keuze. Wij geven de hulp die u nodig heeft zodat u zelfstandig kunt blijven wonen in uw eigen omgeving. Inovum heeft professionele vriendelijke medewerkers in dienst. Als u vragen of andere wensen heeft, kunt u die altijd kenbaar maken.

Deze informatiegids zet de belangrijkste informatie over hulp in de huishouding op een rij. Zo weet u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten. Als u na het lezen van de informatiegids nog vragen heeft, aarzel dan niet om deze te stellen. Wij geven u graag uitleg. Op de website **www.inovum.nl** vindt u meer informatie over Inovum.

1 Een indicatie voor hulp in de huishouding

Bij de gemeente kunt u een indicatie aanvragen voor hulp in de huishouding. In deze indicatie geeft de gemeente aan waarom en welke hulp u nodig heeft en hoeveel uur mag worden besteed aan huishoudelijke zorg. Wij kijken in overleg met u hoe deze uren worden ingezet en op welk tijdstip.

1.1 WMO-indicatie

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) bepaalt o.a. dat mensen die een beperking hebben, recht hebben op voorzieningen, huishoudelijke hulp en/of ondersteuning die zij nodig hebben. De gemeente waarin u woont, regelt deze hulp voor u. De gemeente geeft aan op wat voor hulp u recht heeft vanuit de wet en omschrijft dit in de WMO-indicatie.

Een indicatie is niet voor altijd. Zodra uw indicatie niet langer voldoet aan uw behoefte, (u heeft bijvoorbeeld uitbreiding nodig) kunt u, in overleg met de planner of manager huishoudelijke zorg van Inovum, zelf een nieuwe aanvraag indienen bij de gemeente.

Meer informatie?

Wilt u meer informatie over de WMO en de indicatiestelling verwijzen wij u graag naar de website van de gemeente Wijdmeren en Hilversum. Achter in deze gids vindt u de telefoonnummers van het WMO-loket van beide gemeentes. De gemeente kan u ook informeren over de mogelijkheden m.b.t. hulp door een cliëntondersteuner bij het opstellen van een huishoudelijk zorgplan.

Algemene informatie over de WMO vindt u ook op www.rijksoverheid.nl.

1.2 Eigen bijdrage

Met een indicatie van de gemeente betaalt u alleen een eigen bijdrage. Deze is o.a. afhankelijk van uw persoonlijke situatie. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) regelt de eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden. In de folder 'Toelichting eigen bijdragen' kunt u nalezen hoe dit geregeld is. Deze folder wordt u uitgereikt.

Meer informatie?

Voor meer informatie over de eigen bijdrage verwijzen wij u naar de website van het CAK www.hetcak.nl. Daar vindt u ook een telefoonnummer.

1.3 Extra uren huishoudelijke hulp

Wenst u meer uren huishoudelijk hulp dan uw indicatie aangeeft of heeft u geen indicatie en wilt u wel graag huishoudelijk hulp van Thuiszorg Inovum, dan kan dat. U betaalt deze hulp zelf. In hoofdstuk 8 van deze gids vindt u meer informatie hierover.

2 Uw aanspreekpunt

De planner van Inovum is uw vaste aanspreekpunt voor zaken die te maken hebben met de huishoudelijke hulp die u van ons ontvangt.

De planner is maandag t/m vrijdag te bereiken van 10.00 uur tot 12.00 uur op telefoonnummer 035 – 5888206 of per email huishouden-wmo@inovum.nl.

De manager huishoudelijke zorg is verantwoordelijk voor de organisatie van de huishoudelijke hulp. Wilt u een afspraak met de manager dan kunt u dat via de planner regelen.

3 Huishoudelijk zorgplan en het cliëntdossier

Bij de start van de hulpverlening worden samen met u alle afspraken over de huishoudelijke hulp vastgelegd in het huishoudelijke zorgplan. Hierbij is uw indicatie uitgangspunt. Het huishoudelijke zorgplan en de indicatie maken deel uit van uw persoonlijke cliëntdossier

3.1 Huishoudelijk zorgplan

Tijdens een eerste (telefonisch) gesprek met u wordt uw persoonlijke situatie en uw wensen besproken en informeren wij u over de werkwijze van Thuiszorg Inovum. In overleg met u worden afspraken gemaakt en de huishoudelijke hulp ingepland. U hebt uiteraard de gelegenheid om vragen te stellen. In uw huishoudelijke zorgplan staan uw doelen en alle afspraken over de wijze waarop en wanneer de hulp aan u wordt verleend. Inclusief afspraken die gemaakt zijn met uw mantelzorger(s) wanneer dat mogelijk is. Cliënt en Inovum ondertekenen beiden het zorgplan voor akkoord. Door ondertekening geeft u toestemming voor de uitvoering van de hulpverlening zoals afgesproken. Het getekende huishoudelijke zorgplan is onderdeel van uw cliëntdossier.

Het is belangrijk dat u en de medewerker huishoudelijke hulp elkaar tijdig informeren over eventuele wijzigingen in de afspraken. De afspraken worden ingepland door de planner huishoudelijk hulp. Zo weten de medewerkers huishoudelijke hulp elke dag precies wanneer zij bij wie langs moeten gaan.

Evaluatie

Eenmaal per jaar vindt een evaluatie plaats van uw huishoudelijke zorgplan. U bespreekt met de planner of manager huishoudelijke hulp of alles nog klopt, wat uw ervaringen zijn, of bijstelling van afspraken nodig is. Het aangepaste huishoudelijke zorgplan wordt vervolgens weer door u beiden ondertekend. Indien u een nieuwe WMO-indicatie nodig heeft, dient u deze zelf (of met behulp van uw familie/relaties) aan te vragen bij de gemeente.

3.2 Cliëntdossier

Het huishoudelijke zorgplan en uw indicatie zijn onderdeel van uw persoonlijke cliëntdossier: een map met verschillende formulieren en documenten waarvan enkele door u getekend moeten worden. In uw cliëntdossier houden de planner, manager huishoudelijke hulp en de medewerkers huishoudelijke hulp gegevens en afspraken bij over uw situatie. Het cliëntdossier geldt als rode draad bij de hulp die u van ons ontvangt. Het cliëntdossier ligt bij u thuis, hierdoor heeft u altijd inzage in uw dossier. Wij verzoeken u zorgvuldig met uw cliëntdossier om te gaan en documenten niet uit het dossier te verwijderen.

Het is voor Thuiszorg Inovum belangrijk deze informatie bij elkaar te hebben om de hulp aan u optimaal te coördineren en te volgen. Wanneer er naar uw idee niet geheel juiste gegevens in staan, dan kunt u dit met de manager huishoudelijk hulp bespreken en zij kan dit eventueel corrigeren. Uw dossier wordt volgens de wet 15 jaar bewaard en daarna vernietigd.

Op kantoor houden we ook enkele gegevens bij in een elektronisch cliëntdossier. Informatie die wij nodig hebben voor administratie en declaratie van kosten aan bijvoorbeeld de gemeente. Dit is deels dezelfde informatie die in uw papieren dossier thuis zit, zoals uw persoonsgegevens en uw huishoudelijk zorgplan. En bijvoorbeeld informatie over klachten of een incident. Deze laatste informatie moeten wij ook delen met de gemeente als opdrachtgever voor de huishoudelijke hulp.

4 Contactpersoon familie

Uw contactpersoon kan u ondersteunen bij de evaluatie van het huishoudelijke zorgplan of door ons gewaarschuwd worden bij onvoorziene omstandigheden.

U bent als cliënt van Thuiszorg Inovum uiteraard eerste gesprekspartner als het gaat om de huishoudelijke hulp die wij aan u verlenen. Daarnaast vragen wij u altijd om een contactpersoon aan te wijzen uit uw familie of relaties. De contactpersoon kan u ondersteunen bij de evaluatie van het huishoudelijke zorgplan of door ons gewaarschuwd worden bij onvoorziene omstandigheden. De naam en bereikbaarheidsgegevens van uw contactpersoon worden vastgelegd in het huishoudelijke zorgplan. Wenst u meer informatie over juridische vormen van vertegenwoordiging zoals mentorschap, bewindvoering of curatele, dan kunt u bij uw huisarts terecht. Of kijk op de website van de rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl.

5 Werkwijze Thuiszorg Inovum

Een vast team van huishoudelijk medewerkers van Inovum verleent bij u thuis hulp thuis. Zodat u hen goed kent en zij u. Naast de afgesproken hulp signaleren zij en wijzen u waar nodig de weg bij vragen. Onze medewerkers werken samen met uw familie/mantelzorgers.

5.1 Vaste afspraken

Thuiszorg Inovum biedt huishoudelijke hulp op werkdagen van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren. Spoedinzet van huishoudelijke hulp is in uitzonderingssituaties mogelijk indien deze aanvraag via de gemeente geregeld is. Vanzelfsprekend vinden wij het belangrijk dat u van ons goede hulp ontvangt en dat u die hulp krijgt op een manier die u prettig vindt. Daarom hebben wij veel aandacht voor de (werk)wijze waarop wij huishoudelijk hulp verlenen en de verwachtingen die u van ons heeft. We maken hierover vooraf heldere afspraken, zodat iedereen weet waar hij aan toe is. De afspraken die wij met u maken, leggen we schriftelijk vast in uw huishoudelijke zorgplan in uw cliëntdossier. U kunt, wanneer uw situatie verandert, te allen tijde de afspraken bespreken en zo nodig herzien. Onze planner houdt de planning in het oog, zodat de medewerkers huishoudelijke zorg elke dag weten wanneer zij bij wie langs moeten gaan.

5.2 Op tijd een afspraak afzeggen ('No-show' regeling)

Moet u door omstandigheden een afspraak afzeggen (bijv. omdat u een afspraak in het ziekenhuis heeft) of wilt u voor bepaalde tijd geen huishoudelijk hulp ontvangen (bijvoorbeeld i.v.m. vakantie), dan dient u dit zo snel mogelijk, bij voorkeur 48 uur van tevoren, uiterlijk 24 uur van tevoren te melden. Wanneer wij op tijd weten dat u niet thuis bent, kunnen wij de planning aanpassen en staat de medewerker niet voor niets voor de deur. Dat zou vervelend zijn. Meldt u zich niet op tijd af, dan zijn wij gerechtigd hiervoor kosten bij u in rekening te brengen. Dit zijn de kosten die wij maken als u wel aanwezig was geweest voor de afgesproken hulp. Dit geldt uiteraard niet als er sprake is van overmacht (zoals een spoedopname in het ziekenhuis). U kunt zich afmelden bij de planner. Zij is van maandag t/m vrijdag te bereiken van 10.00 uur tot 12.00 uur op telefoonnummer 035 – 5888206. Of u kunt het melden per email: **huishouden-wmo@inovum.nl**.

5.3 Richtlijnen

Achter in deze gids vindt u een bijlage waarin enkele richtlijnen opgenomen zijn m.b.t. schoonmaakwerkzaamheden en te gebruiken werkmaterialen. Deze richtlijnen zijn van belang voor onze medewerkers zodat zij de werkzaamheden in een veilige en gezonde omgeving uit kunnen voeren. En voor u omdat deze helderheid geven over wat wel en niet mogelijk is.

5.4 In geval van nood

Indien onze medewerker huishoudelijke dienst getuige is van een noodgeval bij u thuis, zal deze een arts en/of andere hulpdiensten zoals een ambulance waarschuwen als dat nodig is. Na het handelen in acute situaties door onze medewerker, neemt Thuiszorg Inovum direct contact op met uw contactpersoon over de voortgang. Met het dragen van een SOS-ketting kunt u uw wensen in geval van nood te allen tijde kenbaar maken.

6 Toegang tot uw woning

Onze medewerkers mogen alleen bij u naar binnen met uw toestemming.

Medewerkers huishoudelijke hulp komen bij u thuis. Op het afgesproken tijdstip bellen onze medewerkers bij u aan. Zij beschikken niet over een sleutel van uw huis. Dit betekent dat u thuis moet zijn op het moment van de afspraak. Staan onze medewerkers voor een gesloten deur, dan kunnen zij helaas geen huishoudelijke hulp verlenen. Onze medewerkers mogen niet bij u naar binnen zonder uw toestemming. Wanneer u zelf niet in staat bent de deur open te doen, dan is het van belang dat u regelt dat er iemand anders is die de deur open kan doen. Onze medewerkers mogen geen gebruik maken van of in het bezit zijn van uw sleutel.

7. Beëindiging van de huishoudelijke hulp

Er kunnen verschillende redenen zijn om de huishoudelijke hulp te beëindigen. Bijvoorbeeld omdat uw indicatie niet wordt verlengd door de gemeente, u gaat verhuizen, of de hulp is niet langer nodig. Beëindiging van de huishoudelijke hulp gebeurt altijd zorgvuldig en in goed overleg met u en de manager huishoudelijke hulp.

Mocht u andere zorg nodig hebben dan Thuiszorg Inovum u kan bieden, dan kunt u binnen Inovum gebruik maken van een uitgebreide zorgketen. Bij Inovum zijn veel verschillende vormen van zorg- en dienstverlening mogelijk. De Backoffice van Thuiszorg Inovum helpt u graag verder. Achter in deze gids

vindt u het telefoonnummer en e-mailadres van Thuiszorg Inovum. Ook op de website www.inovum.nl vindt u meer informatie over de mogelijkheden van Inovum.

8 Aanvullende particuliere diensten Inovum

Inovum biedt een scala aan aanvullende diensten, die het voor u makkelijker en comfortabeler maken om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Dit zijn aanvullende diensten waarvoor u een rekening ontvangt van Inovum en waarvoor u dus zelf betaald.

Inovum heeft een uitgebreid overzicht van alle aanvullende diensten voor u op een rij gezet in de Gids 'Aanvullende Particuliere Diensten Inovum – Zorg Thuis'. Hierin vindt u meer informatie en de bijbehorende tarieven. De brochure is verkrijgbaar op de locaties waar Thuiszorg Inovum werkzaam is. De brochure is ook te raadplegen en te downloaden via de website van Inovum www.inovum.nl. In dit hoofdstuk vindt u een korte beschrijving van enkele aanvullende particuliere diensten.

8.1 Aanvullende huishoudelijke hulp

Het kan natuurlijk dat u meer huishoudelijke hulp wenst dan uw indicatie aangeeft. U kunt dan aanvullende hulp bij Thuiszorg Inovum inkopen. Afspraken hierover worden vastgelegd in uw huishoudelijke zorgplan en u ontvangt een rekening voor deze aanvullende hulp die u zelf betaald. Het betreft extra hulp bovenop de hulp die wij leveren en die vergoed wordt door de gemeente.

Heeft u geen indicatie en wenst u toch huishoudelijke hulp van Thuiszorg Inovum, dan betaalt u voor deze hulp zelf. U ontvangt van Thuiszorg Inovum een rekening. Afspraken hierover worden ook vastgelegd in uw huishoudelijke zorgplan.

De planner en manager huishoudelijke hulp Inovum kunnen u meer informatie geven over beide vormen van particuliere huishoudelijke hulp. U vindt achter in deze gids het telefoonnummer en e-mailadres.

8.2 Personenalarmering

Bewoners van appartementencomplex Emtinckhof (Loosdrecht), Veenstaete (Kortenhoef) of de aanleunwoningen bij Gooiers Erf (Hilversum) kunnen zich abonneren op professionele personenalarmering van Inovum. Ook mensen die in de directe omgeving wonen van deze complexen kunnen gebruik maken van deze dienst. Personenalarmering voorziet erin dat u bij noodgevallen of calamiteiten direct verbonden wordt met een alarmcentrale die in overleg met u de hulp inschakelt die op dat moment nodig is. De dienst is gekoppeld aan uw telefoon met de mogelijkheid van een halszender. Personenalarmering wordt niet vergoed uit de Zorgverzekeringswet. U ontvangt hiervoor een rekening van de meldcentrale en van Inovum. Wat de kosten voor Personenalarmering zijn, vindt u in het **informatiepakket 'Personenalarmering'** dat u aan kunt vragen bij de Backoffice van Thuiszorg Inovum (035 – 5888200). Zij kunnen u ook informeren over Personenalarmering.

Afhankelijk van uw ziektekostenverzekering kan Personenalarmering mogelijk (gedeeltelijk) vergoed worden door uw ziektekostenverzekeraar. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar uw eigen ziektekostenverzekeraar.

8.3 Elkaar ontmoeten in de wijk

Activiteiten

Inovum biedt op de locaties Gooiers Erf (Hilversum), Veenstaete (Kortenhoef) en de Emtinckhof (Loosdrecht) een gevarieerd programma aan activiteiten voor bewoners van die locaties en uit de omliggende wijken. Het programma is samengesteld aan de hand van wensen van deelnemers en gericht op ontspanning, creativiteit, plezier en sociaal contact. Informatie over deze activiteiten vindt u op de locatie middels aankondigingen en posters en/of informatiefolder. Daarin worden ook de eventuele kosten aangegeven.

Restaurant

De locaties Gooiers Erf (Hilversum), Veenstaete (Kortenhoef) en de Emtinckhof (Loosdrecht) beschikken over een café-restaurant waar u terecht kunt voor een gezellig kopje koffie, een drankje, lunch of warme maaltijd. U vindt de prijzen op de menukaart. De openingstijden staan aangegeven bij de ingang van het restaurant.

Woont u in een van deze appartementencomplexen, dan kunt u ook gebruik maken van maaltijdservice. De medewerkers van het restaurant kunnen u informeren over tarieven en werkwijze.

Fitness voor senioren en andere voorzieningen

Seniorenfitness van Inovum is inmiddels een begrip! Op onze locaties vindt u echter meer voorzieningen onder één dak, zoals een huisartsenpraktijk, een kapper, een winkeltje en de prikpost van het Tergooi Ziekenhuis. In Gooiers Erf is het wijkcentrum Riebeeck van Versa Welzijn gehuisvest, maar ook het Wijknetwerk Riebeeck, een loket waar u terecht kunt voor al uw vragen rondom wonen, werken en zorg. Een adviseur van Versa Welzijn houdt spreekuur op Veenstaete.

9 Dagactiviteit en individuele begeleiding

In appartementencomplex Emtinckhof in Loosdrecht is het dagactiviteitencentrum van Inovum gehuisvest. Naast deze groepsbegeleiding biedt Thuiszorg Inovum tevens de mogelijkheid tot individuele begeleiding. Beide vormen van begeleiding zijn op basis van een indicatie en wordt vergoed door de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Wanneer u door ziekte of handicap hulp nodig heeft bij dagelijkse activiteiten, gericht op het behoud van uw zelfstandigheid, dan kunt u een indicatie voor begeleiding aanvragen bij het zorgloket van uw gemeente. Dit kan individuele begeleiding zijn zoals hulp bij het aanbrengen van structuur in de dag of hulp bij het zelfstandig doen van de boodschappen. Of groepsbegeleiding in de vorm van het bezoeken van de dagactiviteit. Dagactiviteit is voor mensen die thuis wonen, maar extra aandacht en begeleiding nodig hebben. Bijvoorbeeld doordat zij geheugenproblemen hebben of een lichamelijke beperking. Aan bezoekers van de dagactiviteit wordt een dagprogramma aangeboden o.a. gericht op gezelligheid, zinvolle dagbesteding en sociale contacten. Beide vormen van begeleiding vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en deze wet wordt uitgevoerd door de gemeente. De gemeente bepaalt of u in aanmerking komt voor begeleiding.

Heeft u een verpleeghuiszorg-indicatie en woont u zelfstandig thuis, dan kunt u deze indicatie ook gebruiken voor de dagactiviteit of individuele begeleiding thuis. Deze indicatie wordt afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) en worden betaald uit de Wet Langdurige Zorg (Wlz).

Eigen bijdrage

Voor zowel een indicatie uit de Wlz als uit de Wmo betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK. De hoogte is afhankelijk van uw persoonlijke situatie.

Meer informatie

Meer informatie over de dagactiviteit van Inovum vindt u in de brochure Thuiszorg van Inovum. Deze vindt u op de locaties waar Thuiszorg Inovum werkzaam is en op de website van Inovum **www.inovum.nl**. Ook kunt u contact opnemen: telefoon 035 - 5888200. U kunt dit nummer ook bellen voor meer informatie over de mogelijkheden m.b.t. individuele begeleiding thuis.

Voor meer informatie over de indicatiestelling en eigen bijdrage verwijzen wij u naar het zorgloket van uw gemeente.

10 Verzorging en verpleging thuis door Thuiszorg Inovum

Misschien hebt u naast hulp in de huishouding behoefte aan verzorging of verpleging thuis. Thuiszorg Inovum kan u hierbij helpen.

Wenst u verzorging en/of verpleging thuis dan kunt u terecht bij een van onze wijkverpleegkundigen. In overleg met u kijken zij wat uw zorgvraag is en welke indicatie daar bij past. De wijkverpleegkundige geeft onafhankelijk advies en stelt een indicatie op basis van een professioneel normenkader. Deze zorg valt onder de Zorgverzekeringswet, u betaalt geen eigen bijdrage.

Meer informatie

Meer informatie over Thuiszorg Inovum vindt u in de brochure Thuiszorg Inovum. Deze vindt u op de locaties waar Thuiszorg Inovum werkzaam is en op de website van Inovum **www.inovum.nl**. Ook kunt u contact opnemen met Thuiszorg Inovum: telefoon 035 - 5888200.

11 Aansprakelijkheid

Thuiszorg Inovum aanvaardt geen aansprakelijkheid voor beschadigde of zoekgeraakte eigendommen van cliënten, tenzij van onrechtmatig handelen van Thuiszorg Inovum of een van haar huishoudelijke medewerkers is gebleken.

Indien van onrechtmatig handelen van Thuiszorg Inovum, of een van haar huishoudelijke medewerkers sprake is, kunt u dit melden bij de manager hulp in de huishouding. Zij zal dit conform de afgesproken procedure behandelen.

12 Privacy

De zorgverlening van Thuiszorg Inovum is gericht op behoud en stimulering van de zelfstandigheid en eigen geaardheid van haar cliënten. Thuiszorg Inovum houdt zich in al haar werkzaamheden aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Privacy is een belangrijk goed. Privacy betekent dat men dingen kan doen zonder dat de buitenwereld daar inbreuk op maakt. Medewerkers huishoudelijke zorg van Thuiszorg Inovum realiseren zich dat als

geen ander. Zij gaan zorgvuldig met uw gegevens om en delen dit alleen met anderen wanneer u daar toestemming voor heeft gegeven of als wet- en regelgeving hier om vraagt.

13 Gedragscode

Inovum kent een algemene gedragscode en een gedragscode specifiek voor medewerkers waarin verwoord staat wat wij van elkaar verwachten.

Een gedragscode is een hulpmiddel voor onze medewerkers en cliënten om niet uit het oog te verliezen waar het om gaat: wederzijds respect, betekenis nastreven en invulling geven aan het leven. De algemene gedragscode vindt u als bijlage bij deze brochure. Cliënt en medewerker onthouden zich van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

14 Klachtenfunctionaris

Hoewel iedereen bij Thuiszorg Inovum zijn best doet om de hulp en zorg aan u goed te laten verlopen, kunnen altijd klachten ontstaan. Bent u ergens ontevreden over dan vernemen wij dat graag. Want daar kunnen en willen wij van leren. De klachtenfunctionaris van Inovum kan een bemiddelende rol spelen bij onvrede of onenigheid. Het klachtbeleid van Inovum voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en is vastgelegd in de Klachtenregeling Inovum: maatschappelijke ondersteuning vanuit de Wmo.

Het heeft de voorkeur om een klacht te bespreken en op te lossen op de plek waar deze is ontstaan. Zo houden we de lijnen kort en wordt onvrede het snelst opgelost. Echter zijn er situaties waarin de klager geen mogelijkheid ziet het probleem te bespreken met de directbetrokkene(n) of waar reeds gevoerde gesprekken niet tot een oplossing hebben geleid. In een dergelijk geval kan de klager de kwestie voorleggen aan de Raad van Bestuur van Inovum. Cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers van cliënten, zoals de eerste contactpersoon of nabestaanden van de cliënt zijn gerechtigd om een klacht in te dienen

Inovum beschikt ook over een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan wanneer de cliënt dat wil, hem informeren, adviseren en ondersteunen in het klachtproces. U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:

- Telefoonnummer 06 35 11 77 94
- E-mail: klacht@inovum.nl
- Schriftelijk middels een brief:
t.a.v. klachtenfunctionaris, Nieuw-Loosdrechtsedijk 24, 1231 KX Loosdrecht
- Op www.inovum.nl via het online klachtenformulier.

In de klachtenregeling staat beschreven wat de afspraken zijn omtrent klachtopvang en klachtbehandeling. Deze vindt u op de website van Inovum www.inovum.nl Er is ook een folder beschikbaar waarin de klachtenregeling in een kort stappenplan is weergegeven.

Bent u niet tevreden over de klachtbehandeling van Inovum of de uitkomst, dan kunt u bij de Regionale Ombudsman terecht. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website.

www.ombudspleingooienvechstreek.nl

15 Cliëntenraad

De werkwijze van de centrale cliëntenraad is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz).

Stichting Inovum, waarvan Thuiszorg Inovum onderdeel is, kent een centrale cliëntenraad. Thuiszorg Inovum (waar onder huishoudelijke hulp) beschikt ook over een eigen lokale cliëntenraad. Aan deze raad kunnen ook cliënten huishoudelijke hulp of vertegenwoordigers van deze cliënten deelnemen. Een vertegenwoordiger van de lokale cliëntenraad heeft zitting in de centrale cliëntenraad.

Beide cliëntenraden brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het management over zaken die betrekking hebben op het algemeen belang van cliënten. Bij bepaalde onderwerpen heeft de centrale cliëntenraad ook instemmingsrecht.

Inovum streeft ernaar om de cliënten zoveel mogelijk zelf zitting te laten nemen in de cliëntenraad. Helaas is dit niet altijd mogelijk. Daarom kunnen ook vertegenwoordigers, zoals familie, zitting nemen in de lokale of centrale cliëntenraad. Heeft u of uw familie interesse? Dan kunt u een e-mailbericht sturen naar de centrale cliëntenraad: **cliëntenraad@inovum.nl**. De lokale cliëntenraad van Thuiszorg Inovum beschikt over een brievenbus bij de entree van de Emtinckhof en Veenstaete.

16 Wetgeving

De zorg in Nederland kent veel regelgeving en wetten waaraan zij moet voldoen. Als u zorg ontvangt van Thuiszorg Inovum, is het goed dat u zich daarvan bewust bent. Hieronder geven we kort de kern van enkele belangrijk wetten. Op www.rijksoverheid.nl vindt u meer informatie over deze en andere wetgeving.

16.1 De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De gemeenten moeten ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De gemeente geeft ondersteuning thuis via de Wmo. De gemeente kijkt in de persoonlijke situatie van de aanvrager van ondersteuning naar wat er nodig is en kan. Dit kan zijn ondersteuning in huishoudelijke hulp, ondersteuning om mantelzorg tijdelijk te ontlasten of individuele begeleiding, dagbesteding of regelen van voorzieningen in huis etc. De gemeente kan zelf beslissen hoe ze de onderdelen uit de wet vormgeven, dit betekent dat er ook verschillen kunnen zijn tussen gemeentes.

16.2 Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoud. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg of wat een zorgorganisatie moet doen als er incident is. Inovum voldoet aan de Wkkgz en heeft afspraken over bijvoorbeeld klachtbehandeling en incidentmelding vastgelegd in beleid en procedures. Ook Inovum wil kwalitatief goede zorg geven. Hier hebben we op verschillende manieren aandacht voor en wij laten ons ook toetsen op kwaliteit van zorg. In de eerste plaats door de cliënten zelf middels cliëntwaarderingsonderzoek en evaluatiegesprekken. Daarnaast zijn wij in het bezit van een kwaliteitskeurmerk (ISO-certificaat) en zijn wij daarmee opgenomen in het daarbij horende kwaliteitsregister. Dit kwaliteitskeurmerk wordt afgegeven door een onafhankelijk toetsingsbureau.

16.3 WBP Wet Bescherming Persoonsgegevens

Binnen Inovum staan op verschillende plaatsen uw persoonsgegevens geregistreerd. Om ervoor te zorgen dat er zorgvuldig met deze gegevens wordt omgegaan, is de WBP opgesteld. Verwerking van uw persoonsgegevens is noodzakelijk voor verschillende doeleinden. Zo gebruikt de administratie bijvoorbeeld uw gegevens voor het voeren van een sluitende cliëntenadministratie. Hulpverleners hebben uw gegevens nodig om de door u gewenste zorg te kunnen verlenen. Ook worden bepaalde persoonsgegevens verstrekt aan andere instellingen, zoals het zorgkantoor en de gemeente, om de zorgverlening mogelijk te maken. In alle gevallen wordt zorgvuldig, conform de WBP, met uw gegevens omgegaan. De WBP kent u ook een aantal rechten toe. Dit zijn het recht op inzage en correctie van uw persoonsgegevens, het recht op vernietiging en afscherming van uw persoonsgegevens en het recht op verzet tegen verwerking van persoonsgegevens.

16.4 Wet identificatieplicht

In deze wet is vastgelegd dat iedereen vanaf 14 jaar in het bezit moet zijn van een geldig identiteitsbewijs. Deze wet geldt ook voor de zorgsector en dus ook voor cliënten van Thuiszorg Inovum. Deze identificatieplicht in de zorg is o.a. ingevoerd om misbruik van zorgpassen (en dus zorgverzekeringspremie) tegen te gaan. Daarnaast moeten zorgverleners zoals Inovum verplicht het BSN (burger servicenummer) vastleggen in hun administratie en gebruiken bij gegevensuitwisseling met andere instanties. Het BSN-nummer staat op uw ID-bewijs en omdat daar ook een foto van u op staat, is dit de manier om te controleren of het betreffende nummer ook daadwerkelijk bij u hoort. Daarom vragen wij om een geldig ID-bewijs.

U bent zelf verantwoordelijk voor het in bezit hebben van een geldig identiteitsbewijs. Dit kan zijn een paspoort, rijbewijs of ID-kaart. Thuiszorg Inovum noteert uw ID-bewijs, documentnummer en geldigheid in uw cliëntdossier. Bij een bezoek aan het ziekenhuis of een andere instelling dient u ook een geldig identiteitsbewijs te overleggen als hierom gevraagd wordt.

Als u geen geldig ID-bewijs kunt laten zien, kunnen problemen ontstaan bij het declareren van kosten bij bijvoorbeeld de zorgverzekeraar. In een uiterst geval kan het dan zijn dat de kosten bij u in rekening gebracht moeten worden.

16.5 Geef uw waardering of suggesties op www.zorgkaartnederland.nl

ZorgkaartNederland is een onafhankelijke website, opgezet door patiëntenfederatie NPCF. Op de website kunt u de zorg en dienstverlening van Inovum waarderen en meer informatie vinden over de kwaliteit van de zorg bij verschillende zorgaanbieders. ZorgkaartNederland wil mensen helpen bij het vinden en kiezen van de best passende zorgaanbieder en de kwaliteit van de zorg en dienstverlening inzichtelijk maken. Met uw waardering op ZorgkaartNederland geeft u niet alleen Inovum inzicht in de kwaliteit maar ook van de kwaliteit van zorg in Nederland. Op onze website www.inovum.nl vindt u meer informatie over ZorgkaartNederland. Meer informatie vindt u ook in de folderrekken op de verschillende locaties van Inovum of op www.zorgkaartnederland.nl.

Wij horen graag wat u van onze zorg en dienstverlening vindt en doen ons best om uw positieve waardering te mogen ontvangen.

16.6 Wet langdurige zorg (Wlz)

Met een zogeheten Wlz indicatie (hier staat in dat u Wlz zorg nodig heeft) krijgt u de benodigde zorg in een zorginstelling, bijvoorbeeld in het verpleeghuis. Woont u thuis met een Wlz indicatie dan kunt u ook gebruik maken van de Huishoudelijke zorg. Heeft u hier vragen over, dan kunt u dit bespreken met uw wijkverpleegkundige. Of u een indicatie krijgt voor deze zorg in een zorginstelling of thuis bepaalt het CIZ. (Centrum Indicatiestelling Zorg) en de zorgverzekeraar.

Bijlage

Algemene richtlijnen schoonmaakwerkzaamheden hulp bij het huishouden

Richtlijnen geven de cliënt duidelijkheid en zorgen voor een veilige en gezonde werkomgeving voor de medewerker huishoudelijke hulp.

- De basisvoorzieningen in het huis van de cliënt zijn toereikend om goede huishoudelijke hulp te kunnen verlenen. Het gaat hierbij om gas, elektra en stromend water. De aanwezige huishoudelijke apparaten die nodig zijn voor het schoonmaakwerk, verkeren in goede staat, zoals stofzuiger, wasmachine, huishoudtrap en schoonmaakartikelen (emmer, dweil etc.). En zijn voorzien van gebruiksaanwijzing of duidelijk etiket.
- Het huis van de cliënt is niet extreem bevuild. Wanneer dit wel het geval is, wordt door de cliënt en/of de familie gezorgd voor eenmalige grote schoonmaak waarna Thuiszorg Inovum zijn werkzaamheden kan starten.
- De medewerker huishoudelijke hulp verricht alleen die taken die afgesproken zijn in het huishoudelijke zorgplan en die betrekking hebben op de cliënt. Huishoudelijke taken uitvoeren voor anderen dan de geïndiceerde cliënt is niet aan de orde.
- Voor eventuele hulp bij het regelen van financiële zaken van de cliënt, heeft de medewerker huishoudelijke hulp toestemming nodig van de leidinggevende. Denk aan hulp bij het invullen van bank- of giro-overschrijvingen of hulp bij het opnemen van geld met de cliënt. Ook deze afspraken worden vastgelegd in het huishoudelijke zorgplan.
- Is er sprake van infectiegevaar of ander gevaar voor de medewerker huishoudelijk hulp i.v.m. de medische gezondheid van de cliënt, dan is de cliënt verplicht dit te melden aan de planner huishoudelijke hulp, zodat daar waar nodig aanvullende afspraken gemaakt kunnen worden. Deze worden vastgelegd in het huishoudelijke zorgplan.
- Taken die niet uitgevoerd worden door de medewerker huishoudelijke hulp zijn taken die te maken hebben met:
 1. Een grote schoonmaak (denk aan plafonds afnemen, zware overgordijnen wassen, tapijt reinigen)
 2. Werkzaamheden buiten de woning (denk aan schuur schoonmaken, auto wassen of tuinonderhoud) uitvoeren van klussen (denk aan timmerwerk, schilderen of behangen)
 3. Afvoer van vuilnis.

In bepaalde omstandigheden kan het zijn dat van deze richtlijnen afgeweken wordt. Dat gebeurt in goed overleg tussen cliënt, medewerker huishoudelijke hulp en de manager huishoudelijk hulp. Gewijzigde afspraken moeten passen binnen de indicatie van de cliënt en de mogelijkheden van Thuiszorg Inovum en worden vastgelegd in het huishoudelijke zorgplan. Wanneer u twijfelt over werkzaamheden, dan kunt u altijd overleggen met de medewerker huishoudelijke hulp, de planner of de manager huishoudelijke hulp.

Bijlage

Richtlijnen werkmaterialen en schoonmaakmiddelen

Om goed maar ook veilig schoon te kunnen maken is het van belang dat de cliënt in ieder geval de volgende werkmaterialen en schoonmaakmiddelen in huis heeft:

Werkmaterialen

- Afwasborstel en afwasbak
- Handdoeken en afdroogdoeken
- Emmers met goede handgrepen
- Huishoudtrap
- Mop of schrobber met steel
- Raamwisser
- Spons, bij hoge ramen wisser met verlengde steel
- Stoffen en blik
- Zachte bezem
- Stofzuiger met voldoende zuigkracht en bijbehorende stofzuigerzakken
- Strijkijzer met regelbare temperatuur en een strijkplank met goede strijkhoes
- Toiletborstel
- Voldoende werkdoeken (zeem, stofdoek, dweil, vaatdoek)
- Wastoebehoren (wasmand, wasknijpers, waslijn)
- Huishoudhandschoenen, wegwerphandschoenen, wanneer nodig wegwerpschorten

De werkmaterialen dienen in een goede staat te verkeren

Schoonmaakmiddelen

- Afwasmiddel/ tabletten voor de vaatwasser
- Neutrale allesreiniger of multireiniger
- Sanitairreiniger (ontkalker)
- Toiletreiniger (zonder chloor)
- Waspoeder

De schoonmaakmiddelen mogen niet irriteren. Spiritus, chloor en ammoniak mogen niet gebruikt worden. De middelen moeten goed doseerbaar zijn en voorzien van goed leesbare etiketten. Onze voorkeur gaat uit naar milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen, maar de keuze is uiteraard aan de cliënt. Gebruik van schuurmiddelen (zoals Jif) is niet toegestaan.

Bijlage

Gedragscode Inovum: voor mensen, door mensen

Kwaliteit van zorg en leven is voor elk mens anders. Kwaliteit wordt niet alleen bepaald door de mogelijkheid te kunnen beslissen over je eigen leven, over goede huisvesting of goede zorg. Het heeft nog meer te maken met de manier waarop mensen met elkaar omgaan. Daarom is binnen Inovum deze gedragscode van toepassing op iedereen die bij Inovum werkt, woont, van Inovum zorg ontvangt of Inovum bezoekt. Inovum verwacht dat deze gedragscode wordt nageleefd en dat, daar waar dit niet het geval is, wij elkaar hierop aanspreken.

Respect

Geen mens is gelijk, maar mensen zijn wel gelijkwaardig. Respect voor het anders zijn is een basisbeginsel. Met respect tegemoet treden betekent niet dat wij het met elkaar eens hoeven te zijn. Het betekent wel dat een andere mening gerespecteerd wordt. Er is wel een grens: een eigen mening hebben en uiten is goed, maar wanneer deze kwetsend is voor anderen spreken we elkaar hierop aan.

Afspraken nakomen

Een afspraak wordt gemaakt om na te komen. Dat ligt voor de hand. Soms lukt dat niet. Dan geef je dit tijdig aan en zeg je wanneer je wel de afspraak na zult komen. Soms wordt de afspraak anders nagekomen dan verwacht. Ook dat verdient uitleg. Daarom horen uitleggen en verantwoording afleggen er gewoon bij.

Verantwoordelijk zijn

Elk mens draagt verantwoordelijkheid over zijn eigen leven, keuzes en gedrag. Inovum biedt ruimte om ieder zijn eigen verantwoordelijkheid te laten dragen en verwacht dat ieder ook zijn eigen verantwoordelijkheid neemt. Een bijzonder aspect van verantwoordelijkheid in de zorg is de ander te helpen de eigen verantwoordelijkheid te dragen.

Privacy

Privacy is bescherming van persoonlijke zaken: persoonlijke gegevens, persoonlijke verhalen. Privacy is ook persoonlijke, intieme tijd. In een ruimte met jezelf of met die mensen die je op dat moment kiest. Een bijzondere vorm van respect is aandacht hebben voor die momenten. De momenten laten gebeuren en niet verstoren. De ander niet overvallen maar jezelf aankondigen. Bijvoorbeeld kloppen op de deur voordat je binnengaat. Het is zo gewoon, maar wordt zo snel vergeten.

Praten met elkaar

Kritiek, meningsverschil of verschil in verwachting leidt snel tot verwarring. Zeker als er niet met de betrokkene zelf gesproken wordt maar met een ander. Dit is de basis van veel misverstand en onbegrip. Praat daarom met elkaar en niet over elkaar en spreek elkaar aan wanneer dit niet gebeurt.

Waar het echt om gaat: de toegevoegde waarde

Een goede samenwerking staat of valt met datgene wat je zelf uitstraalt. Plezier uitstralen of een vriendelijk gebaar doet meer dan honderd afspraken op papier. Een positieve uitstraling geeft een positieve reactie, terwijl andersom een negatieve uitstraling veelal een negatieve reactie oproept.

Bijlage

Sociale Kaart: helpt u met zoeken naar de juiste zorg en ondersteuning

Inovum helpt u graag met het zoeken naar de juiste zorg en ondersteuning. Het streven is dat u zo lang mogelijk zelfstandig kunt blijven wonen, waar nodig met hulp van familie, relaties of van professionele hulpverleners. Van u wordt verwacht dat u de ondersteuning en de zorg die u nodig heeft zelf regelt. Wij bij Inovum weten dat dit niet altijd eenvoudig is. U heeft als cliënt veelal te maken met verschillende instanties en diverse loketten. En om het nog ingewikkelder te maken worden voorzieningen vaak ook nog verschillend gefinancierd: uit Wmo-gelden, de Wlz of de Zorgverzekeringswet of u als cliënt betaalt het zelf. Wij kunnen ons voorstellen dat het voor u soms lastig is de juiste weg te vinden. Inovum helpt u met deze sociale kaart graag bij het zoeken naar de juiste weg.

Wij staan met onze locaties en teams midden in de lokale en regionale gemeenschap; we weten wat er speelt en kennen de weg naar verschillende instanties en voorzieningen. Vaak werken wij ook met hen samen zoals met huisartsen, specialisten, apothekers, gemeenten, Versa, maatschappelijk werk etc. Deze samenwerking geeft ons de mogelijkheid om onze zorg en dienstverlening nog beter af te stemmen op de behoefte van onze klanten.

Handige websites en telefoonnummers

Zoekt u iemand die samen met u kan kijken naar uw situatie en u op weg kan helpen naar de juiste voorziening, dan kunt u contact opnemen met:

- Zorgbemiddeling Inovum (verpleeghuiszorg): 035 - 5888387
Thuiszorg Inovum (verpleging/verzorging of huishoudelijke hulp thuis): 035 - 5888200
- Wonen/welzijn/zorgadviseur van Versa Welzijn Wijdmeren: 035 – 6231100.
Zij hebben kantoor op de Lindelaan 98 te Loosdrecht.
- Wonen/welzijn/zorgadviseur van Versa Welzijn Hilversum: 035 – 6231100.
Zij hebben kantoor op de Larenseweg 30 te Hilversum.
- Het zorgloket van de gemeente: telefoonnummers staan hieronder vermeld.

Bent u als cliënt of mantelzorger op zoek naar specifieke hulp of ondersteuning, zoekt u informatie over de financiering of over wat voor voorzieningen er zijn in uw omgeving, dan zijn onderstaande telefoonnummers en websites ook een goed startpunt voor meer informatie.

Inovum

www.inovum.nl

Op onze eigen website vindt u veel informatie over wat wij u kunnen bieden. Mochten wij uw vraag niet zelf kunnen beantwoorden, dan kunnen wij u de weg wijzen. Uw (wijk)verpleegkundige kan u hierbij adviseren, maar u kunt ook contact opnemen met Zorgbemiddeling Inovum (035 - 5888387) of Thuiszorg Inovum (035 - 5888200).

Inovum biedt ook **casemanager dementie**: speciaal opgeleide wijkverpleegkundigen die ondersteuning bieden aan de thuiswonende cliënt met dementie of een vermoeden daarvan. Zij begeleidt de cliënt en de mantelzorger gedurende het gehele ziekteproces. Op onze website vindt u meer informatie over de casemanager dementie.

Ook biedt Inovum de mogelijkheid tot **kortdurend logeren ter ontlasting van uw mantelzorg of kortdurende opname op medische indicatie**. Meer informatie hierover vindt u ook op de website van Inovum. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met Zorgbemiddeling Inovum (035 - 5888387).

Gemeentegids Wijdmeren

www.lokaaltotaal.nl/wijdmeren

Op deze site is informatie te vinden over de gemeente Wijdmeren en overige organisaties en verenigingen in de gemeente Wijdmeren. Bij het onderdeel 'organisaties en verenigingen' vindt u meer informatie over wat er allemaal aan voorzieningen zijn in de gemeente. Op alfabetische volgorde vindt u specifieke informatie over zorg- en welzijnsvoorzieningen en over zorginstellingen en (para)medische diensten.

Gemeentehuis Wijdmeren

www.wijdmeren.nl

Als u de site opent komt u links via de knop 'inwoners' – 'loket: alle producten en diensten' in een overzicht van onderwerpen. Vult u hier een zoekterm in of klikt u op bijvoorbeeld 'zorg en gezondheid' dan vindt u informatie over hulp en welzijnsvoorzieningen van de gemeente zelf. Via de knop 'inwoners' 'actueel en contact' kunt u uw specifieke vraag digitaal stellen aan de gemeente of persoonlijk contact opnemen (telefoon 14 035).

Gemeentehuis Hilversum

www.hilversum.nl

Als u de site opent komt u via de knop 'sociaal plein' in een overzicht van onderwerpen. Klikt u op 'zorg en ondersteuning' dan vindt u informatie over hulp en welzijnsvoorzieningen van de gemeente zelf. Via de knop 'afpraak maken' of de knop 'contact' kunt u uw specifieke vraag digitaal stellen aan de gemeente of een persoonlijke afspraak maken (telefoon 14 035).

Versa Welzijn

www.versawelzijn.nl

Versa Welzijn biedt een aantal ondersteunende diensten zoals een maaltijdservice, alarmeringssysteem, hulp bij uw administratie of vrijwillige thuishulp. De Wonen / welzijn / zorgadviseur kan u van dienst zijn door persoonlijk advies te bieden. Daarnaast biedt Versa een breed aanbod aan educatieve, creatieve, culturele en sportieve activiteiten en cursussen. Veel van deze zaken worden georganiseerd in lokale wijkcentra, maar ook in diverse zorgcentra, o.a. op locaties van Inovum. Klik op de site op de knop 'senioren' voor meer informatie. Onder de knop 'mantelzorgers en vrijwilligers', 'versa mantelzorgondersteuning' vindt u informatie over de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning.

Eigen bijdrage – CAK

www.hetcak.nl

Heeft u een indicatie van de gemeente dan betaalt u meestal een eigen bijdrage. Deze is o.a. afhankelijk van uw persoonlijke situatie en inkomen. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) regelt de eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden. In de folder 'Toelichting eigen bijdragen' kunt u nalezen hoe dit geregeld is. Deze folder vindt u op de website van het CAK **www.hetcak.nl**. Daar vindt u ook meer informatie en een telefoonnummer.

Rijksoverheid

www.rijksoverheid.nl

Bent u op zoek naar meer algemene informatie over wetten, regelgeving, zorgfinanciering dan is de site van de rijksoverheid ook interessant. Via de knop 'onderwerpen' vindt u de informatie die u zoekt.

Cliëntondersteuning vanuit de Wmo

De gemeente beschikt over de mogelijkheid een cliëntondersteuner in te schakelen die samen met u kan kijken hoe u uw zelfredzaamheid kan versterken of om verschillende dienstverlening op elkaar af te stemmen. Heeft u behoefte aan dergelijke ondersteuning dan kunt u bij uw gemeente vragen naar de mogelijkheden. De cliëntondersteuner kan u mogelijk ook helpen bij het opstellen van bijvoorbeeld een huishoudelijk zorgplan, samen met de zorgaanbieder.

Belangrijke telefoonnummers Thuiszorg Inovum

Huishoudelijke Hulp

Huishoudelijke Hulp Thuis: planning of manager huishoudelijk hulp

Heeft u vragen over de huishoudelijke hulp of wilt u een afspraak maken met de manager huishoudelijke hulp, dan belt u met telefoonnummer **035 - 5888206** (bereikbaar maandag t/m vrijdag van 10.00-12.00 uur) of via email **huishouden-wmo@inovum.nl**.

Manager Huishoudelijke Hulp Inovum

Via de planning van huishoudelijke hulp thuis kunt u een afspraak maken met de manager.

Centraal nummer Thuiszorg Inovum

Bereikbaar maandag t/m vrijdag van 08.30 -17.00 uur via telefoonnummer **035 - 58 88 200** of via email **thuiszorg@inovum.nl**

U kunt dit nummer bellen met vragen over alles wat met zorg thuis te maken heeft zoals de dagactiviteit, verpleging en verzorging thuis, individuele begeleiding thuis, huishoudelijke hulp thuis maar ook personenalarmering thuis en aanvullende particuliere diensten van Inovum.

WMO-loket gemeente Wijdmeren

Woont u in de gemeente Wijdmeren en heeft u vragen over bijvoorbeeld uw WMO-indicatie of eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp, dan kunt u contact opnemen met de gemeente Wijdmeren. De medewerkers zijn bereikbaar via telefoonnummer 14 035 (= 5-cijferig nummer). Of kijk op de website van de gemeente Wijdmeren: **www.wijdmeren.nl**.

WMO-loket gemeente Hilversum

Woont u in de gemeente Hilversum en heeft u vragen over bijvoorbeeld uw WMO-indicatie of eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp, dan kunt u contact opnemen met de gemeente Hilversum. De medewerkers zijn bereikbaar via telefoonnummer 14 035 (= 5-cijferig nummer). Of kijk op de website van de gemeente Hilversum: **www.hilversum.nl**