



**Wittenbergzorg**

*Zorg voor elkaar*



# Huishoudelijke ondersteuning

## Informatiebrochure

## Inhoudsopgave

1. Huishoudelijke ondersteuning van Wittenbergzorg.....	3
2. Aanmelden I eigen bijdrage.....	3
3. Wat u van ons kunt verwachten .....	5
4. Uw aanspreekpunt.....	6
5. Het dossier .....	6
6. Contactpersoon .....	7
7. Mantelzorg .....	8
8. Werkwijze Wittenbergzorg .....	9
9. Sleutelafspraken .....	10
10. Beëindiging van de ondersteuning .....	11
11. Aanvullende diensten Wittenbergzorg .....	11
12. Dagbesteding en individuele begeleiding .....	14
13. Zorg aan Huis.....	16
14. Aansprakelijkheid .....	16
15. Privacy .....	17
16. Klachten .....	17
17. Belangrijke telefoonnummers .....	18

## **1. Huishoudelijke ondersteuning van Wittenbergzorg**

U heeft gekozen voor huishoudelijke ondersteuning van Wittenbergzorg. Een goede keuze.

Wij verlenen de zorg die u nodig heeft, zodat u zelfstandig kunt blijven wonen in uw eigen omgeving. Wittenbergzorg heeft professionele en betrokken medewerkers in dienst. Als u vragen of andere wensen heeft, kunt u deze altijd kenbaar maken. In deze brochure vindt u de belangrijkste informatie over onze zorgverlening. Zo weet u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

Heeft u na het lezen nog vragen? Aarzel dan niet om ze te stellen.

U kunt ons bereiken via telefoon 0418 – 59 49 00.

Op [www.wittenbergzorg.nl](http://www.wittenbergzorg.nl) vindt u meer informatie.

## **2. Aanmelden I eigen bijdrage**

### **2.1 Vormen van huishoudelijke ondersteuning**

Voor huishoudelijke ondersteuning maken we onderscheid in twee categorieën:

1. Huishoudelijke ondersteuning 1 (HO1): deze ondersteuning bestaat uit huishoudelijke werkzaamheden om ervoor te zorgen dat u zelfstandig kunt blijven wonen in een schoon huis.
2. Huishoudelijke ondersteuning 2 (HO2): u komt in aanmerking voor HO2 als u niet in staat bent om zelf, samen met uw omgeving of met de hulp te bepalen wat er gedaan moet worden om het huishouden te voeren. HO2

bestaat uit dezelfde ondersteuning als bij HO1 aangevuld met de volgende werkzaamheden:

- ondersteuning bij de verzorging van huisgenoten (kinderen)
- ondersteuning bij het organiseren van de huishoudelijke werkzaamheden

## **2.2 Aanmelden voor huishoudelijke ondersteuning**

Heeft u ondersteuning bij het huishouden nodig? Dan kunt u terecht bij een van de medewerkers van het Wmo-loket West Betuwe. Telefoon: 0345 - 72 88 00

De medewerker gaat met u in gesprek over uw vraag en bekijkt met u wat de beste oplossing is. Hierbij kijkt de medewerker eerst naar wat u zelf kunt en wat eventueel door uw omgeving (bijvoorbeeld familieleden, burens of vrijwilligers) kan worden gedaan. Biedt uw omgeving geen oplossing en is er een noodzaak voor huishoudelijke ondersteuning, dan kunt u professionele ondersteuning toegekend krijgen. U krijgt hierover een brief. Hierin staat welke ondersteuning (HO1 of HO2) u voor welke periode krijgt. Na afloop van die periode moet u zelf contact opnemen met de gemeente om opnieuw ondersteuning te krijgen.

## **2.3 Eigen bijdrage**

Voor huishoudelijke ondersteuning betaalt u een eigen bijdrage. Daarmee betaalt u zelf een deel van de kosten. De gemeente betaalt het andere deel. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is verantwoordelijk voor het vaststellen,

opleggen en innen van de eigen bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en natuurlijk de kosten van de ondersteuning. Het CAK vraagt de noodzakelijke gegevens zelf op bij de Belastingdienst. U hoeft hiervoor niets te doen.

Uw eigen bijdrage wordt berekend voor een periode van vier weken. U krijgt een factuur voor uw eigen bijdrage van het CAK. U betaalt nooit meer dan uw maximale eigen bijdrage. U kunt dit zelf narekenen via [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### **3. Wat u van ons kunt verwachten**

Het resultaat van de huishoudelijke ondersteuning is dat u beschikt over een schoon huis. Het uitgangspunt hierbij is de zelfredzaamheid van u en uw sociale omgeving: mantelzorgers en vrijwilligers. De taken die zij niet kunnen invullen, worden overgenomen. Er worden met u afspraken gemaakt over het invullen van de geïndiceerde taken. Daarbij is het aan u om keuzes te maken en prioriteiten te stellen. Hierbij zijn de afspraken leidend die in regio Rivierenland gelden.

Regio Rivierenland heeft hier een zogenaamd activiteitenkader voor opgesteld. Dit kader is leidend in de afspraken over welke taken er overgenomen mogen worden en hoe vaak taken uitgevoerd mogen worden.

## **4. Uw aanspreekpunt**

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

Het streven is om de ondersteuning uit te laten voeren door een vaste medewerker. Mochten er vragen zijn waar u met de betreffende medewerker niet uitkomt, neem dan contact op met de coördinator Wmo-HV. Zij is op dinsdag- en vrijdagmorgen aanwezig in De Wittenberg, telefoon: 0418 – 59 49 77.

## **5. Het dossier**

### **5.1 Ondersteuningsafspraken**

De huishoudelijke hulp heeft op het eerste zorgmoment met u een gesprek over hoe de geïndiceerde taken ingevuld moeten worden en zij informeert u over de werkwijze van Wittenbergzorg. Uiteraard kunt u vragen stellen.

### **5.2 Planning**

De bedoeling is dat we een vaste dag en tijd met u afspreken en dat u zo veel mogelijk hulp krijgt van dezelfde medewerker. De coördinator Wmo-HV maakt hiervan de planning. In de starttijd van de ondersteuning zit een bandbreedte van 45 minuten voor en 45 minuten na de aangegeven tijd.

### **5.3 Registratie**

Wij houden elk zorgmoment bij van de aan u geleverde ondersteuning. In uw dossier bevindt zich een document

waarop de medewerker vermeldt welke datum/dag ze is geweest en hoe lang ze heeft gewerkt. Dit document moet na afloop van de maand door u worden ondertekend en bij Wittenbergzorg worden ingeleverd. Zo houden we transparant hoeveel uur hulp u heeft gekregen. Dit is nodig voor onder andere de verantwoording naar de gemeenten.

#### **5.4 Arbocheck**

Wij vullen een Arbocheck in bij de start van de zorg en bij gewijzigde situaties. Hierbij kijken we of er goede, veilige en werkbare materialen in huis zijn. Mochten hier twijfels over zijn, dan bespreekt de medewerker dit met u. Mogelijk geeft zij aan dat u materialen moet aanschaffen zodat zij veilig en goed kan werken.

#### **5.5 Evaluatie**

Ongeveer 2 keer per jaar vindt er een evaluatie plaats. We bespreken dan van tevoren of het huishoudelijk ondersteuningsplan nog toereikend is en of u tevreden bent over de gegeven ondersteuning.

#### **5.6 Dossier**

Medewerkers van Wittenbergzorg houden uw dossier bij. In uw dossier staan alle gegevens en afspraken over uw situatie. Het dossier geldt als een rode draad voor de ondersteuning aan u.

### **6. Contactpersoon**

U bent als cliënt van Wittenbergzorg uiteraard de eerste gesprekspartner als het gaat om de ondersteuning die wij aan

u verlenen. Daarnaast vragen wij u altijd om een contactpersoon aan te wijzen uit uw familie of relaties. Die contactpersoon is samen met u aanspreekpunt en gesprekspartner voor de zorgverlening. De contactpersoon is, wanneer nodig, aanwezig bij de evaluatie van het ondersteuningsplan en wordt gewaarschuwd bij onvoorziene omstandigheden. Bovendien kan de contactpersoon verantwoordelijk zijn voor het doorgeven van relevante informatie aan andere familieleden wanneer u dat zelf niet kunt.

## **7. Mantelzorg**

Niet alleen onze medewerkers, maar ook uw familie en relaties (ofwel mantelzorgers) zijn belangrijk als het gaat om de aan u te geven ondersteuning. Door met elkaar samen te werken, kunnen we beter tegemoetkomen aan de behoeften en wensen van u en uw mantelzorgers.

De contactpersoon is, na u, vaak het eerste aanspreekpunt. Dit betekent niet dat andere familieleden of mantelzorgers geen rol hebben in de ondersteuning aan u. In tegendeel, Wittenbergzorg werkt graag samen met familie en andere mantelzorgers. De cliënt, familie/mantelzorgers, vrijwilligers en beroepskrachten werken samen en leveren ieder hun aandeel in de zorg en ondersteuning. Het samenspel tussen familie/mantelzorgers en beroepskrachten levert een



positieve bijdrage aan de kwaliteit van leven voor u als cliënt. In het cliëntdossier kunnen we contactgegevens van meerdere familieleden/mantelzorgers opnemen.

Belangrijk voor alle partijen is dat de verwachtingen naar elkaar duidelijk zijn, het duidelijk is hoe we elkaar kunnen vinden en wat we voor elkaar kunnen betekenen. We zijn immers partners in zorg. Een goed wederzijds contact is voor ons een voorwaarde om dit partnerschap aan u vorm te geven. Afspraken met uw familie en relaties leggen we vast in uw dossier en nemen we mee in de halfjaarlijkse evaluatie.

## **8. Werkwijze Wittenbergzorg**

### **8.1 Vaste afspraken**

Vanzelfsprekend vinden wij het belangrijk dat u van ons goede ondersteuning ontvangt en dat u de ondersteuning krijgt op een manier die u prettig vindt. Daarom hebben wij veel aandacht voor de (werk)wijze waarop wij ondersteuning verlenen en de verwachtingen die u van ons heeft. We maken hierover vooraf heldere afspraken, zodat iedereen weet waar hij/zij aan toe is. Deze afspraken leggen we vast in het dossier en de planning.

### **8.2 Tijdelijk geen ondersteuning – afspraak afzeggen**

Het is belangrijk dat u en de medewerker van Wittenbergzorg

elkaar tijdig informeren over eventuele wijzigingen in gemaakte afspraken. Wanneer u een bestaande afspraak afzegt (bijvoorbeeld vanwege een vakantie of uitstapje), stellen wij het op prijs als u dit minimaal 24 uur van tevoren doet. Zo kunnen wij onze planning aanpassen en staat de medewerker niet voor niets bij u aan de deur. Dit geldt uiteraard niet als er sprake is van overmacht (zoals een spoedopname in het ziekenhuis). In het dossier staat het telefoonnummer van Wittenbergzorg vermeld.

## **9. Sleutelafspraken**

Medewerkers van Wittenbergzorg mogen alleen bij u naar binnen als u daar toestemming voor geeft.

### **9.1 Toegang tot uw woning**

Onze medewerkers komen bij u thuis. Op het afgesproken tijdstip bellen zij 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. Doet u de deur niet open, dan volgen wij de richtlijnen volgens het protocol 'Gesloten deur, hoe te handelen'. Allereerst proberen we contact op te nemen met de contactpersoon. In het laatste, uiterste geval, schakelen we de politie in zodat zij de deur kunnen forceren.

Op het tijdstip dat de ondersteuning wordt geleverd, moet er iemand in huis zijn. In uitzonderlijke gevallen kan

het voorkomen dat de medewerker alleen in uw huis aanwezig is. Dit mag alleen na overleg met de coördinator Wmo-HV van Wittenbergzorg.

## **10. Beëindiging van de ondersteuning**

U kunt verschillende redenen hebben om de ondersteuning te beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen of de ondersteuning niet langer nodig is. Beëindiging gebeurt altijd zorgvuldig en in goed overleg met u. Wittenbergzorg bewaart uw dossier, na beëindiging van de zorg, nog 15 jaar als naslagwerk.

Heeft u andere zorg nodig dan de huishoudelijke ondersteuning u kan bieden? Dan kunt u binnen Wittenbergzorg gebruikmaken van andere vormen van zorg- en dienstverlening. De coördinator Wmo-HV kan u hierover informeren. Verderop in deze gids en op [www.wittenbergzorg.nl](http://www.wittenbergzorg.nl) vindt u meer informatie over de verschillende vormen van onze zorg- en dienstverlening.

## **11. Aanvullende diensten Wittenbergzorg**

Wittenbergzorg biedt een scala aan aanvullende particuliere diensten, die het voor u makkelijk en comfortabel kunnen maken om langer zelfstandig thuis

te blijven wonen. Dit zijn aanvullende diensten die u zelf betaalt. U ontvangt dus een rekening van Wittenbergzorg. Deze diensten vallen niet onder de Zorgverzekeringswet.

In dit hoofdstuk vindt u een korte beschrijving van enkele aanvullende particuliere diensten.

### **11.1 Aanvullende huishoudelijke ondersteuning**

Het is mogelijk dat u als u al een indicatie voor ondersteuning heeft, meer ondersteuning wenst dan uw indicatie aangeeft. U kunt dan aanvullende ondersteuning inkopen bij Wittenbergzorg. Uw coördinator WMO HV kan u meer over het uurtarief vertellen.

Afspraken over deze ondersteuning worden vastgelegd in het dossier en u ontvangt een rekening voor deze ondersteuning. Het betreft aanvullende ondersteuning bovenop de ondersteuning die wij leveren op basis van uw indicatie.

### **11.2 Personenalarmering**

Bewoners van de appartementen Kempkeshof, Hoekland en Schoolstraat kunnen zich abonneren op professionele personenalarmering van Wittenbergzorg. Deze dienst zorgt ervoor dat u in noodgevallen of bij calamiteiten direct verbonden wordt met een zorgverlener die in overleg met u de hulp inschakelt die op dat moment nodig is. De

personenalarmering is gekoppeld aan uw telefoon en biedt ook de mogelijkheid van een alarm-halszender.

Personenalarmering wordt niet vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet. U ontvangt hiervoor een rekening van Wittenbergzorg. Uw zorgverzekering kan personenalarmering mogelijk (gedeeltelijk) vergoeden, dit is echter afhankelijk van uw verzekeraar. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar uw eigen ziektekostenverzekeraar.

### **11.3 Restaurant**

Wittenbergzorg beschikt in Haften over restaurant de Gastenhof. Hier kunt u terecht voor een kopje koffie, lunch of warme maaltijd. U vindt de prijzen op de menukaart van het restaurant. De openingstijden zijn aangegeven bij het restaurant.

U kunt bij ons een welzijnsabonnement afnemen. Dan ontvangt u een welzijnspas. Deze pas geeft u verschillende rechten en voordelen bij het bezoeken van ons restaurant en bij deelname aan activiteiten.

Wilt u meer informatie? Neem contact op met de administratie (zie ook 11.4).

### **11.4 Activiteiten**

Wittenbergzorg biedt in restaurant de Gastenhof en in het

steunpunt in Waardenburg een gevarieerd programma aan activiteiten voor bewoners en huurders en mensen uit de omliggende omgeving. Het programma is samengesteld op basis van wensen van de deelnemers en gericht op ontspanning, creativiteit, welbevinden en sociaal contact. Informatie over deze activiteiten vindt u op de locatie (aankondigingen en posters) en op onze website. Eventuele kosten worden aangegeven. U kunt betalen met een welzijnspas, die verkrijgbaar is bij de administratie.

### **11.5 Zorg Advies Punt**

Hoe regel ik mijn thuiszorg? Wanneer krijg ik een indicatie? Hoe kan ik Tafeltje dekje aanvragen? Hoe zien de kamers van Wittenbergzorg eruit? Zomaar wat vragen waar u wellicht het antwoord op wilt weten.

De diensten van het Zorg Advies Punt (ZAP) omvatten drie kerntaken: u informeren, voor u regelen en met u meedenken. Of u nu kennis wilt maken met Wittenbergzorg, meer wilt weten over zorg aan huis, onze aanleunwoningen en onze andere particuliere diensten: bij het Zorg Advies Punt bent u aan het goede adres!

## **12. Dagbesteding en individuele begeleiding**

Wittenbergzorg biedt ook dagbesteding aan. Naast deze groepsbegeleiding biedt Wittenbergzorg de mogelijkheid

tot individuele begeleiding. Beide vormen van begeleiding zijn op basis van een indicatie en worden vergoed vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz).

Wanneer u door ziekte of handicap hulp nodig heeft bij dagelijkse activiteiten, gericht op het behoud van uw zelfstandigheid, 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.

Het kan echter ook groepsbegeleiding zijn in de vorm van dagbesteding.

Dagbesteding is voor mensen die thuis wonen en extra aandacht en begeleiding nodig hebben, bijvoorbeeld omdat zij geheugenproblemen of een lichamelijke beperking hebben. Aan bezoekers van de dagbesteding wordt een dagprogramma aangeboden onder andere gericht op gezelligheid, zinvolle dagbesteding en sociale contacten.

Beide vormen van begeleiding vallen onder de Wmo en deze wet wordt uitgevoerd door de gemeente West Betuwe. De gemeente bepaalt of u in aanmerking komt voor begeleiding.

Heeft u een verpleeghuiszorgindicatie en woont u zelfstandig thuis? Dan kunt u deze indicatie gebruiken voor de

dagbesteding of individuele begeleiding thuis. Deze indicatie wordt afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) en betaald vanuit 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.

## **13. Zorg aan Huis**

Heeft u naast ondersteuning in het huishouden zorg nodig, dan bent u bij Wittenbergzorg aan het juiste adres. Een team van medewerkers biedt persoonlijke verzorging en verpleging bij u thuis, 7 dagen in de week. Ook voor zorg heeft u een indicatie nodig. De wijkverpleegkundige geeft deze indicatie af. Thuiszorg valt onder de Zorgverzekeringswet. Komt u niet in aanmerking voor een indicatie? Dan kunt u zorg aan huis particulier inkopen.

## **14. Aansprakelijkheid**

Wittenbergzorg is niet aansprakelijk voor beschadigingen of zoekgeraakte eigendommen van u als cliënt. In geval van onterecht handelen van Wittenbergzorg of een van onze medewerkers, kunt u dit melden bij de coördinator Wmo-HV of de manager. Deze behandelt dit conform de afgesproken procedure.



## **15. Privacy**

De zorgverlening van Wittenbergzorg is gericht op behoud en stimulering van de zelfstandigheid en eigen geaardheid van haar cliënten. Wittenbergzorg houdt zich in al haar werkzaamheden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Over de AVG is een aparte brochure beschikbaar.

Privacy betekent dat men dingen kan doen zonder dat de buitenwereld daar inbreuk op maakt. Privacy is een belangrijk goed en medewerkers van Wittenbergzorg realiseren zich dat als geen ander.

## **16. Klachten**

Als u over onze zorg- en/of dienstverlening of organisatie niet tevreden bent, dan moet u er beslist niet mee blijven rondlopen. Zeg het ons gerust, dan kunnen we er – zo mogelijk – iets aan doen. Vaak is het voldoende om bij de contactpersoon uw onvrede te melden. Begrip voor elkaars uitgangspunt en werkwijze kan een positieve invloed hebben op de ondersteuning die geboden wordt. U mag van ons dan ook een luisterend oor verwachten en overleg over een mogelijke oplossing van het probleem, hoe klein ook.

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten. Deze is te vinden op onze website of in een folder. Daarin staat wie de

klachtenfunctionaris is. Als u wilt, kunt u deze regeling op papier krijgen.

Uw waardering voor onze zorg kunt u aangeven op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

## **17. Belangrijke telefoonnummers**

Wittenbergzorg 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 professionele hulpverleners. Wij verwachten dat u de ondersteuning en zorg die u nodig heeft zelf regelt. Wij weten dat dit niet altijd eenvoudig is. U heeft als cliënt te maken met verschillende instanties en loketten. Om het nog ingewikkelder te maken, worden voorzieningen vaak verschillend gefinancierd: uit Wmo-gelden, de Wlz, de Zorgverzekeringswet (Zvw) of u betaalt het zelf.

Wij begrijpen dat het voor u soms lastig is de juiste weg te vinden. Wittenbergzorg helpt u hier graag bij.

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?

Onderstaande telefoonnummers zijn een goed startpunt.

**Wittenbergzorg**

telefoon: 0418 – 59 49 00

website: [www.wittenbergzorg.nl](http://www.wittenbergzorg.nl)

**Coördinator huishoudelijke ondersteuning Wittenbergzorg**

telefoon: 0418 – 59 49 77

**Dagbesteding Wittenbergzorg**

telefoon: 0418 – 59 49 99

maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9.00 – 16.30 uur

**Zorg Advies Punt (ZAP) Wittenbergzorg**

telefoon: 0418 – 59 49 77

**Tafeltje dekje Welzijn West Betuwe**

telefoon: 0345 – 57 36 88

**Zorgloket gemeente West Betuwe (voor Wmo-aanvragen)**

0345 - 72 88 00

*Mei 2019*



### **Onze identiteit**

Wittenbergzorg heeft een protestants-christelijke identiteit. Onze Bijbelse opdracht voor naastenliefde betekent dat wij zorg bieden aan iedereen. We verlenen zorg met respect voor onze naaste, ongeacht zijn of haar achtergrond of levensovertuiging.

## **Contact Wittenbergzorg**

Bernhardstraat 4  
4175 EE Haafden

Telefoon: (0418) 59 49 00  
Fax: (0418) 59 19 13

E-mailadres: [info@wittenbergzorg.nl](mailto:info@wittenbergzorg.nl)  
Website: [www.wittenbergzorg.nl](http://www.wittenbergzorg.nl)