

INTRODUCTIEBOEKJE

Zorgsamen

© Zorgsamen

**2010
(versie 1)**

INHOUD

1. Algemene informatie

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Wie is Zorgsamen
- 1.3 De organisatie van Zorgsamen
- 1.4 Zekerheid bij Zorgsamen (OSB en CAO)
- 1.5 Wij zijn dienstverleners

2. Indiensttreding

- 2.1 Arbeidsovereenkomst
- 2.2 Proeftijd
- 2.3 Loonbelastingverklaring
- 2.4 UWV
- 2.5 Zorgverzekering
- 2.6 Wijzigingen persoonlijke omstandigheden
- 2.7 Salarisuitbetaling en loonstrook
- 2.8 Vakantiegeld en vakantie-uren
- 2.9 Uitdiensttreding
- 2.10 Reiskosten
- 2.11 Fietsproject
- 2.12 Pasjesverklaring

3. De huisregels bij Zorgsamen

- 3.1 Ziek melden
- 3.2 Beter melden
- 3.3 Spelregels ziekteverzuim
- 3.4 Vakantie aanvragen
- 3.5 Snipperdagen aanvragen
- 3.6 Bijzonder verlof
- 3.7 Verplichte snipperdagen

- 3.8 Sleutels
- 3.9 Werktijden
- 3.10 Schade aan eigendommen van werknemers en zorgvragers.
- 3.11 Beroepsgeheim
- 3.12 Alcohol en drugs
- 3.13 Introductie cursus
- 3.14 Telefoneren
- 3.15 Wijzigingen
- 3.16 Kwaliteit

4. Overige informatie

- 4.1 Schoonmaakmateriaal
- 4.2 Arbozorg

5. Beleidsverklaring ten aanzien van kwaliteit

1. Algemene informatie

1.1 Inleiding

Wij heten u van harte welkom bij ons bedrijf. Voor ons betekent uw indiensttreding bij Zorgsamen in feite twee dingen: wij zien iets in u en u ziet iets in ons. Dat laatste zien wij als een compliment. Wij hopen dat u straks met voldoening terugkijkt op uw beslissing om onze gelederen te komen versterken. Als directie van Zorgsamen wensen wij u veel succes in uw nieuwe werkkring en hopen dat u zich snel thuis zult voelen binnen onze onderneming.

Door middel van dit boekje laten wij u graag zien hoe alles in elkaar zit bij Zorgsamen en vertellen wij u hoe de 'regels van het huis' zijn. Als u na het lezen van dit boekje nog vragen heeft, kunt u die natuurlijk altijd stellen aan ondergetekenden of aan uw direct leidinggevende.

Directie Zorgsamen:

A. Scholte

E. List

1.2 Wat is Zorgsamen

Zorgsamen is gevestigd in Uithoorn en biedt huishoudelijke verzorging, ondersteunende begeleiding en persoonlijke verzorging in Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer, Badhoevedorp, Hoofddorp, Ouderkerk a/d Amstel, Zwanenburg, Duivendrecht, Vijfhuizen, Nieuw-Vennep, Hillegom, Abcoude, Nigtevecht, Lisse, Lissebroek, Loenen, Loenen a/d Vecht, Vinkeveen en Mijdrecht.

Zorgsamen staat voor continuïteit, vertrouwen en aandacht voor de persoonlijke wensen van onze zorgvragers. Daarnaast treedt Zorgsamen op als bemiddelaar voor de inzet van verpleegkundigen. Zorgsamen is ontstaan uit het Schoonmaakbedrijf Scholte & Zn. en is sinds 2004 een zelfstandige B.V., maar heeft al sinds 1921 ervaring met huishoudelijke zorg. Voor ouderen, maar ook voor personen die na een operatie een aantal huishoudelijke taken (tijdelijk) niet meer kunnen uitvoeren, is huishoudelijke zorg mogelijk. Onder huishoudelijke zorg verstaan wij bijvoorbeeld schoonmaken sanitair, stofzuigen, afstoffen, ramen lappen. Ondersteunende begeleiding houdt in: boodschappen doen, gezelschap houden, koken voor of met de cliënt, begeleiding naar arts of ziekenhuis. Persoonlijke verzorging: douchen, wassen, steunkousen aan- en uittrekken, aankleden, eten verzorgen.

Zorgsamen werkt met circa 150 medewerk(st)ers voor ruim 700 mensen met een Persoons Gebonden Budget (PGB) of via Zorg in Natura (ZIN). Het aanvragen van een indicatie en een persoonsgebonden budget voor jong of oud met een beperking kan eventueel geregeld worden via Zorgsamen.

1.3 De organisatie van Zorgsamen

Zorgsamen kenmerkt zich door een relatief klein werkgebied waardoor een compacte organisatiestructuur mogelijk is met korte lijnen.

1.4 Zekerheid bij Zorgsamen (OSB en CAO)

Zorgsamen is aangesloten bij de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB). Bij de OSB zijn ruim 600 bedrijven aangesloten.

Een van de taken van OSB is het maken van afspraken met de vakbonden over de Collectieve Arbeids-Overeenkomst (CAO). In de CAO staan de belangrijkste rechten en plichten van zowel werknemer als werkgever vermeld.

Voor een volledig overzicht van de CAO is er een CAO-boekje ter inzage op ons kantoor. Op verzoek is er ook een verkorte uitgave van de CAO verkrijgbaar in diverse talen.

1.5 Wij zijn dienstverleners

Werken bij Zorgsamen houdt in dat u actief bent in het huis van een ander. Onze zorgvrager dus.

U vertegenwoordigt daar Zorgsamen en moet zich als gast gedragen en zich houden aan de geldende regels:

- tussen u, Zorgsamen en de zorgvrager zijn afspraken gemaakt over de schoonmaakwerktijden en de eventuele rusttijden. Houdt u zich hier vooral aan, zodat iedereen weet wanneer en hoe lang er wordt gewerkt.
- de zorgvrager kan verlangen dat u over een legitimatiebewijs beschikt, deze wordt u bij indiensttreding verstrekt.

- na elk bezoek moeten de werkzaamheden worden genoteerd in het zorgdossier.
- het gebruik van de telefoon is, met uitzondering van noodgevallen, absoluut NIET toegestaan, evenals het inkijken van andermans papieren.
- met eventuele klachten en/of problemen moet u zich wenden tot uw directe leiding. Dus NOOIT tot de zorgvrager.
- in de huizen waar u schoonmaakt, mag niet gerookt worden.

Bedenk dat uw houding en gedrag tijdens het werk voor de zorgvrager belangrijk is, want de zorgvrager beoordeelt Zorgsamen grotendeels aan de hand van u. U bent in feite doorlopend ons visitekaartje.

2. Indiensttreding

2.1 Arbeidsovereenkomst

De indiensttreding geschiedt door ondertekening van een schriftelijke arbeidsovereenkomst in tweevoud. Uw aanstelling is voor de duur van 6 maanden met de mogelijkheid van verlenging met nog eens 6 maanden en vervolgens een jaar. De arbeidsovereenkomsten zijn dus voor bepaalde tijd. Bij gebleken geschiktheid wordt de tijdelijke arbeidsovereenkomst omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Het is mogelijk dat uw aanstelling een oproepcontract betreft en u dus gaat invallen voor een vaste medewerkster die ziek of met vakantie is.

2.2 Proeftijd

De eerste maand van uw dienstverband geldt als een proeftijd. Als het werk u niet bevalt, kunt u binnen 1 maand uw dienstverband be_indigen zonder een opzegtermijn. Dit recht geldt voor beide partijen, dus __k voor Zorgsamen.

2.3 Loonbelastingverklaring

Op dit formulier worden uw persoonlijke gegevens en uw sofi-nummer vermeld om te bepalen in welke tariefgroep u wordt ingedeeld. Ook dit formulier moet u ondertekenen en in sommige gevallen ook uw partner.

2.4 UWV

Het UWV is de bedrijfsvereniging voor o.a. de schoonmaakbedrijven. Zij verzorgt de uitvoering van de sociale verzekeringswetten zoals de Ziektewet (na de eigen risicoperiode voor de werkgever), WAO, ZFW en WW. Zorgsamen meldt u aan bij het UWV bij indiensttreding.

2.5 Zorgverzekering

Als u in Nederland loonbelasting betaalt, dan bent u verplicht een zorgverzekering af te sluiten. U bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijziging/aanmelding aan de zorgverzekeraar. U moet dus zelf doorgeven dat u bij Zorgsamen in dienst bent getreden. Zorgsamen heeft een collectieve overeenkomst gesloten met Zorg en Zekerheid. U profiteert daarom van 5% korting op de basisverzekering, en 8% op alle aanvullende verzekeringen.

2.6 Wijzigingen in persoonlijke omstandigheden

Als uw omstandigheden veranderen moet een nieuwe loonbelastingverklaring worden ingevuld en ondertekend. Dit is het geval als u de pensioengerechtigde leeftijd van 65 jaar bereikt, uw uitkering stopt of als u een uitkering of een tweede baan krijgt. Adreswijzigingen moet u direct melden.

2.7 Salarisuitbetaling en loonstrook

Het salaris wordt aan het begin van de nieuwe 4-wekelijkse periode op uw bank- of girorekening gestort, te weten in de eerste week van de volgende periode. De uitbetaling van het salaris gebeurt 13 keer per jaar. U ontvangt per periode een salarisafrekening (loonstrook) waarop o.a. staat aangegeven:

- uw naam;
- periode waarover betaald wordt;
- aantal gewerkte uren en dagen;
- aantal uren/dagen verzuim;
- bruto loonbedrag (uren x uurloon);
- ingehouden loonbelasting;
- ingehouden sociale premies;
- het netto loonbedrag.

Het recht op vakantie-uren wordt opgebouwd aan de hand van het aantal gewerkte uren en dagen en wordt automatisch tot en met de laatste loonbetaling berekend. Dit aantal uren treft u aan op uw loonstrook achter de tekst "betaald verlof". Ook uw recht op vakantiegeld wordt automatisch doorberekend. Dit bedrag treft u aan achter de tekst "Vak. Geld ". Aan het begin van het jaar ontvangt u een jaaropgave. Dit is een overzicht van uw loon over het afgelopen jaar. Bewaar deze zorgvuldig, want deze wordt eenmalig versterkt en heeft u nodig bij uw belastingaangifte.

2.8 Vakantiegeld en vakantie-uren

Het vakantiejaar loopt van 1 mei tot en met 30 april van het volgende jaar. Bij indiensttreding of einde dienstbetrekking in de loop van een vakantiejaar, heeft u recht op een evenredig aantal vakantie-uren en vakantiegeld. Het vakantiegeld wordt uitgekeerd in de maand mei. Het percentage vakantiegeld en het aantal vakantie-uren is in overeenstemming met de CAO.

2.9 Uitdiensttreding

De uitdiensttreding gebeurt door opzegging zoals in de CAO beschreven staat. De totale afrekening van vakantiegeld en nog niet opgenomen vakantie-uren, ontvangt u ongeveer vier weken na de loon/-salarisafrekening van de periode waarin u voor het laatst heeft gewerkt. De eindafrekening kan pas geschieden als het personeelspasje is ingeleverd bij Zorgsamen.

2.10 Reiskosten

Er wordt in principe geen reiskosten woon-/werkverkeer vergoed.

2.11 Fietsproject

Wilt u binnenkort op een nieuwe fiets rondrijden? Met het Nationale Fietsplan van Zorgsamen B.V. koopt u een nieuwe fiets met groot belastingvoordeel. Heeft u belangstelling voor een fiets-van-de-zaak, vraag op kantoor naar de voorwaarden.

2.12 Pasjesverklaring

Alle medewerk(st)ers van Zorgsamen wordt een personeelspas met foto ter beschikking gesteld, dit om zich te kunnen legitimeren bij de cli_nt. Bij uitdiensttreding dient de pas teruggestuurd te worden.

3. De huisregels bij Zorgsamen

3.1 Ziek melden

U moet zich, persoonlijk, vier uur voor aanvang van de werktijd ziek melden bij Zorgsamen via telefoonnummer 0297 –521916. Ziekmeldingen via e-mail of sms worden niet geaccepteerd. Vermeldt bij uw ziekmelding:

- aard van de ziekte;
- vermoedelijke duur van de ziekte;
- verpleegadres.

Na ontvangst van uw ziekmelding zal Zorgsamen de ziekmelding schriftelijk aan u bevestigen. U ontvangt dan tevens de controle voorschriften. De controle en begeleiding van zieke werknemers heeft Zorgsamen uitbesteed aan een Arbo-dienst. Na uw ziekmelding zal u worden bezocht door een Arbo-begeleider van onze Arbo-dienst, die eventueel een afspraak voor u maakt met de controlearts. U MOET THUIS BLIJVEN TOT U BENT BEZOCHT OF GEBELD DOOR ONZE ARBO-DIENST. Het is ook mogelijk dat de Arbo-dienst u een vragenformulier toezendt dat u, binnen 24 uur, ingevuld terug moet zenden. Het vragenformulier staat gelijk met een eerste bezoek van de Arbo-begeleider.

BIJ NIET HANDELEN VOLGENS DE CONTROLE VOORSCHRIFTEN KAN DE BETALING VAN LOON/ZIEKENGELD GEHEEL OF GEDEELTELIJK WORDEN STOPGEZET.

3.2 Beter melden

Zodra u weer in staat bent aan het werk te gaan, moet u de werkzaamheden hervatten. U hoeft hiervoor niet de mededeling van de Arbo-begeleider of de arts af te wachten. Een dag voordat u het werk hervat moet u zich bij Zorgsamen beter melden, zodat wij uw vervanger kunnen afzeggen.

3.3 Spelregels ziekteverzuim

1. *Thuisblijven*

U dient thuis te blijven tot het eerste bezoek van de Arbo Begeleider van de arbodienst of dat u op het spreekuur van de Arbo Begeleider/Arts bent geweest. Na het bezoek van de Arbo Begeleider en/of arts zult u van hen nadere instructies ontvangen. Om controle, na het voornoemde bezoek, mogelijk te maken dient u op bepaalde tijdstippen thuis te zijn, t.w.: 's ochtends van 08.00 uur tot 12.00 uur; 's middags van 14.00 uur tot 16.30 uur. Tot het eerste bezoek en tijdens genoemde uren mag u alleen van huis gaan voor een bezoek aan de behandelend arts (bijvoorbeeld uw huisarts) of aan de arbodienst of om het werk te hervatten. Bij een schriftelijke controle door de arbodienst dient u het formulier volledig in te vullen en binnen 24 uur te retourneren. Een schriftelijke controle staat gelijk aan een eerste bezoek van de Arbo-begeleider.

2. Maak bezoek mogelijk

De Arbo Begeleider moet u kunnen bereiken. Daartoe is het nodig dat u hem of haar in de gelegenheid stelt u te bezoeken, is er, terwijl u thuis bent, iets bijzonders aan de hand (bijvoorbeeld de bel is defect of er is niemand die de deur kan open doen), treft u dan maatregelen, waardoor de Arbo Begeleider toch toegang tot uw woning kan verkrijgen. Eventueel kunt u het Schoonmaakbedrijf in kennis stellen van de maatregelen die door u getroffen zijn. U dient ervoor te zorgen dat als de Arbo Begeleider u niet thuis treft hij of zij op uw adres kan vernemen waar u bent.

3. Het juiste adres

Indien u tijdens arbeidsongeschiktheid verhuist of van verpleegadres verandert (bijvoorbeeld opname in een ziekenhuis), dan dient u dit binnen 24 uur aan Zorgsamen B.V. door te geven.

4. Op het spreekuur komen

Aan een oproep om te verschijnen op het spreekuur van de Arbo Begeleider en/of Arts van de arbodienst dient u te allen tijde gevolg te geven. Indien u een geldige reden tot verhindering heeft om niet te verschijnen op het spreekuur (bijvoorbeeld bedlegerigheid) dient u thuis te blijven totdat de arts van de arbodienst u thuis heeft bezocht. Een uitzondering wordt gemaakt voor werkhervatting of bezoek aan de behandelend arts.

5. Raadpleeg uw huisarts

Bij arbeidsongeschiktheid dient u zich - in uw eigen belang - binnen redelijke termijn onder behandeling van uw huisarts te stellen en de voorschriften op te volgen.

6. Genezing belemmeren

Indien u zich naar het oordeel van de arts van de arbodienst zodanig gedraagt dat uw herstel wordt belemmerd, danwel dat u elders arbeid verricht, heeft het Schoonmaakbedrijf het recht de betaling tijdens arbeidsongeschiktheid stop te zetten.

7. Hervatten bij herstel

Zodra u weer in staat bent aan het werk te gaan, dient u de werkzaamheden te hervatten en Zorgsamen B.V. hiervan vroegtijdig in kennis te stellen. U dient hiertoe NIET de mededeling van de Arbo Begeleider af te wachten.

8. Bezwaren tegen herstelverklaring

Heeft de arts van de arbodienst verklaard, dat u in staat bent uw werk geheel of gedeeltelijk te hervatten, maar bent u het daarmee niet eens, dan dient u ter stond een zogenaamde second opinion bij UWV uitvoeringsorgaan. De uitkomst van een second opinion is NIET voor beroep vatbaar. Wel is het voor u mogelijk een uitkering aan te vragen bij UWV uitvoeringsorgaan. De beslissing van de Bedrijfsvereniging over het al of niet toekennen van een uitkering geschiedt wel in voor beroep vatbare vorm. Vooralsnog zijn er geen kosten verbonden aan het aanvragen van een second opinion.

Zolang u arbeidsongeschikt blijft zijn deze voorschriften op u van toepassing.

**BIJ HET NIET HANDELEN VOLGENS DEZE
VOORSCHRIFTEN KAN DE BETALING VAN
ZIEKENGELD GEHEEL OF GEDEELTELIJK WORDEN
GEWEIGERD.**

3.4 Vakantie- aanvragen

Als u met vakantie wilt, kunt u maximaal 3 weken aaneengesloten opnemen. De zomervakantie moet u v__r 1 mei van elk jaar aanvragen op het daarvoor bestemde formulier. U ontvangt naar aanleiding van uw aanvraag een bevestiging die kan afwijken van de door u gevraagde periode. Tevens is op deze vakantiebevestiging vermeld hoe te handelen bij ziekte tijdens vakantie.

3.5 Snipperdagen aanvragen

Snipperdagen of verlofdagen moet u minimaal 3 dagen van tevoren aanvragen bij uw direct leidinggevende. Indien de werkzaamheden dit toelaten zal u hiervoor toestemming krijgen.

3.6 Bijzonder verlof

In de CAO zijn een aantal familieomstandigheden aangegeven waarvoor u vrij kunt krijgen, terwijl u toch uw loon doorbetaald krijgt. Dit kan zijn bij huwelijk, geboorte, overlijden naaste familieleden etc.

3.7 Verplichte snipperdagen

Zorgsamen kan een aantal dagen per jaar als verplichte snipperdag aanwijzen.

3.8 Sleutels

U bent verantwoordelijk voor de in uw bezit gestelde sleutel(s). Bij vermissing van de sleutel(s) door nalatigheid zullen wij u als gebruiker aansprakelijk stellen voor de schade, bijvoorbeeld voor het verwisselen van de sloten. Tevens moet er een sleutelcontract worden opgesteld.

3.9 Werktijden

De overeengekomen werktijden moet u strikt naleven. Zorg ervoor dat u **op tijd bent** en de **tijd volmaakt** wat op uw rooster staat aangegeven. Houdt u aan de aangegeven tijd, blijf niet langer bij een zorgvrager, dit om te voorkomen dat zorgvragers dit ook verwachten van uw invalster. Ook kunnen wij de extra gemaakte uren niet uitbetalen omdat wij niet meer vergoed krijgen dan de ge_ndiceerde tijd. Houdt u aan de wensen van de zorgvrager, ga niet uw eigen weg als er anders van u verwacht wordt.

3.10 Schade aan eigendommen van werknemers en zorgvragers

Zorgsamen kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor schade aan uw persoonlijke eigendommen. Zo kunt u niet aansprakelijk worden gesteld voor schade door uw schuld veroorzaakt aan eigendommen/materialen van het bedrijf en/of zorgvragers, tenzij dit gebeurt binnen de aan u opgedragen werkzaamheden. Uiteraard is voorzichtige omgang met eigendommen en materialen van anderen een vereiste.

3.11 Beroepsgeheim

Spreek niet over jouw zorgvrager –niet in de priv_sfeer, maar ook niet bij __n van jouw andere zorgvrager(s). Natuurlijk is met het team van kantoor alles bespreekbaar

m.b.t. jouw zorgvrager. Hiermee bedoelen we dan bijvoorbeeld **de meldingsplicht** (dus zodra er gezondheidsproblemen, gevaarlijke situaties zich voordoen, als een cli__nt de deur niet opent of als er meer of andere zorg nodig is.)

3.12 Alcohol en drugs

U mag geen alcoholhoudende dranken en/of drugs gebruiken tijdens het werk of de pauzes, of onder invloed van deze middelen verkeren. In voorkomende gevallen kan Zorgsamen tot ontslag op staande voet overgaan.

3.13 Introductiecursus

Bij het tekenen van het arbeidscontract verplicht u zich om deel te nemen aan de door Zorgsamen georganiseerde 'introductiecursus'. Deze cursus vindt na werktijd plaats en neemt circa drie uur in beslag.

3.14 Telefoneren

Er mag tijdens het werk niet getelefoneerd worden, uitzonderingen daar gelaten.

3.15 Wijzigingen

Wijzigingen in dit introductieboekje zal Zorgsamen u direct schriftelijk meedelen, met het verzoek deze aan te brengen in het introductieboekje.

3.16 Kwaliteit

Zorgsamen wil de kwaliteit van het personeel hoog houden, op deze manier onderscheiden wij ons van de “concurrent”. Zonder jou hulp kunnen wij dit niet realiseren. Dus let op deze punten, dan houden wij de organisatie gezond!

4. Overige informatie

4.1 Schoonmaakmateriaal

Het is belangrijk dat het schoonmaakmateriaal, bijvoorbeeld een stofzuiger goed onderhouden wordt. U kunt natuurlijk nooit goed schoonmaken met vuil materiaal!

4.2 Arbo-zorg

Bij het werken is uw lichaamshouding erg belangrijk. Een verkeerde houding leidt sneller tot vermoeidheid en tot het ontstaan van rugklachten. Werk daarom zoveel mogelijk met rechte rug en voorkom draaien van de rug. Beperk bukken en rekken, en til de last dicht bij het lichaam met de beenspieren, niet met de rug. Wees bewust van wat u doet en wees zuinig op uw lichaam. Zorgsamen stelt u in de gelegenheid om een Periodiek Arbeids Gezondheidskundig Onderzoek (PAGO) te laten verrichten door de Arbodienst. Ook bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van het preventiespreekuur van de arts van de Arbodienst om gezondheidsklachten, die met het werk samenhangen, vroegtijdig te onderkennen. Ook Zorgsamen kan u vragen om gebruik te maken van het preventiespreekuur. Heeft u suggesties die de werkomstandigheden kunnen verbeteren: laat ons dit weten.

5. Verklaring ten aanzien van kwaliteit

Zorgsamen levert huishoudelijke zorg, ondersteunende begeleiding en persoonlijke verzorging op maat. Op basis van individuele, specifieke wensen worden afspraken over frequentie en werktijden gemaakt.

Zorgsamen formuleert kwaliteit als:

DE GEWENSTE DIENSTVERLENING OP BASIS VAN
CONTINU_TEIT EN VERTROUWEN

Deze definitie bevat drie basiselementen:

1. *Dienstverlening*

De dienstverlening beperkt zich niet alleen puur tot de uitvoering van de dienst, maar omvat ook service.

2. *Continu_teit*

Continu_teit in de vorm van een vaste medewerkster is belangrijk voor de zorgvrager. Bij ziekte of vakantie zorgt Zorgsamen voor een vervangster.

3. *Vertrouwen*

De zorgvrager moet erop kunnen vertrouwen dat persoonlijke gegevens, die in goed vertrouwen verteld zijn, vertrouwelijk zijn en blijven. Het is absoluut NIET toegestaan om andermans papieren in te kijken of op een andere manier de persoonlijke levenssfeer te schenden.

A. Scholte

E. List