

## B-230n Algemene verwachtingen

Versie	2
Datum	24-04-2024
Status	Definitief
Eigenaar	Directeur
Pagina	1 van 1

- Uitval bij vrije dagen en/of ziekte: door gebrek aan personeel is vervanging zeer schaars. Als er een beschikbare medewerker is, nemen we contact met u op om dit in te plannen. Hoort u niks van ons, dan is er geen zorgverlener gevonden.
- Uitval door vakantie: door gebrek aan personeel is vervanging zeer schaars. Als er een beschikbare medewerker is, nemen we contact met u op om dit in te plannen. Hoort u niks van ons, dan is er geen zorgverlener gevonden. Wij doen ons uiterste best om dit niet langer dan 3 weken achtereen te laten zijn.
- Bij permanente uitval van een medewerker, doen wij ons uiterste best zo snel mogelijk een vervanger in te plannen. Het kan voorkomen dat u op een wachtlijst terecht komt, maar uiteraard willen wij dit zo kort mogelijk laten zijn. Ook kan de nieuwe afspraak afwijken van de dag en tijden die u gewend bent.
- Er is geen recht op inhaal voor uitval tijdens feestdagen.
- Er is geen recht op inhaal voor uitgevallen afspraken.
- Afspraken die binnen 24 uur worden afgezegd, vervallen.
- Als een medewerker met handschoenen en/of binnen-schoeisel moet werken, wilt u dit dan zelf aanschaffen.
- Houdt u zoveel als mogelijk aan de gemaakte afspraken qua planning. Wisselen naar een andere dag in dezelfde week is (met uitzonderingen daargelaten) niet mogelijk.
- Wilt u de afspraken te allen tijde aftekenen in de Thuiszorgplanner app van de medewerker.
- Mocht u in een gebied wonen met betaald parkeren, wilt u dan zorgen voor een bezoekerspas.
- Neem contact met ons op als u onverhoopt niet tevreden bent over de dienstverlening. Wij zijn dagelijks bereikbaar op 070-2190810. Geen klik is geen reden tot wissel van zorgverlener, een slechte dienstverlening uiteraard wel.
- Schades dienen binnen 24 uur gemeld te worden middels het schadeformulier. Voor elke schade geldt een eigen risico van € 250,00.
- Kostbare en/of dierbare spullen worden niet schoongemaakt door de hulp. Bespreek zelf met de zorgverlener welke spullen daaronder vallen.
- Laat waardevolle spullen niet zichtbaar liggen, maar berg ze altijd goed op om discussie over diefstal te voorkomen.
- De medewerker mag de werkzaamheden staken als de gezondheid van de hulp in het geding is. Denk aan: uitwerpselen (van huisdieren), een zeer onhygiënische situatie, muizen, roken waar de hulp bij is en besmettelijke ziektes. Zorgverlener heeft de plicht dit te melden bij Hoekhelpt.