

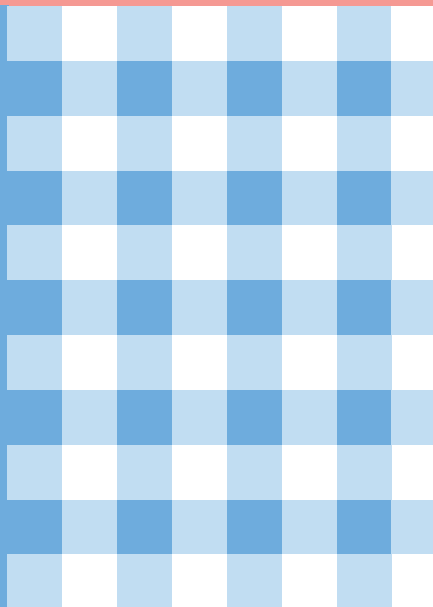
Van harte welkom bij Senior Service

Samen maken we ouder worden
gewoon een stukje fijner.

Welkom voor cliënten

SeniorService

Fijn voor elkaar





Inhoud

04

Welkom bij Senior Service

Een korte introductie en hartelijk welkom

Hoe wij u helpen
Alle hulp in en om het huis

06

08

Op de hoogte blijven

Eenvoudig via diverse kanalen en activiteiten

Weten waar u aan toe bent

Onze algemene voorwaarden

10

18

Ruimte voor notities

Voor u en voor ons

Onze contactgegevens

Alle contactgegevens overzichtelijk op de achterkant

Contact

Welkom bij — Senior Service

“Jaren geleden kwamen zijn eigen opa en oma in de situatie dat ze graag thuis wilden blijven wonen. Floris Vervat, onze oprichter, zag dat familie en vrienden veel deden, maar dat het niet meer zonder hulp ging.

In Nederland wordt thuiszorg meestal geregeld via de gemeente. Wij zijn zelf verantwoordelijk voor ons geestelijk welzijn en levensgeluk. Hier is een rol weggelegd voor onszelf, en in veel gevallen de mantelzorger, zoals: een partner, zoon of buurvrouw. Met ruim 25 jaar ervaring weten we als geen ander hoe fijn het is om de zorg voor een naaste te combineren met wat extra hulp in de familie. Een vaste thuishulp voor ondersteuning in en om het huis, maar ook gewoon voor een gezellige middag buiten de deur.

Na al die jaren blijven we onze missie voortzetten: ouderen nu en later van goede zorg voorzien en hen langer laten genieten van hun oude dag. Onze thuishulpen staan in heel het land voor u klaar. Ook persoonlijk heb ik ervaren hoe belangrijk dit is. Daarom zet ik mij vol passie in om de ouderen in Nederland te helpen om leuker en langer thuis te wonen. Senior Service is bereikbaar voor iedereen. Het moet niet uitmaken of iemand in Zuid-Limburg woont of in Utrecht en omgeving. Nee is voor ons geen optie.

In ons eerste contact draait het altijd om begrip en vertrouwen. Wij willen graag naar u luisteren. De behoeften van onze cliënten

variëren en de verhalen van mantelzorgers zijn erg persoonlijk. Hier gaan we zorgvuldig mee om. Er wordt van mantelzorgers vaak een grote bijdrage verwacht. Hun rol is belangrijker dan ooit, maar tegelijkertijd ook zwaarder dan de tijd waarin er nog genoeg plek was voor iedereen in een verpleeghuis en dit nog betaalbaar was. Als oplossing ondersteunen we dagelijks, met veel trots, duizenden families in heel Nederland.

Al onze medewerkers hebben een persoonlijke ervaring met mantelzorg of een professionele achtergrond in de zorg. Dat is de reden dat zij zich elke dag inzetten bij onze cliënten thuis of in een zorginstelling. Het komt rechtstreeks vanuit het hart, dat is Senior Service. Met dit boekje, 'Welkom bij Senior Service', heet ik u van harte welkom als cliënt van Senior Service. U kunt lezen hoe wij werken en hoe wij ouder worden willen verbeteren in Nederland, op onze eigen unieke wijze met een heel persoonlijke en sociale organisatie.”



Janneke van Beuzekom
Directeur Senior Service

Hoe wij u helpen

Als iemand vraagt wat wij kunnen betekenen, dan zeggen we vaak: "Alles wat een zoon of dochter ook kan doen". Bij Senior Service willen we deel worden van de zorgtaart. Samen met de familie en de thuiszorg, zorgen we ervoor dat de ondersteuning voor een cliënt goed geregeld is en mantelzorgen fijn en te overzien blijft. We onderscheiden de volgende diensten:



Hulp in en om het huis

Boodschappen doen, naar de markt, maaltijdondersteuning, licht huishoudelijk werk (planten verzorgen, stofzuigen of afwassen).



Vervoer en mobiliteit

Persoonlijke begeleiding bij een afspraak buitenshuis, bijvoorbeeld in het ziekenhuis.



Persoonlijk gezelschap

Wandelen, een middag eropuit gaan, participeren in hobby's en andere activiteiten zoals zwemmen, schaken, of een museum bezoeken. Een luisterend oor bieden en helpen om de regie over de dag te behouden.



Nachtzorg: Slaap- en waaknachten

Afhankelijk van de zorgvraag ondersteuning tijdens de nacht.



24-uurs zorg

Met een team als overbruggingszorg wanneer iemand wacht op een plek in het verpleeghuis, na ziekenhuisopname en bij palliatieve zorg.



Ondersteuning bij cliënten met dementie

Specifieke hulpvragen voor cliënten met dementie.



Huiskamerbegeleiding en 1-op-1 ondersteuning in verpleeghuizen

Ondersteuning in groepsvorm binnen verpleeghuizen en individuele begeleiding voor een specifieke bewoner.

Verhuist u naar een zorginstelling? Dan kan de ondersteuning van uw vaste medewerker gewoon doorgaan. Informeer naar de mogelijkheden bij uw coördinator.

Wij verrichten geen verpleegkundige handelingen, hier zijn onze collega's van de thuiszorg voor. Wij bieden vooral individuele begeleiding.

Blijf op de hoogte

Bulletin

Eens per jaar ontvangt u een bulletin met al het laatste nieuws van Senior Service. U kunt lezen over langer zelfstandig thuis wonen, interessante artikelen, blogs, boeken- en filmtips, interviews met medewerkers, cliënten, collega-organisaties en nog veel meer. Bezoek voor meer nieuws onze website: seniorservice.nl/nieuws.

Online media

Senior Service is te vinden op Facebook en LinkedIn om u mee te nemen in uiteenlopende onderwerpen zoals mantelzorg, gezondheid, voeding, politiek, vrijetijdsbesteding, geschiedenis en meer.

Heeft u zelf een bijzonder levensverhaal dat u graag wilt delen? Wij komen met alle plezier langs om te luisteren en uw verhaal te delen.

E-nieuwsbrief

Regelmatig sturen wij een overzicht met de beste tips en het laatste nieuws over mantelzorg en ouder worden in Nederland. Zo blijft u goed op de hoogte van belangrijk nieuws en leert u over uiteenlopende onderwerpen die de kwaliteit van het leven kunnen verbeteren.





Weten waar u aan toe bent:

Algemene voorwaarden

Senior Service vindt het belangrijk dat u goed weet waar u aan toe bent. Om die reden hebben wij in dit boekje onze belangrijkste algemene voorwaarden opgenomen. Wie is mijn contactpersoon bij Senior Service? Wat gebeurt er als de medewerker ziek is? Het antwoord op deze vragen en meer vindt u in dit hoofdstuk.

Overeenkomst

Een afspraak komt tot stand op het moment dat u dit per e-mail, telefoon of mondeling heeft bevestigd. Een afspraak is minimaal twee uur. Het eerste halfuur reistijd van onze medewerkers wordt niet in rekening gebracht. Dit geldt zowel voor de heen- als de terugweg. Wij zullen er altijd alles aan doen om vervanging te zoeken bij bijvoorbeeld ziekte. Echter, kan het gebeuren dat Senior Service de afspraak moet annuleren bij overmacht. Naast het uurtarief worden kilometers en/of kosten van het openbaar vervoer apart in rekening gebracht. Het kennismakingsbezoek van de coördinator is gratis. Echter, wanneer u van tevoren kennis wilt maken met de medewerker, wordt er één uur + reiskosten in rekening gebracht. Uw lidmaatschap is maandelijks opzegbaar. Wel geldt er een opzegtermijn van één maand.



Contact

De coördinator van uw regio is uw contactpersoon en aanspreekpunt. Hij of zij zoekt een medewerker die bij u en uw zorgvraag past. Wanneer u het idee heeft dat de gekozen medewerker niet bij u past, wil de coördinator dit graag weten. Hij of zij zal dan naar een andere medewerker zoeken.

De coördinator zal geregeld contact met u opnemen om te vragen of alles naar wens is. Bij hem of haar kunt u ook uw vraag neerleggen en voorkeuren uitspreken. De coördinator bespreekt dit dan weer met de medewerker. Wij vinden het belangrijk dat de omgeving goed op de hoogte wordt gehouden, ook als het goed gaat. Wanneer uw coördinator op vakantie gaat, neemt een collega zijn of haar werkzaamheden over. De telefoon van de coördinator staat dan doorgeschakeld naar een collega, zodat u ons gewoon via het vertrouwde nummer kunt bellen. U kunt de coördinator altijd bereiken via zijn of haar directe telefoonnummer. De coördinator werkt echter niet fulltime. Krijgt u de voicemail van de coördinator? Laat dan een bericht achter met uw naam en telefoonnummer. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.



Onregelmatigheidstoeslag (ORT)

Senior Service wil u te allen tijde kunnen ondersteunen. Ook op het laatste moment, in het weekend en tijdens de feestdagen. Om dit mogelijk te kunnen maken geldt er een onregelmatigheidstoeslag (ORT) van 20% bij spoed, in de weekenden en op officiële feestdagen. Deze toeslag komt volledig ten gunste van uw medewerker.

Een spoedopdracht is een dienst die binnen 24 uur of in het weekend start en geldt voor maximaal 48 uur. Daarna hanteren we het reguliere tarief. Het weekend start op vrijdagavond om 22.00 uur en eindigt maandagochtend om 08.00 uur.

Onze medewerkers

Voor ons is integriteit vanzelfsprekendheid. Wij staan voor onze medewerkers garant dat zij eerlijk en betrouwbaar zijn. Zij houden zich aan de wet.

Onze medewerkers hebben wij in vaste dienst. Zo weten wij goed wie er bij u thuis komt. Ook sluiten wij een WA, WEGAM en collectieve ongevallenverzekering voor hen af. Medewerkers mogen geen medische handelingen verrichten, zoals het toedienen van medicijnen.

Screening

Voordat iemand zich een medewerker van Senior Service mag noemen, is hier een uitgebreide screening aan voorafgegaan. Alle sollicitanten worden door onze HR-medewerker geselecteerd.



In hun motivatie moet duidelijk naar voren komen dat zij empathie hebben richting senioren en gemotiveerd zijn om hen te ondersteunen. Er vindt telefonisch een sollicitatiegesprek plaats en wij nemen contact op met een referentie van de sollicitant. Wanneer een sollicitant door deze selectie heen komt, vindt er een persoonlijk gesprek plaats met de coördinator uit de regio. Wij doen dit bij voorkeur bij de sollicitant thuis, omdat wij zo kunnen ervaren wat voor achtergrond iemand heeft. De coördinator heeft altijd de doorslaggevende stem of een sollicitant een medewerker wordt, omdat hij of zij de cliënten kent. Bovendien dient de sollicitant een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG) aan te vragen. Hieruit moet blijken dat gedrag van de sollicitant in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van ondersteunende diensten bij senioren thuis.

Auto

De cliënt kan ervoor kiezen om vervoerd te worden in zijn of haar eigen auto en/of die van de medewerker. Hiervoor dient er een akkoordverklaring te worden ingevuld en ondertekend. Het voertuig dient minimaal WA + ongevallen/inzittenden verzekerd te zijn.

PGB, WMO & Indicatie

In principe bent u als cliënt zelf verantwoordelijk voor de aanvraag en het beheren van een Persoonsgebonden Budget (PGB). Naast de reguliere taken die de coördinator uitvoert (kennismakingsgesprekken, planning en gratis advies en begeleiding), houdt hij of zij zich ook bezig met advies geven bij het aanvragen van een PGB, WMO of indicatie.



Senior Service kan ook de volledige PGB-aanvraag met u of namens u regelen. Neem voor meer informatie en tarieven contact op met de coördinator in uw regio. Senior Service is niet aansprakelijk mocht een PGB niet toegekend worden.

Derden

Senior Service is niet aansprakelijk bij ontevredenheid, mocht een medewerker of coördinator u een persoonlijke aanbeveling doen voor diensten van derden. Denk aan een tuinman of klusjesman uit de buurt.

Verhouding tot medewerker

Onze medewerkers zijn bij ons in dienst. Om die reden mogen zij als werknemer geen geschenken van u aannemen. Ook is een geldlening niet toegestaan of een vorm van directe betaling.

Poolmanager

Poolmanager is het software-systeem dat Senior Service gebruikt voor een goede planning. Zodra u cliënt wordt bij Senior Service, worden uw gegevens en de gehele planning ingevoerd in Poolmanager. Het is erg belangrijk om veranderingen van afspraken en/of wijzigingen in gegevens op tijd door te geven aan de coördinator. Wij verwerken dit dan direct in Poolmanager. Het up-to-date houden van uw gegevens is tevens belangrijk voor administratieve taken. Heeft u vragen, dan kunt u altijd contact opnemen met uw coördinator of de administratie in Rotterdam.



Online Academie

Om de beste ondersteuning te kunnen bieden aan cliënten, krijgen al onze medewerkers toegang tot onze Online Academie. Hiermee kan elke medewerker op afstand trainingen volgen over uiteenlopende onderwerpen met betrekking tot mantel- en ouderenzorg.

Privacy

Senior Service verwerkt uw persoonsgegevens, doordat u gebruik maakt van onze diensten. Wij doen dit in een beveiligde omgeving, waarbij ons systeem en beleid voldoen aan de Europese Privacywetgeving (AVG). Onze privacyverklaring vindt u op onze website of kunt u opvragen bij de coördinator uit uw regio.

Afspraak afzeggen

Conform de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) kunnen annuleringen tot 4 dagen van te voren kosteloos telefonisch via uw coördinator worden doorgegeven. Diensten die later worden geannuleerd, zijn wij wettelijk genooddaakt in rekening te brengen. Wij zijn namelijk verplicht uw medewerker uit te betalen.

Vervanging bij ziekte

Senior Service streeft ernaar om u één vaste thuishulp te kunnen bieden. Als een afspraak wordt afgezegd door ziekte of vakantie, zal de coördinator voor passende vervanging zorgen.



Beëindigen overeenkomst

Senior Service kan de overeenkomst met de cliënt beëindigen indien er sprake is van een situatie waarin de medewerker zich niet comfortabel voelt. Denk aan ongewenste intimiteiten, bedreiging, belediging of geweld.

Beroepscodes, bescherming privacy en persoonsgegevens

Senior Service hanteert bij haar dienstverlening de toepasselijke beroepscodes en wettelijke verplichtingen op het gebied van privacy en bescherming. Uw gegevens zullen zonder uw toestemming nooit met derden gedeeld worden, mits bij wettelijke verplichting of beroepsverplichting. Wanneer u cliënt wordt bij Senior Service, leggen wij uw gegevens beschermd vast in een elektronisch zorgdossier. Voor een uitgebreide versie van onze algemene voorwaarden en privacyverklaring kunt u terecht op onze website.

Automatische incasso

Senior Service werkt standaard met automatische incasso om tijd voor u en ons te besparen. Op verzoek is een uitzondering mogelijk.

Facturatie

Senior Service vindt duurzaamheid belangrijk. Om die reden versturen wij onze facturen per e-mail.



Algemene voorwaarden

Op al onze activiteiten zijn naast de bovenstaande voorwaarden onze algemene voorwaarden van toepassing. U vindt deze op onze website via seniorservice.nl/algemenevoorwaarden. Mocht u deze niet hebben ontvangen in de informatiemap, dan kunnen wij u deze ook kosteloos toezenden.



Senior Service is lid van:



Expertisecentrum Klachten, Calamiteiten en Geschillen |
Academy | Onderzoek en Advies

quasir.nl

Notities

In het tweede gedeelte van dit boekje vindt u een handig schriftje. Onze medewerkers kunnen dit bijvoorbeeld gebruiken om te communiceren met medewerkers van de thuiszorg en vice versa. Ook is het handig voor uw naasten om te kunnen nalezen wie welke zorg heeft geboden en wanneer.

Datum: - -

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum: - -

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:-.....-.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





U kunt elk moment gerust contact met ons opnemen.

Senior Service

Hofplein 20

3032 AC Rotterdam

Tel.: 010 - 433 0745

info@seniorservice.nl

www.seniorservice.nl

AGB-code PGB WMO/ZVW: 98099548

AGB-code PGB WLZ: 41418097

Vragen & hulp

Heeft u vragen of direct hulp nodig? Wij staan voor u klaar. Bel dan met ons hoofdkantoor via 0800-1969 of neem contact op met de coördinator in uw regio.

Naam coördinator:

Telefoonnummer:

Emailadres:

Altijd dichtbij.
Dat is fijn.



SeniorService

Fijn voor elkaar