

## Huisregels thuishulpen en begeleiders

### Geldig legitimatiebewijs of ID-pas

Draag altijd een geldig legitimatiebewijs. Zoals een paspoort, gemeentelijke identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument. Neem ook je Tzorg ID-pas (digitaal) mee. Op verzoek van de cliënt dien je jezelf te legitimeren.

### Planning

- Houd je aan de planning die je ontvangt van de planner. Je mag geen werkzaamheden, zelf of op verzoek van de cliënt, uitvoeren op een ander moment. Indien jij of de cliënt graag een aanpassing doet in de planning, overleg dit dan met jouw zorgcoördinator of planner.
- Het is de bedoeling dat jij zelf de afgesproken werkzaamheden voor de cliënt doet. Je mag je niet laten vervangen door een ander, ook niet door een collega van Tzorg. Ben je verhinderd? Geef dit tijdig door aan jouw planner of zorgcoördinator. Zij zorgen voor een passende vervanger.

### Kledingvoorschriften

- Draag tijdens je werkzaamheden de Tzorg bedrijfskleding. Zo zie je er representatief en vakkundig uit. Daarnaast kan de cliënt je eenvoudig herkennen als professionele zorgverlener.
- Vanwege hygiëne en veiligheid, mag je geen sieraden dragen tijdens je werk. Zo kun je jouw vingers onder bijvoorbeeld een ring, niet goed wassen en drogen. Daarnaast kun je achter sieraden blijven haken en jezelf of spullen beschadigen.
- Trek stevige en veilige schoenen aan voor het uitvoeren van jouw werk. Zo voorkom je dat je uitglijdt of valt en jezelf bezeert.

### Werkplek

- Na afloop van jouw werkzaamheden, laat je alle gebruikte materialen schoon en opgeruimd achter.
- Respecteer de wensen en privacy van de cliënt. Kom niet in ruimtes waarvan de cliënt aangeeft dat je daar niet mag komen of waar je voor de uitvoering van jouw werkzaamheden niet hoeft te komen.
- Het verzorgen van huisdieren valt niet onder jouw werkzaamheden en dien je over te laten aan de cliënt zelf.

### Veiligheid

- Waarborg tijdens het werk altijd jouw veiligheid én die van de cliënt.
- Voer jouw werkzaamheden alleen uit als dat op een veilige manier kan. Voel je jezelf niet veilig of denk je jouw werkzaamheden niet veilig te kunnen doen? Meld dit dan direct aan jouw zorgcoördinator. Die kijkt samen met jou naar een passende oplossing.
- Gebruik geen materialen of hulpmiddelen waarvan je niet weet hoe je deze moet gebruiken.

## Alcohol, drugs, roken

- Gebruik van alcohol of drugs onder werktijd is verboden.
- Tijdens werktijd mag je geen alcoholhoudende dranken of drugs bij je hebben.
- Het uitvoeren van jouw werkzaamheden onder invloed van alcohol of drugs is verboden.
- Roken onder werktijd is niet toegestaan.

## Gebruik (mobiele) telefoon, computers e.d.

- Je gebruikt de (mobiele) telefoon van de cliënt niet. Tenzij er sprake is van een noodsituatie of calamiteit.
- Je mag geen gebruik maken van de computer, laptop, notebook e.d. van de cliënt.
- Je gebruikt de internetverbinding van de cliënt niet. Tenzij er sprake is van een noodsituatie of calamiteit.
- Onder werktijd pleeg je geen privé telefoontjes. Ook gebruik je geen (mobiele) telefoon, notebook, laptop e.d. voor privé doeleinden. Tenzij er sprake is van een noodsituatie of calamiteit.
  - Hieronder vallen in ieder geval omstandigheden die de cliënt betreffen en die direct moeten worden gemeld of opgelost en die niet door de cliënt zelf kunnen worden opgepakt.
  - Onder werktijd mag je altijd telefonisch contact opnemen met jouw zorgcoördinator of andere functionarissen van Tzorg als dat nodig is om jouw werk goed uit te voeren. Ook als dit in belang van jou of de cliënt is, mag je hen bellen.

## Privacy en sociale omgang

- Wanneer je voor het eerst bij een cliënt thuiskomt, stel je jezelf voor aan de cliënt en andere aanwezigen. Vraag ook hoe de cliënt graag wordt aangesproken. Laat zien dat je een warm hart voor hen draagt.
- Heb je al jouw werkzaamheden gedaan? Vertel de cliënt voordat je vertrekt wat je gedaan hebt.
- Een aangenaam thuis is persoonlijk. Tzorg vindt het belangrijk dat haar cliënten hier zelf invulling aan blijven geven, ook wanneer jij ze ondersteunt. Respecteer daarom de persoonlijke levenssfeer, huisregels, leefstijl en religie van de cliënt. Tenzij dit leidt tot gevaarlijke situaties. Vanuit jouw deskundigheid ondersteun je de cliënt hierbij. Bij twijfel of met vragen neem je contact op met jouw zorgcoördinator.
- Je deelt geen informatie over de cliënt, diens situatie en/of huishouden met anderen die hier niet van op de hoogte horen of hoeven te zijn. Praat ook niet over andere cliënten of collega's met cliënten.
- Zonder toestemming van de cliënt, mag je persoonlijke gegevens; foto's, video's en/of geluidsfragmenten van de cliënt niet delen op internet of social media. Ook laat je jezelf niet negatief uit over een cliënt of collega op internet en social media.
- De cliënten en Tzorg vertrouwen op jouw vakkundigheid. Doet een situatie zich voor waardoor jij je zorgen maakt om de veiligheid/gezondheid van de cliënt? Meld dit dan direct aan jouw zorgcoördinator. Dit geldt ook als jouw eigen veiligheid/gezondheid in gevaar komt. Bij noodsituaties bel je 112.
- Bij cliënten spreek je begrijpelijk Nederlands op een nette en respectvolle manier. Wanneer passend, mag je ook dialect spreken met cliënten.

- Jij staat dicht bij jouw cliënten. Toch vragen we je nooit verder in de privésfeer van de cliënt te treden dan nodig is voor de uitvoering van jouw werkzaamheden. Je blijft dan ook niet eten of slapen bij cliënten.
- Jij bent als professional werkzaam bij de cliënten. Bespreek daarom jouw persoonlijke zaken niet ongevraagd met hen. Belast de cliënten niet met jou privé problemen.
- Jouw veiligheid is belangrijk. Geef daarom nooit jouw persoonlijke gegevens (zoals adres, telefoonnummer etc.) aan de cliënt.
- Blijf altijd vriendelijk en respectvol naar de cliënt. Word niet boos. Schelden, discriminerende taal uiten en je stem verheffen is niet toegestaan. Ook lichamelijke uitingen zoals jezelf groot maken, hinderlijk in de weg lopen en achtervolgen worden niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor uitingen van bedreiging. Verder is hand tastelijkheid verboden.
- Elke vorm van (ongewenst) seksueel getinte aandacht, die zich uit in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag (opzettelijk of onopzettelijk) tussen jou en de cliënt is niet toegestaan.
- Als tussen jou en de cliënt een seksuele of affectieve relatie ontstaat, moet je dit melden aan jouw zorgcoördinator.
- Tzorg draagt een warm hart voor al haar medewerkers en cliënten. Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.
- Kom je een cliënt buiten werktijd tegen? Behandel hem/haar dan op dezelfde respectvolle manier als onder werktijd.

### Voorkomen van belangenverstremming of misverstanden

- Als zich omstandigheden voordoen die (kunnen) leiden tot een verstremming van de belangen tussen jou en de cliënt, moet je dit direct melden aan de zorgcoördinator.
- Neem geen spullen, geschenken of geld aan van de cliënt, tenzij Tzorg daarmee schriftelijk heeft ingestemd. Etentjes of uitstapjes buiten werktijd vallen hier ook onder.
  - Een uitzondering hierop geldt voor kleine presentjes die gebruikelijk zijn bij normaal sociaal verkeer. Zoals een bos bloemen voor jouw verjaardag of bedankje met kerst. Een dergelijk bedankje of presentje neem je niet aan indien het bestaat uit geldmiddelen.
- Het is niet de bedoeling dat je diensten of materiële goederen verkoopt van of aan cliënten en hun familie.
- Je mag je niet bemoeien met de (financiële) administratie van de cliënt, zoals het adviseren in geldzaken.
- Je verricht geen financiële transacties voor de cliënt en neemt geen contant geld voor hem/haar op met zijn/haar pinpas.
  - Een uitzondering hierop geldt bij het boodschappen doen voor de cliënt volgens indicatie.
- Het doen van (extra) werkzaamheden voor de cliënt tegen contante betaling (zwart werken), is niet toegestaan.
- Je mag geen eigendommen van de cliënt gebruiken voor eigen gebruik.
- Je mag niet alleen zijn in de woning van de cliënt. Ook wanneer de cliënt onder jouw werktijd (onverwacht) weg moet, blijf je niet alleen achter. Zelfs niet voor korte tijd. Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet in de woning aanwezig kan zijn of blijven, verlaat je de woning en doe je melding bij de zorgcoördinator.

- Word je ingepland voor werkzaamheden bij een familielid of (goede) bekende van jou? Meld dit dan direct bij jouw zorgcoördinator.

### Testament

- Je mag niet stimuleren dat je wordt opgenomen in de uiterste wilsbeschikking (testament) van de cliënt.
- Je mag er niet aan meewerken dat je in het testament van de cliënt wordt opgenomen. Doet de cliënt daartoe een voornemen of mededeling? Meld dit direct aan de zorgcoördinator.
- Als na het overlijden van de cliënt blijkt dat je in het testament bent opgenomen, meld je dit direct aan jouw zorgcoördinator. Als de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zal Tzorg verlangen dat jij de erfenis verwerpt.
- Je mag een cliënt niet helpen bij het opstellen van een testament. Ook treed je niet op als bewindvoerder om de nalatenschap af te wikkelen.
- Als je bij aanvang van het dienstverband weet dat je in het testament van de cliënt bent opgenomen, meld je dit op eigen initiatief aan de zorgcoördinator.

### Eigendommen van de cliënt

- Vermijd dat je kostbare voorwerpen van de cliënt aanraakt. Verzoek de cliënt altijd deze zelf schoon te maken.
- Gaat er door jouw werkzaamheden iets kapot? Meld dit dan altijd direct aan de cliënt en de zorgcoördinator.
- Je mag geen spullen of geld aannemen of wegnemen uit de woning van de cliënt. Ook niet als je daarvoor toestemming hebt van de cliënt.
- Kom niet in lades, kasten, opbergplaatsen e.d. als dit niet nodig is voor jouw werkzaamheden.
- Je mag geen post openen zonder toestemming van de cliënt of zonder opdracht daartoe van Tzorg.
- Je mag geen sleutels van de cliënt in bewaring of bezit nemen. Dit gebeurt alleen in bijzondere situaties met medeweten van Tzorg en nadat een sleutelovereenkomst met de cliënt is gesloten.
- Je mag geen gebruik maken van vervoersmiddelen van de cliënt en je mag geen cliënten vervoeren, tenzij sprake is van een noodsituatie.

### Overige

- Is de cliënt niet thuis wanneer jij moet komen werken? Meld dit dan direct aan jouw zorgcoördinator.
- Wanneer je een fout maakt in de uitvoering van jouw werkzaamheden, meld je dit direct aan de zorgcoördinator. Fouten maken is menselijk en we zoeken altijd naar een passende oplossing.
- Meld het direct aan de zorgcoördinator of bedrijfsarts als je een (besmettelijke) ziekte hebt. Zo voorkomen we (zoveel mogelijk) gevaar voor de gezondheid van de cliënt.
- Als je onverwacht verhinderd bent om jouw werkzaamheden te verrichten, meld dit dan direct aan de zorgcoördinator.
- Je mag geen andere personen, waaronder kinderen, meenemen naar de cliënt of hen toegang tot de woning van de cliënt verschaffen.
- Je mag geen dieren meenemen naar de cliënt.

- Meld aan de zorgcoördinator feiten en omstandigheden waarvan een goede medewerker dient te begrijpen dat Tzorg hier ook van op de hoogte dient te zijn.
- Regels die gelden met betrekking tot de cliënt, gelden ook ten aanzien van huisgenoten van de cliënt of andere personen die door de cliënt in zijn persoonlijke levenssfeer zijn betrokken.

### **Niet naleven van de huisregels**

Het naleven van de huisregels is belangrijk. Zo zorgen we ervoor dat jij prettig kunt werken en cliënten de zorg ontvangen waarvoor ze ons hebben ingeschakeld. Wij verwachten dan ook dat je de huisregels strikt volgt. Daarnaast is het overtreden van de Nederlandse wet nooit toegestaan. De huisregels zijn geen gelimiteerde opsomming van regels en voorschriften. Bedenk ook altijd zelf of iets gepast is of niet. Bij twijfel overleg je met jouw zorgcoördinator. Die staat altijd voor je klaar met advies.

Indien de huisregels onvoldoenden worden nageleefd, kan dit leiden tot sancties of maatregelen. Of deze worden toegepast, is afhankelijk van de aard én ernst van de overtreding. Daarbij overwegen we of je al eerder bent gewaarschuwd voor (vergelijkbare) overtredingen.

Je mag van de cliënt verwachten dat hij/zij jou ook met respect behandelt. Als een cliënt jou op een ongewenste of ongepaste wijze benadert, toespreekt of behandelt, meld je dit aan de zorgcoördinator. Deze lost de situatie in overleg met jou op.