Informatieboekje
A t/m Z
voor cliënten van
Archipel Rinette B.V.

Versie 1 2026

Indien u nog vragen of suggesties heeft om de inhoud van dit boekje te verbeteren, dan horen wij dat graag. U kunt dan terecht op info@archipelrinette.nl

A

Aanwezigheid
De medewerkers mogen niet alleen in uw woning aanwezig zijn. U dient dus aanwezig te zijn als de medewerker bij u aan het werk is.

Activiteitenplan
De regiocoördinator bespreekt tijdens de intake met u wat er wel en wat er niet gedaan mag worden en legt dit vast in het activiteitenplan.

Afmelden
Het is belangrijk dat u, als u geen hulp nodig heeft, dit tijdig (liefst 24 uur van tevoren) afmeldt. Dit kunt u telefonisch doen op 040-3098190.

Alarmering
Met personenalarmering kunt u in geval van nood direct hulp inschakelen. Het gaat om hulp die u vooraf niet kunt plannen. Bijvoorbeeld als u valt of indien u zich onwel voelt. Het is dan een veilig gevoel dat u met één druk op de knop hulp kunt inschakelen doordat u een hals- of polszender draagt. Zeker omdat u vaak geen telefoon bij de hand heeft als er iets gebeurt. Dit wordt personenalarmering genoemd. Hierbij werken wij samen met Archipel Thuis en de Zorgcentrale Altide.

Wanneer uw alarmoproep binnenkomt bij de zorgcentrale Altide, heeft u direct contact met een gediplomeerd hulpverlener. Hij of zij beoordeelt de situatie aan de hand van het gesprek. In geval van nood zorgt onze hulpverlener ervoor dat er direct actie wordt ondernomen. Zo kan uw mantelzorger of een vrijwilliger gebeld worden, maar ook Archipel Thuis. Altide belt indien nodig Archipel Thuis (en Zuidzorg in de nachten) als u deze in de opvolging heeft staan. Een collega die aan het werk is in uw woongebied wordt dan via de teamtelefoon opgeroepen. Uw gegevens en die van de contactpersonen in geval van nood, geeft u door wanneer u een abonnement op personenalarmering afsluit via Persoonsalarmering Archipel Thuis. De kosten voor een abonnement met Altide komen voor uw rekening.

Heeft u interesse in personenalarmering van Altide of wilt u meer informatie hierover? Ga dan naar de website van Archipel Thuis lees meer over personenalarmering van Archipel Thuis . Mocht u vragen hebben over de opvolging van de alarmering die Archipel Thuis biedt, dan kunt u contact opnemen met Archipel Thuis **040-3098192**.

Arbowetgeving
Archipel Rinette hecht veel waarde aan goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. Aspecten als veiligheid, gezondheid en welzijn zijn hierbij belangrijke aandachtspunten. De regio/zorgcoördinator vult een Arbocheck in bij aanvang van de hulp en bij veranderingen in uw persoonlijke situatie. De Arbocheck is een beoordeling van de arbeidsomstandigheden waaronder medewerkers hulp moeten verlenen. De Arbocheck maakt duidelijk welke aanpassingen (aan materialen en werkomgeving) moeten plaatsvinden en welke hulpmiddelen nodig zijn om een gezonde arbeidssituatie te creëren en een veilige situatie voor zowel de cliënt als de medewerkers. Zonder inzet van deze hulpmiddelen kunnen wij u niet op verantwoorde wijze helpen.

Archipel Thuis
Archipel Thuis is onze dochter organisatie. Zij leveren persoonlijke en verpleegkundige zorg bij cliënten in de wijk. Mocht u hierover vragen hebben dan kunt u bellen met Archipel Thuis **040-3098192**.

AVG en privacy
Sinds mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing in de hele EU. Dit houdt in dat wij niet zomaar gegevens van u delen met derden en dat wij indien noodzakelijk hiervoor aan u toestemming vragen. Medewerkers hebben alleen toegang tot de gegevens die nodig zijn voor uw zorg.
Dit betekent ook dat u zonder onze toestemming geen (beeld)opnamen mag maken van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers -> meer informatie hierover is te lezen in de algemene voorwaarden, te vinden op de website en uw Archipel Rinette map.

B
Bank- en geldzaken
De medewerkers van Archipel Rinette regelen geen geldzaken en doen geen boodschappen voor u. Verder treden zij niet op als tussenpersoon bij geldzaken. Vanuit het begeleidingsteam kan indien nodig wel ondersteuning gegeven worden bij financiën.

Beëindiging van de overeenkomst
Wanneer de zorg stopgezet moet worden omdat deze niet meer nodig is, dan kunt u contact opnemen met de regio/zorgcoördinator. U kunt telefonisch contact opnemen via 040-3098190.
Zijn er andere redenen waardoor de overeenkomst gestopt moet worden, dan verwijzen wij u naar de algemene voorwaarden van Actiz in de map.

Bereikbaarheid
Archipel Rinette is tussen 8:00 -12.00 en 13.00 – 17.00 uur voor algemene vragen bereikbaar op telefoonnummer **040-3098190**
Daarnaast kunt u uw vragen stellen via info@archipelrinette.nl
Het postadres is: Verdunplein 1, 5627 SZ Eindhoven

Specifieke vragen over uw hulp kunt u stellen aan de regio/zorgcoördinator of rechtstreeks aan de medewerker die bij u thuiskomt. Telefoonnummer vindt u voorin de informatiemap.

C
Cameratoezicht
Archipel Rinette wil zorgdragen voor een veilige werkomgeving, dat wil zeggen dat medewerkers zichzelf veilig moeten voelen tijdens het uitoefenen van hun taken.

Onze medewerkers komen op veel locaties. Wij hebben het volste vertrouwen in de beste intenties van monitoring per camera, maar het is voor de medewerkers niet te controleren of duidelijk is of een camera beelden opneemt en met welk doeleinde dit gebeurt. Dit kan zorgen voor een onprettig en oncomfortabel gevoel tijdens het verlenen van de zorgtaken. Ook op en tijdens het werk hebben mensen recht op privacy. Als organisatie voelen wij hierin een verantwoordelijkheid naar onze medewerkers, die wij een werkomgeving willen bieden waarin ze zich comfortabel voelen. Archipel Rinette respecteert zoveel mogelijk de rechten en vrijheden van haar cliënten. Daarom zullen onze medewerkers wanneer ze niet gefilmd willen worden vragen of u de camera wilt bedekken of tijdelijk wilt uitschakelen.
Mocht u hier vragen over hebben kunt u contact opnemen met uw regio/zorgcoördinator

Caren Zorgt
Caren Zorgt is gelinkt aan het digitale dossier wat bij Archipel Rinette gebruikt wordt. Hierdoor kunt u als cliënt of mantelzorger inzage hebben in uw dossier. In de map vindt u een folder met hierin de uitleg hoe u een account aanmaakt. De unieke code voor het inloggen, kunt u opvragen bij uw regio/zorgcoördinator.

Naast dat u in Caren Zorgt kunt meelezen in uw dossier kunt u ook zien hoe laat het volgende moment ongeveer gepland staat. Let op de planning wordt pas een dag van tevoren om 17.00 uur definitief gemaakt.
Vooralsnog maakt alleen het begeleidingsteam hiervan gebruik.

Cliëntenraad *(CR)*

De cliëntenraad van Archipel Rinette bestaat uit cliënten, familieleden van de cliënt of andere vertegenwoordigers. De raad behartigt de belangen van alle cliënten van Archipel Rinette. De raad adviseert de directie over onderwerpen die cliënten raken. De cliëntenraad gaat niet over individuele situaties, daarvoor kunt u zich wenden tot de regio/zorgcoördinator of de vertrouwenspersoon.
Mocht u vragen hebben aan de cliëntenraad of u kandidaat willen stellen voor de CR, dan kunt u contact opnemen met de cliëntenraad via de website www.archipelrinette.nl. Hier vindt u ook meer informatie en de contactgegevens van de leden van de cliëntenraad.

Contactpersoon

Uw contactpersoon bij Archipel Rinette is de regio/zorgcoördinator. In uw dossier noteren wij wie voor u, uit uw eigen omgeving, als contactpersoon optreedt. Met u wordt besproken wanneer er contact wordt opgenomen met uw contactpersoon.

D

Discriminatie

Bij Archipel Rinette respecteren wij elkaar en wordt er niet gediscrimineerd. Dat wil zeggen dat wij geen onderscheid maken rondom religie, geaardheid, geslacht of andere persoonlijke kenmerken. Deze respectvolle omgang verwachten wij ook van u als onze cliënt.

Doe & Deel

Met het ouder worden is het hebben van sociale contacten en het op een plezierige wijze doorkomen van de dag niet altijd meer zo vanzelfsprekend. Archipel biedt activiteiten, waaraan u samen met anderen of alleen kunt deelnemen. Wij kijken graag samen met u wat passend is. Voor meer informatie kunt u terecht bij Archipel via telefoonnummer: 040-2646464.

E

Eigen bijdrage

Wanneer u gebruik maakt van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) dan wordt er aan u een eigen bijdrage gevraagd. Deze eigen bijdrage wordt door de overheid vastgesteld en is voor iedereen gelijk. En wordt geïncasseerd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

Indien u zorg ontvangt vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) dan wordt er aan u een eigen bijdrage gevraagd. Deze bijdrage is inkomensafhankelijk en wordt geregeld door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Meer informatie hierover vindt u op de website van het CAK: www.hetcak.nl.

Elektronisch zorgdossier

Om goede zorgverlening te kunnen bieden maakt het begeleidingsteam Archipel Rinette gebruik van een elektronisch zorgdossier (ECD). Dit wil zeggen dat uw gegevens en de afspraken die wij met u maken digitaal worden opgeslagen en bewaard. U of een door u aangewezen persoon kan altijd meelezen in het dossier. Dit gaat via het geautomatiseerde systeem “Caren Zorgt”. Bij aanvang van de zorg krijgt u via uw coördinator hiervoor de inloggegevens en folder van Caren Zorgt. Mochten er nog vragen zijn of problemen ervaren met Caren Zorgt, neem dan contact op info@carenzorgt.nl

F

Feestdagen

De officiële feestdag, zoals hier genoemd; Nieuwjaarsdag, 1e en 2e paasdag, koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e pinksterdag, 1e en 2e kerstdag, zijn vrije dagen voor Archipel Rinette. Onze medewerkers zijn dan vrij. Indien mogelijk overleggen wij met u of de ondersteuning op een ander moment gegeven kan worden.

G

Gedrag

Archipel Rinette hoopt dat u tevreden bent over onze medewerkers. Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers op een veilige en verantwoorde manier hun werk kunnen doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is van groot belang. Alle medewerkers en samenwerkingspartners van Archipel Rinette dienen zich aan de gedragscode te houden. De gedragscode is te vinden op onze website. www.archipelrinette.nl

Giften

Het is medewerkers van Archipel Rinette niet toegestaan giften aan te nemen van cliënten of familie.

H

Herkenbaarheid van onze medewerker

De medewerker is het visitekaartje van de organisatie. Bij aanvang van ieder klantencontact dragen onze medewerkers werkkleding van Archipel Rinette. Op deze manier zijn onze medewerkers herkenbaar voor de cliënt.

Huisarts

U behoudt uw eigen huisarts.
Bij het tekenen van de zorgovereenkomst geeft u ons toestemming om, wanneer het voor uw zorg en/of gezondheid belangrijk is, contact op te nemen met uw huisarts.

Huishoudelijke ondersteuning

Tijdens het intakegesprek worden afspraken gemaakt over wanneer en welke ondersteuning er gegeven wordt. Deze afspraken worden vastgelegd in uw dossier. Wilt u deze afspraken wijzigen, dan kunt u contact opnemen met de regiocoördinator. Wij gaan ervan uit dat zowel de huishoudelijke ondersteuner als cliënt zich aan deze gemaakte afspraken houdt. Mocht dit vanuit Archipel Rinette niet goed gaan, dan vinden wij het heel fijn als u ons hiervan telefonisch op de hoogte stelt.

I

Indicatie

De indicatie vanuit de WMO wordt door de gemeente vastgesteld, hier heeft Archipel Rinette geen invloed op. Vanuit daar wordt gekeken hoe de beschikbare tijd wordt ingevuld.

De indicatie vanuit de Wet langdurige zorg wordt vastgesteld door het zorgkantoor. Er wordt dan samen met u en alle betrokken zorgorganisaties gekeken hoe het beschikbare budget ingezet wordt.

Informatiemap

Bij u komt een Archipel Rinette map te liggen die zowel de medewerkers als u kunnen gebruiken voor informatie. In de map zitten de volgende documenten:

- A t/m Z boekje;
- Algemene voorwaarden Actiz
- Folders,
- Schadeformulier
- Zorgovereenkomst

- Activiteitenplan (HO)
- Aftekenlijst huishoudelijke taken (HO)
- Aanwezigheidsregistratie (HO)

Zorgt u ervoor dat deze map een vaste vindbare plek krijgt?

Intakegesprek

Het intakegesprek met de regio/zorgcoördinator is uw eerste kennismaking met onze organisatie en de zorgverlening. In dit gesprek wordt uw ondersteuningsvraag besproken en gekeken wat er binnen de kaders van de gemeente uitgevoerd mag worden.

Inzagerecht

U heeft recht op inzage in uw (elektronisch) dossier. Niemand anders dan u of uw wettelijke vertegenwoordiger en de hulpverleners die bij uw zorg zijn betrokken, hebben het recht om uw dossier in te zien. Alleen wanneer u hiervoor schriftelijke toestemming geeft, mogen anderen het dossier inzien. Bij Archipel Rinette is dit geregeld via 'Caren Zorgt', wat gekoppeld is aan het zorgdossier. Voor meer informatie kunt u terecht bij de regio/zorgcoördinator.

K

Klachtenregeling

Archipel Rinette streeft naar een optimale hulpverlening waarbij het voorkomen van klachten belangrijk is. Heeft u toch een klacht of bent u niet tevreden, dan vinden wij het belangrijk om dit zo snel mogelijk met u op te lossen. U kunt u hiervoor terecht bij de medewerkers of bij uw regio/zorgcoördinator.
Mocht u er samen niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot de manager van Archipel Rinette.
Dit mag gemaild worden naar: info@archipelrinette.nl.

De klachtenregeling is beschikbaar op de website:
www.archipelrinette.nl/klachten

Ook is het mogelijk om uw klacht in te dienen bij de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris van MEE begeleidt u in het formuleren van uw klacht en het zoeken naar een oplossing.
Haar naam is Monique Heldens en ze is bereikbaar via onderstaand mailadres op: m.heldens@meedemeentgroep.nl
Tel. 06 43 36 66 76.

M

Mantelzorg

Als mantelzorger bent u een belangrijke schakel in de hulpverlening aan onze cliënten. Toch is dit niet altijd een gemakkelijke rol, dat beseffen wij ons goed. Heeft u vragen over ondersteuningsmogelijkheden voor u als mantelzorger, dan kunt u daarvoor terecht bij uw regio/zorg coördinator.

N

Netwerk.

Tot uw netwerk kunnen behoren: familie/naasten, mantelzorgers en buren. Uw netwerk heeft een belangrijke rol voor u om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Wij brengen dit netwerk graag samen met u in kaart, zodat ook wij weten wie voor u de belangrijke mensen zijn.

P

Planning

Archipel Rinette probeert de planning zo efficiënt mogelijk te maken, zodat iedereen zo goed mogelijk geholpen kan worden. Dit betekent dat er een tijdstip met u afgesproken wordt, maar dat medewerkers soms iets eerder of later kunnen zijn (15 minuten voor de geplande tijd en 15 minuten na de geplande tijd). Hiervoor vragen wij uw begrip.

Privacyreglement

Archipel Rinette hanteert een privacyreglement, waarin staat op welke zorgvuldige wijze omgegaan wordt met uw persoonlijke gegevens. Voor meer informatie kunt u een mail sturen naar info@archipelrinette.nl of zie website: www.archipelrinette.nl.

R

Regiocoördinator

Uw regiocoördinator is uw vaste aanspreekpunt voor al uw vragen over huishoudelijke ondersteuning. U kunt de regiocoördinator bereiken via 040-3098190.

Rookbeleid

Volgens de wetgeving heeft de medewerker recht op een rookvrije werkplek. Wij verzoeken daarom aan u niet te roken als wij aanwezig zijn.

S

Sleutels

Archipel Rinette neemt geen sleutels van uw woning in beheer. Mocht u zelf niet meer in staat zijn om de deur te openen, dan kunt hiervoor een elektronische deurontgrendeling aanschaffen of huren. Archipel Rinette heeft een samenwerking hierin met Telelock, zie website: Toegang voor de thuiszorg regelen (telelock.nl)

T

Toegang tot de woning.

U ontvangt zorg van Archipel Rinette en heeft afspraken gemaakt over het tijdstip van hulp. Om de hulp aan u te kunnen geven is het voor ons belangrijk dat u rondom de afgesproken tijd thuis bent om de deur open te maken. Wanneer u de deur niet opent worden de volgende stappen ondernomen:

1. Als na meerdere keren aanbellen geconcludeerd wordt dat het lijkt dat de cliënt niet aanwezig is, wordt telefonisch contact gezocht met de cliënt via huistelefoon en/of mobiele telefoon.

2. Kijk, indien mogelijk, door raam en roep, de naam van de cliënt door de brievenbus.

3. Collega's van de huishoudelijke ondersteuning bellen met hun regiocoördinator voor de vervolgstappen. De regiocoördinator gaat vanaf het telefoontje door met stap 4. De collega's wijkzorg en begeleidingsteam gaan door naar stap 4.

4. Als de deur niet geopend wordt kijk je in het dossier of er afspraken staan over sleutelbeleid en/of betreden van de woning en handel je volgens deze afspraken.

5. Als er niets afgesproken is dan neem je contact op met de contactpersoon en overlegt hoe er verder gehandeld moet worden.

6. De contactpersoon is verantwoordelijk om na te gaan of er iets met de cliënt aan de hand is. Mochten wij de contactpersoon niet te pakken krijgen en wij hebben geen andere nummers van betrokkenen. Dan wordt de voicemail ingesproken met de boodschap wat er aan de hand is en de vraag zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen.

7. Alleen bij een ernstig vermoeden dat er iets aan de hand zou kunnen zijn, wordt er in overleg met de contactpersoon gekeken hoe en door wie de woning betreden gaat worden. Bij dit binnen gaan van de woning mag dit nooit gedaan worden door alleen één medewerker. Als de contactpersoon niet aanwezig kan zijn, dan overleg je wie hiervoor te benaderen is bijv. buren. In het uiterste geval, wanneer wij een ernstig vermoeden hebben dat er iets aan de hand is, zullen wij overleggen met de politie.

Alle stappen die gezet zijn leg je vast in de rapportage van de cliënt, door de medewerker zelf of door de betrokken coördinator. De zorgmedewerker vervolgt zijn/haar route en het zorgmoment komt te vervallen.

V

Vakantie medewerker

Als uw vaste medewerker een vrije dag of vakantie heeft, dan zullen zij dat zelf aan u doorgeven. Als er vervanging beschikbaar is neemt uw regio/zorgcoördinator hierover met u contact op.

Vervanging

Het is geen garantie dat er vervanging beschikbaar is als uw vaste medewerker ziek is of vakantie heeft. Mocht er wel vervanging beschikbaar zijn dan zal de regio/zorgcoördinator contact met u opnemen en dit bespreken. Vervanging is vrijwel nooit op dezelfde dag en tijd beschikbaar.

Z

Ziekte medewerker

Als een medewerker ziek is zult u door uw regio/zorgcoördinator gebeld worden en als er vervanging beschikbaar is zal dit met u besproken worden.

Zorgcoördinator

De zorgcoördinator is uw vaste aanspreekpunt voor al uw vragen met betrekking tot de begeleiding. U kunt de zorgcoördinator bereiken via 040-3098190.

Zorgplan

Vanuit de begeleidingsindicatie wordt samen met u een zorgplan opgesteld. Hierin worden de doelen en bijbehorende acties vastgelegd.