

Informatieboekje

Huishoudelijke ondersteuning

in regio Haaglanden



Florein

Florein zorgt, da's helder.



Beste klant,

**Voor u ligt het informatieboekje van Florein.
Met dit informatieboekje vertellen wij u graag
meer over onze organisatie.**

Het informatieboekje bestaat uit de volgende onderdelen:

- informatie over huishoudelijke ondersteuning
- informatie over Florein
- procedures

Mochten er vragen of opmerkingen zijn, neem dan gerust contact met ons op.

Met vriendelijke groet,
Directie Florein Zorg BV

Naam zorgmanager

Naam planner(s)

E-mailadres

Telefoonnummer

Florein is een particuliere thuiszorgorganisatie, die diverse vormen van thuiszorg aanbiedt. Denk hierbij aan verzorging, verpleging, palliatieve 24-uurs zorg en huishoudelijke ondersteuning. Onze moederorganisatie Florence biedt naast zorg thuis ook zorg aan in verpleeg- of verzorgingstehuizen. We helpen onze klanten graag met het invullen van de gewenste zorg.

Bij Florein werken ongeveer 650 medewerkers. Ons werkgebied voor de huishoudelijke ondersteuning (ook wel Wmo genoemd) strekt zich uit over de regio Den Haag, Leidschendam, Voorburg, Rijswijk, Delft, Wassenaar, Voorschoten, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude. Ons kantoor bevindt zich in Rijswijk, waar al onze ondersteuning wordt geregeld en gecoördineerd.

Persoonlijke en betrouwbare zorg

Wij zijn een enthousiaste club mensen die ondersteuning thuis regelt en levert. Hierbij werken we nauw samen met onze moederorganisatie Florence. Een persoonlijke benadering is voor ons vanzelfsprekend! Wij helpen graag om onze klanten van de gewenste ondersteuning te voorzien. Florein staat daarbij garant voor deskundige en flexibele zorgverleners.

Florence

U heeft bij de gemeente aangegeven dat u via Florence huishoudelijke ondersteuning wilt ontvangen. Florence is de moederorganisatie van Florein en heeft de levering van huishoudelijke ondersteuning bij hen ondergebracht. Uw huishoudelijk medewerker is dus in dienst van Florein, maar u bent een klant van Florence.





Inhoud

Huishoudelijke ondersteuning

Wat is de Wmo?	8
Wat heeft de gemeente met de Wmo te maken?	8
Kosten huishoudelijke ondersteuning	9

Hoe werkt het bij Florein?

Openingstijden	10
Planner en zorgmanager	10
Start zorg	10
Indeling servicedossier	12
Einde beschikking	14
Klanttevredenheidsonderzoek	15
Klantformulier	15
Checklist servicedossier	15

Procedures

Afwezigheid huishoudelijk medewerker	16
Afwezigheid klant	16
Onderbreken, hervatten en beëindigen huishoudelijke ondersteuning	17
Diefstal/babbeltruc	17
Sleutelbeheer	18
Privacyreglement	18
Schadeprocedure	18
Camerabeleid	18
Procedure Melding Incidenten Klanten (MIK)	18
Clëntenraad	19
Klachtenprocedure	20
Verbeterformulier	22



Huishoudelijke ondersteuning

Wat is de Wmo?

De Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is per 1 januari 2007 ingevoerd. Het doel van deze wet is om iedereen te laten meedoen in de samenleving. Deze wet zorgt ervoor dat mensen de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om zo zelfstandig mogelijk te kunnen blijven functioneren.

Wat heeft de Wmo met huishoudelijke ondersteuning te maken?

Een van de manieren waarop mensen kunnen worden ondersteund, waardoor ze zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen, is door middel van huishoudelijke ondersteuning. Daarom is huishoudelijke ondersteuning een onderdeel van de Wmo.

Wat heeft de gemeente met de Wmo te maken?

Iedere gemeente heeft een eigen budget voor de Wmo. Daaruit moet ze alles betalen wat onder de Wmo valt, zoals de huishoudelijke ondersteuning.

Wat heeft de gemeente met huishoudelijke ondersteuning te maken?

De gemeente is verantwoordelijk voor zijn burgers en bepaalt wie er in aanmerking komt voor huishoudelijke ondersteuning. De gemeente besteedt de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning uit aan zorgleveranciers zoals Florein. De gemeente stelt dus de beschikking vast van de benodigde huishoudelijke ondersteuning en maakt hierover prijsafspraken met de zorgleveranciers (waaronder dus ook Florein). De zorgleverancier neemt de opdracht aan en voert uit wat de gemeente wenst.



Informatie eigen bijdrage

Voor meer informatie omtrent uw eigen bijdrage, kunt u contact opnemen met het CAK via 0800 – 1925 of kijk op www.hetcak.nl



Kosten huishoudelijke ondersteuning

Als blijkt dat u aanspraak kunt maken op een Wmo-voorziening, zoals huishoudelijke ondersteuning, zal de gemeente de kosten daarvoor betalen. U betaalt hiervoor wel een eigen bijdrage. De eigen bijdrage wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) geïnd.

Eigen bijdrage

De overheid heeft met ingang van 1 januari 2019 besloten om de eigen bijdrage niet inkomensafhankelijk, maar juist voor iedereen gelijk te stellen op een bijdrage van € 20,60 per maand (prijspeil 2024)*. De eigen bijdrage valt onder 'bijzondere ziektekosten'. Bijzondere ziektekosten kunnen als aftrekpost gebruikt worden voor uw aangifte bij de Belastingdienst. Dit is afhankelijk van uw persoonlijke situatie. Het is daarom belangrijk dat u alle facturen van het CAK bewaart.

*Heeft u meer (persoonlijke) verzorging nodig dan kunnen wij ook ondersteuning in het huishouden bieden via de WLZ (Wet Langdurige Zorg). Voor deze zorg geldt een andere eigen bijdrage.

Hoe werkt het bij Florein?

Openingstijden

Ons kantoor is van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Dagelijks zijn wij telefonisch bereikbaar tot 14.00 uur. Na 14.00 uur zijn wij alleen voor spoedzaken bereikbaar via 071 890 04 46. Vanaf 17.00 uur wordt de telefoon doorgeschakeld naar onze bereikbaarheidsdienst. In geval van calamiteiten die echt niet kunnen wachten tot de volgende dag, kunt u contact opnemen met de bereikbaarheidsdienst via het algemene nummer (070 300 48 00).

Planner en zorgmanager

De planner is voor onze klanten het eerste aanspreekpunt. Indien u vragen heeft over de planning, dan kunt u hiervoor bij hem of haar terecht. Ook wanneer u wegens vakantie of andere redenen geen hulp nodig heeft, dan kunt u dit in eerste instantie doorgeven aan uw planner. De planner ondersteunt daarnaast de zorgmanager. De zorgmanager is verantwoordelijk voor een bepaald werkgebied en wordt ondersteund door een aantal planners. Met de zorgmanager neemt u contact op indien u er met de planner niet uit komt.

Start zorg

Op het moment dat wij het zorgplan van de gemeente hebben ontvangen, waarin wordt beschreven wat u aan huishoudelijke ondersteuning nodig heeft, zal de intaker van Florein samen met u kijken hoe hier invulling aan wordt gegeven. Deze afspraken leggen we vast in een ondersteuningsplan. Hierbij kijken we ook naar wat u nog wel kan en/of er ondersteuning vanuit uw netwerk mogelijk is. Zodra het ondersteuningsplan door u akkoord is bevonden en ondertekend, gaat deze naar de gemeente. Zodra ook de gemeente akkoord gaat met het plan, zal Florein binnen maximaal 3 weken een formele beschikking ontvangen. Dat is ook het moment dat wij contact met u opnemen om de daadwerkelijke huishoudelijke ondersteuning bij u in te plannen.





De intaker van Florein zal tijdens het gesprek het volgende aan u overhandigen:

- servicedossier van Florein/Florence
- informatieboekje huishoudelijke ondersteuning
- algemene voorwaarden
- zorgovereenkomst (na akkoord door u te ondertekenen; 1 exemplaar voor uw eigen dossier en 1 voor Florein)
- klantformulier
- checklist servicedossier

Het bijhouden en onderhouden van het servicedossier is een taak van de huishoudelijk medewerker. Steekproefsgewijs controleert Florein of het servicedossier op orde is en voldoende is bijgehouden. Florein is eindverantwoordelijk voor het toesturen, bijhouden en onderhouden van het servicedossier. Om zeker te weten dat alle documenten uit het servicedossier kloppen, dan wel aanwezig zijn, zal de intaker van Florein samen met u het servicedossier doornemen of alles juist en volledig is.

Op de volgende pagina's staan de verschillende tabs van het servicedossier beschreven: wat u daarin terug kunt vinden en wat u zelf dient te bewaren. De intaker zal op de checklist aangeven of alles in het servicedossier klopt, dan wel aanwezig is. Deze checklist dient u vervolgens te ondertekenen en mee te geven aan de intaker. Achteraf opsturen naar Florein is ook mogelijk, een antwoordenvolp is bijgevoegd.





Indeling Servicedossier

Tab 1: Werkafspraken

Achter deze tab bevindt zich het ondersteuningsplan en een rapportageformulier (formulier 'Afspraken en bijzonderheden'). In het ondersteuningsplan wordt aangegeven wie welke huishoudelijke taken verricht en hoe vaak dit moet gebeuren. Op het rapportageformulier geeft de huishoudelijk medewerker aan welke bijzonderheden aan de orde zijn. Bijzonderheden worden tevens doorgegeven aan uw zorgmanager zodat hier eventueel verdere actie op ondernomen kan worden.

Tab 2: Aftekenlijst

Achter deze tab vindt u de aftekenlijst. Als de huishoudelijk medewerker klaar is met zijn of haar werk, is het verplicht dat u beiden een handtekening zet bij de desbetreffende datum op de aftekenlijst. Dit is een bevestiging van de geleverde zorg en dient als bewijs voor uw eigen controle voor de betaling van de eigen bijdrage. De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK.

Tab 3: Arbocheck

Aan de hand van het formulier dat u hier aantreft, controleert u samen met de medewerker of er voldoende en goed functionerende materialen aanwezig zijn, zodat de huishoudelijk medewerker zijn of haar werk goed kan uitvoeren. Indien er materialen ontbreken, dient u deze alsnog aan te schaffen. Ook kijken we of uw woning voldoende veilig is om in te werken.

Onze medewerkers mogen niet te zwaar tillen. Het verplaatsen van een koelkast bijvoorbeeld is niet toegestaan, net zoals het werken op de knieën. De huishoudelijk medewerker werkt binnen bij u thuis. Buitenshuis werken zoals bijvoorbeeld het bijhouden van de tuin of buiten de ramen zemen, hoort niet tot het takenpakket van de huishoudelijk medewerker.





De huishoudelijk medewerker werkt met de volgende materialen:

- huishoudtrap (met keurmerk, minimaal 2 treden)
- stofzuiger (met stang en slang, goede zuigkracht)
- spons, zeem en raamwischer
- stofdoek en verschillende werkdoekjes
- emmers (met een breed hengsel)
- vloertrekker en/of mop in bijpassende emmer, zodat je de mop kunt uitwringen
- toiletborstel
- ragebol of plumeau
- bezem, blik en veger
- schoonmaakmiddelen zoals allesreiniger, schuurmiddel, stofzuigerzakken en vuilniszakken
- plastic handschoenen

Let op!

Onze medewerkers mogen bij de huishoudelijke ondersteuning géén gevaarlijke stoffen gebruiken zoals ammoniak en chloor. Ook is het werken op blote voeten of sokken vanwege hygiëne niet toegestaan. Als klant zorgt u voor overschoentjes.

Als de huishoudelijk medewerker de was voor u doet, heeft hij of zij de volgende materialen nodig:

- wasmachine en centrifuge of combinatie hiervan (met deugdelijke aansluiting en gebruiksaanwijzing)
- wasrek of waslijn
- wasknijpers
- wasmiddel
- strijkplank (in hoogte verstelbaar)
- strijkijzer (met deugdelijk snoer en -stekeraansluiting)

Op het moment dat u een behandeling met chemo heeft ondergaan, zal onze medewerker extra bescherming nodig hebben om de huishoudelijke taken te kunnen verrichten. Denk hierbij aan wegwerphandschoenen en een plastic schort. U dient hier zelf voor te zorgen.



Indien materialen ontbreken en/of geen kwalitatief materiaal aanwezig is, om goed schoon te kunnen maken, kan ervoor gekozen worden om bepaalde handelingen tijdelijk niet uit te voeren. Dit zal dan worden vastgelegd op het formulier 'Arbocheck'.

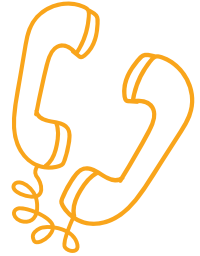
Tab 4: Overeenkomst

Voor het kunnen leveren van huishoudelijke ondersteuning, heeft u van Florein een zorgovereenkomst in tweevoud ontvangen. Deze overeenkomst heeft u ondertekend en een exemplaar heeft u aan de intaker meegegeven of opgestuurd naar Florein. Het andere exemplaar kunt u achter deze tab toevoegen. Ook kunt u hier uw beschikking van de gemeente bewaren.

Einde beschikking

In de door de gemeente verstuurde beschikking wordt aangegeven hoe lang u aanspraak kunt maken op huishoudelijke ondersteuning. Na afloop van deze periode stopt de huishoudelijke ondersteuning.

Om aanspraak op huishoudelijke ondersteuning te kunnen blijven maken, dient u dit zelf aan te vragen bij het Wmo-loket van uw gemeente. Wij adviseren u dit ruim voor het aflopen van uw beschikking te doen (minimaal tien weken van tevoren), zodat Florein u aansluitend van huishoudelijke ondersteuning kan blijven voorzien.



Klanttevredenheidsonderzoek

Het is voor ons belangrijk om te weten hoe u de geleverde zorg ervaart. Wij streven ernaar om op basis van een prettige samenwerking het kwaliteitsniveau hoog te houden. Eens per twee jaar houden wij een klanttevredenheidsonderzoek, dit kan zowel telefonisch als schriftelijk. Wij verzoeken u vriendelijk hieraan mee te werken omdat de uitkomst van dit onderzoek van belang is voor het op peil houden dan wel verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Klantformulier

Tijdens het intakegesprek met Florein zullen enkele vragen gesteld worden over uw huishouding en persoonlijke omstandigheden. Als u akkoord bent met dit formulier, kunt u het vervolgens ondertekenen en aan de intaker van Florein meegeven of achteraf naar Florein opsturen. Het doel van dit formulier is dat wanneer uw vaste huishoudelijk medewerker uitvalt, wij op dat moment aan de hand van dit formulier de meest geschikte vervanger bij u kunnen inzetten.

Checklist servicedossier

Met dit formulier wordt gekeken of u een compleet dossier in uw bezit heeft. Na controle en akkoord, kunt u deze ondertekenen en meegeven aan de intaker. Achteraf opsturen naar Florein kan ook.



Procedures

In dit hoofdstuk zijn een aantal procedures en afspraken terug te vinden die Florein heeft ontwikkeld om de huishoudelijke ondersteuning zo goed mogelijk te kunnen verstrekken. Indien deze procedures of afspraken niet geheel duidelijk voor u zijn, kunt u contact opnemen met uw zorgmanager.

Afwezigheid huishoudelijk medewerker

Met onze huishoudelijk medewerkers worden werkafspraken gemaakt. Zo is het voor beide partijen duidelijk op welke dag(en) er zorg verleend wordt. Het kan gebeuren dat door ziekte een huishoudelijk medewerker niet in staat is om te werken. De planner neemt in dit geval zo spoedig mogelijk contact met u op om door te geven dat de huishoudelijk medewerker ziek is. Er wordt dan met u overlegd of en wanneer vervanging gewenst is.

Ons kantoor is gesloten op wettelijk erkende feestdagen zoals Nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, 5 mei, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, eerste en tweede kerstdag. Op deze dagen wordt geen huishoudelijke ondersteuning verleend.

Vervanging

Wanneer de huishoudelijk medewerker niet bij u kan komen werken in verband met verlof of vakantie, zal hij/zij met u bespreken of vervanging gewenst is.

Afwezigheid klant

Het kan ook voorkomen dat het voor u niet uitkomt dat de medewerker op de vaste dag komt werken. In dat geval neemt u minimaal 24 uur van tevoren contact op met uw planner om door te geven op welke dag u wel graag zorg wilt ontvangen. Denkt u hierbij ook aan het tijdig doorgeven van uw vakantieplannen. Op deze manier kunnen wij uw vaste huishoudelijk medewerker bij een andere klant inplannen. Het is niet toegestaan dat de huishoudelijk medewerker in uw huis aan het werk is op het moment dat u afwezig bent.

Afspraken online inzichtelijk

Florein werkt graag transparant. Dit betekent dat u (binnenkort) ook online uw afspraken en planning kunt inzien. Handig voor u zelf en mogelijk ook voor uw naasten. Om dit mogelijk te maken hebben wij uw e-mailadres nodig.





Onderbreken, hervatten en beëindigen van de huishoudelijke ondersteuning

Als u de huishoudelijke ondersteuning tijdelijk wilt stopzetten omdat u langere tijd afwezig bent vanwege bijvoorbeeld vakantie of een ziekenhuisopname, dient u dit aan uw planner door te geven. Zodra bij u bekend is wanneer de huishoudelijke ondersteuning weer kan worden hervat, geeft u dat door aan uw planner. Indien deze periode 3 weken of langer heeft geduurd, kan Florein helaas niet garanderen dat dezelfde huishoudelijk medewerker bij u terugkomt.

De huishoudelijke ondersteuning eindigt van rechtswege op de volgende momenten:

- De beschikking is verlopen en er geen nieuwe beschikking is aangevraagd.
- Door het opzeggen van de zorgovereenkomst door uzelf.
- Zodra u in bezit bent van een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg).
- Als u wordt opgenomen in een verzorgings- of verpleeghuis.
- Bij overlijden.
- Indien er van uw kant of uw leefeenheid sprake is van agressie, seksuele intimidatie en/of onheuse bejegening.
- Wanneer u drank en/of drugs gebruikt in aanwezigheid van onze huishoudelijk medewerker.

Diefstal/babbeltruc

Florein selecteert huishoudelijk medewerkers onder andere op basis van betrouwbaarheid. Ondanks onze goede inspanningen kan het jammer genoeg voorkomen dat u de huishoudelijk medewerker van diefstal verdenkt. U dient in dit geval altijd aangifte te doen bij de politie en u dient de verdenking te melden aan uw zorgmanager. Wanneer er aangifte is gedaan zal de zorgmanager verdere actie ondernemen, al dan niet in samenwerking met de politie.

Helaas lezen we in de media nogal eens het bericht van mensen die slachtoffer zijn geworden van de zogenaamde 'babbeltruc'. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen zal een medewerker van Florein nooit zonder voorafgaand bericht door uw vaste huishoudelijk medewerker of de planner bij u aanbellen. Florein zal ook nooit onverwachts een huisbezoek aan u brengen. U bent dus altijd op de hoogte van wie wanneer bij u komt en wat het doel van zijn of haar bezoek is. Op het moment dat, zonder melding van Florein, een onbekend persoon zich aan uw deur meldt met de mededeling dat hij of zij van Florein is, adviseren wij u deze persoon niet binnen te laten, maar eerst contact op te nemen met Florein.



Sleutelbeheer

Uitgangspunt is dat Florein en/of de huishoudelijk medewerker geen sleutels van u in beheer heeft. In een uiterst geval van nood kan hierop een uitzondering worden gemaakt. Dit dient wel met uw zorgmanager besproken te worden en zal schriftelijk, door middel van de sleutelverklaring, worden vastgelegd. Ook is het gebruik van een sleutelkastje mogelijk. Voordat we dit in gebruik nemen, leggen we dit schriftelijk vast in een verklaring.

Privacyreglement

In bijlage 1 zijn de Algemene Voorwaarden opgenomen. In artikel 9 wordt het privacyreglement behandeld. Een uitgebreide versie van dit reglement is op te vragen bij uw zorgmanager.

Schadeprocedure

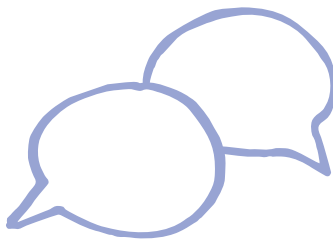
Het komt helaas weleens voor dat een huishoudelijk medewerker schade veroorzaakt tijdens zijn of haar werk bij de klant. Indien dit u overkomt, kunt u in artikel 7 van de Algemene Voorwaarden (zie bijlage 1) terugvinden onder welke voorwaarden deze schade al dan niet wordt vergoed.

Camerabeleid

Het komt steeds vaker voor dat klanten camera's in huis hebben geïnstalleerd. Indien dit bij u van toepassing is, vragen wij u Florein hiervan op de hoogte stellen, zodat wij de medewerker kunnen informeren. Dit in verband met de privacy van onze medewerker.

Procedure Melding Incidenten Klanten (MIK)

Indien er in uw huis een incident plaatsvindt op het moment dat de huishoudelijke medewerker bij u aan het werk is, dient u dit te melden door middel van het Melding Incidenten Klanten formulier (MIK-formulier). Een incident kan zowel betrekking hebben op het fysieke als het psychische vlak. Wanneer u te maken krijgt met een MIK, kunt u hiervoor contact opnemen met uw zorgmanager. De zorgmanager zal u dan verder informeren over het protocol dat gevolgd moet worden en het MIK-formulier dat moet worden ingevuld.



Clëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van bewoners van woon/zorgcentra en thuiszorgcliënten van Florence. De leden van de cliëntenraad denken mee, praten mee en adviseren. Over het beleid én de dagelijkse gang van zaken binnen Florence. Met als doel: de beste zorg- en dienstverlening. Florence vindt het belangrijk dat u als cliënt invloed heeft op te nemen beslissingen. Zowel op wijkniveau als Florence breed.

De cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De ambtelijk secretaris is te bereiken via:

Clëntenraad

T.a.v. de Ambtelijk Secretaris

Laan van Vredenoord 1

2289 DA Rijswijk

☎ 070 754 45 919



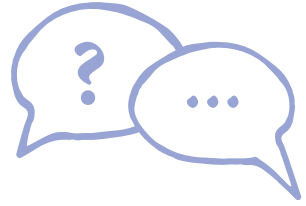
Klachtenprocedure

Florein stelt zich op als een professionele, dienstverlenende organisatie. Deze diensten worden mogelijk gemaakt door alle mensen die betrokken zijn bij Florein. Diensten zijn geen tastbare producten die je op de plank hebt liggen, kunt vastpakken, kunt wegen en meten. Diensten zijn door mensen geleverde producten.

Florein hecht grote waarde aan kwalitatief goede producten. Een belangrijke bron van informatie voor de meting van deze kwaliteit is de beleving van de mensen die betrokken zijn bij het leveren van de diensten. Dit geldt voor klanten, maar ook voor medewerkers of samenwerkingspartners. De beleving van deze mensen kan zowel positief als negatief zijn. In het eerste geval spreken we van een compliment, in het tweede geval van een klacht.

Elke klacht is een signaal dat informatie geeft over het functioneren van de organisatie en daarom is het van belang dat elke klacht serieus wordt genomen. De beleving van de klager staat hierbij centraal. Voor het starten van de klachtenprocedure wordt er onderscheid gemaakt tussen een informele klacht en een formele klacht. Een informele klacht is een mondelinge uiting van ongenoegen en een formele klacht wordt schriftelijk aangeleverd. Een formele klacht kan per mail of per post zijn binnengekomen. Alleen formele klachten worden volgens deze procedure in behandeling genomen.





Procedure

Hieronder kunt u terugvinden hoe u een klacht kunt indienen bij Florein:

1. U stuurt uw klacht per brief naar het postadres (t.a.v. de klachtencommissie) of u stuurt een mail naar info@florein.nl.
2. De manager bevestigt schriftelijk de ontvangen klacht. Dit kan zowel per post als per mail.
3. Indien er behoefte is aan verduidelijking van de klacht, kan de manager telefonisch contact met u opnemen.
4. De manager geeft uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk een gemotiveerde reactie aan u.

Let op!

Bij klachten die binnen zijn gekomen met behulp van een tussenpersoon (Florence of begeleider) zal niet alleen de klager maar ook de tussenpersoon de reactie ontvangen die door Florein gegeven is.

Wijze van klachtafhandeling

Klachten worden in eerste instantie in behandeling genomen door de direct verantwoordelijke manager van het product en/of de regio waar de klant woont. Voor het in behandeling nemen van de klachten maken we onderscheid tussen de frontoffice en backoffice. De managers van de desbetreffende producten en/of regio's zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten bestemd voor de frontoffice. Voor de backoffice zal de backoffice manager deze in behandeling nemen. Indien dit niet heeft geleid tot een gewenste oplossing, dan zal diens leidinggevende van het managementteam van Florein zich op de zaak richten. Als de klacht dan nog niet naar wens is afgehandeld, dan zal de directeur/bestuurder betrokken worden bij de casus. Als de voorgaande stappen uiteindelijk niet leiden tot een gewenste oplossing, dan kan de klager zich uiteindelijk wenden tot de klachtencommissie van Florence.

Klachtencommissie Florence

Postbus 1005
2280 CA Rijswijk



Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie, dan kunt u schriftelijk beroep aantekenen bij de Stichting Geschillencommissie, Commissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Het reglement van de Stichting Geschillencommissie kunt u aanvragen bij:

De Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

☎ 070 310 53 80

www.degeschillencommissiezorg.nl

Verbeterformulier

Binnen Florein willen we graag op de hoogte blijven van wat u zoal tegenkomt op het moment dat onze medewerker bij u aan het werk is. Wanneer u tijdens deze werkzaamheden aspecten signaleert die in uw ogen verbeterd kunnen worden, dan willen we dit graag van u weten. Het kan echter ook gaan over bijvoorbeeld onze telefonische bereikbaarheid of de wijze waarop u door de kantoormedewerkers van Florein te woord bent gestaan. De inbreng van u in deze is voor Florein erg van belang. Op deze manier kunnen we de gang van zaken continu verbeteren.

Florein heeft hiervoor een verbeterformulier ontwikkeld dat u kunt opvragen bij uw zorgmanager. Vul het formulier in en stuur het op naar Florein, t.a.v. uw zorgmanager. Wij zullen na ontvangst van het formulier binnen 14 werkdagen contact met u opnemen.

Bedankt alvast voor uw medewerking!





Bezoekadres

Laan van Vredenoord 1
2289 DA Rijswijk

Postadres

Postbus 3099
2280 GB Rijswijk

 070 300 48 00

 www.florein.nl

Volg ons ook op:

 @floreinzorg
 @floreinzorgt