

Handleiding hulp thuis

- voor u als klant
- voor jou als hulp

Florein

Florein zorgt, da's helder.

Inhoud

KLANTEN

Florein staat nu en straks voor u klaar	5
Hulp nodig? Florein regelt het	7
Overstappen als klant	10
Goed om te weten	11
Veelgestelde vragen	12

HULP

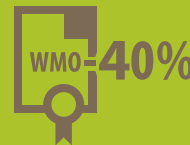
Aan de slag als particuliere hulp	14
Zelf regelen	16
Belastingtips en meer	18
Veelgestelde vragen	20



Florein staat nu en straks voor u klaar

U krijgt of u wilt hulp van Florein. Wij staan graag voor u klaar, wanneer u maar wilt. Voor het huishouden, de boodschappen, de plantjes of om samen een wandeling te maken. Afhankelijk van uw wensen komt Florein bij u thuis. Een of meer keren per week of om de veertien dagen.

De overheid gaat de regelgeving voor de zorg aanpassen en dat heeft mogelijk consequenties voor de hulp die u krijgt. In deze brochure vertellen wij u meer over de wijzigingen en de mogelijkheden die u heeft. Wij willen graag dat u kunt (blijven) rekenen op een vertrouwde hulp van Florein.



De WMO wordt
verlaagd vanaf
januari 2015



Uw eigen
bijdrage gaat
stijgen



U kunt zelf hulp
regelen

Aanpassingen van de overheid

De overheid gaat de regelgeving voor de zorg aanpassen. Op dit moment ziet het sociaal akkoord er als volgt uit: de gemeentes ontvangen vanaf januari 2015 40% minder budget voor de WMO/huishouding, waardoor u mogelijk geen zorg (meer) krijgt. Men schat in dat de zorg van alle klanten met een HH1 categorie indicatie komt te vervallen. Dat betekent dat ook deze zorg stopt.

Florein biedt een oplossing

Geen nood, u kunt hulp blijven ontvangen van Florein. Wij kunnen een vaste hulp regelen voor een aantrekkelijk tarief zonder beschikking van de gemeente. U heeft dan geen indicatie meer nodig. In deze brochure leggen wij dit verder uit.

Hulp nodig? Florein regelt het.

Florein biedt hulp wanneer u dat wilt. U kunt overstappen van hulp met een indicatie van de Gemeente (WMO) naar particuliere hulp via Florein. Wat biedt Florein?

Een vaste thuishulp

Samen met u stemmen wij de taken af. Alles wordt netjes en goed geregeld met een vaste en ervaren hulp, met een luisterend oor. Uw wensen kunnen immers altijd veranderen.

Indicatie

U heeft geen indicatie nodig, omdat u de hulp zelf betaalt.

Met vervanging

Mocht uw hulp op vakantie of ziek zijn, zorgen wij voor vervanging, indien u dit wenst.

Vast uurtarief

Huishoudelijke hulp van Florein kost € 17,50* per uur inclusief BTW.

*prijspeil 1-1-2015

Tarieven kunnen wijzigingen, maar worden altijd vooraf aan u bekend gemaakt. Voor tarieven van de overige producten, verwijzen wij u naar de website van Florein.

Goede afspraken

De afspraken worden vastgelegd in een 'dienstverlenings-overeenkomst' tussen u als klant en de thuishulp. Via aftekenlijsten in het servicedossier wordt dit bijgehouden. Verder sluit u met Florein Zorg BV een 'Bemiddelings- en Administratieve dienstverleningsovereenkomst' af. Florein zorgt voor de administratie en betalingen en heeft een vast aanspreekpunt op kantoor.

Extra zorg indien nodig

Indien u (tijdelijk) meer zorg nodig heeft, kunt u ook beroep doen op Florein. Wij kunnen de zorgvraag uitbreiden. U kunt daarbij denken aan persoonlijke verzorging, verpleging, 24-uurszorg en palliatieve zorg. Indien u begeleiding wilt bij een hobby, denk hierbij aan een begeleider om de stad in te gaan, het onderhouden van uw moestuin of het voorlezen van een krant, dan kan dit ook.

Financiën op orde

De betaling van uw hulp vindt plaats via incasso per bank. De zorg wordt achteraf in de eerste helft van de volgende maand van uw rekening afgeschreven op basis van de overeengekomen afgesproken uren per week. U hoeft uw hulp dus niet contant te betalen.

Goed verzekerd

Florein sluit een verzekering af voor de klant en hulp voor ziekte. Als uw vaste hulp onverhoopt ziek wordt, kunnen wij vervangende hulp voor u inzetten tot maximaal 6 weken aaneensluitend. Indien uw vaste hulp na 6 weken nog niet inzetbaar is, zal Florein zorg dragen voor een nieuwe vaste hulp. Ook bent u verzekerd voor eventueel letsel of immateriële schade van de hulp, ontstaan tijdens werkzaamheden bij u. Hiervoor geldt wel een eigen risico van € 250,-.

Voordelen

- In overleg met de hulp, 7 dagen per week beschikbaar (ook 's avonds, in de weekenden en tijdens feestdagen)
- Rechtstreeks afspraken maken met uw hulp (zonder tussenkomst van kantoor) waarna u als klant de wijzigingen aan kantoor doorgeeft t.b.v. de juiste facturatie.
- Lager tarief
- Niet afhankelijk van beleid van de overheid of gemeente
- Niet meer afhankelijk van een indicatie/beschikking
- Zorggarantie voor onze klanten betekent ook baan-garantie voor uw hulp

Overstappen als klant

U kunt elk moment overstappen. Redenen om over te stappen zijn bijvoorbeeld als de eigen bijdrage te hoog wordt, u geen indicatie meer krijgt of als u meer hulp wilt dan u nu krijgt.

Wat moet u doen?

- Florein bellen (070 - 300 48 00) en aangeven dat u van huidig geïndiceerde zorg naar particuliere zorg wilt overstappen. U geeft daarbij aan om welke soort hulp het gaat; huishoudelijk, verzorging, verpleging of palliatieve zorg.

- Florein zal een aantal gegevens van u willen weten zodat we een overeenkomst kunnen opstellen.

- Naam, adres, etc.
- IBAN rekening nummer
- BSN-nummer
- Telefoonnummer
- Huisdieren aanwezig?
- Wordt er in huis gerookt?
- Bijzonderheden die de hulp moet weten
- Welke dagen en hoeveel uur hulp
- Gegevens contactpersoon in noodgevallen

- U krijgt de benodigde papieren toegestuurd. U kunt de getekende overeenkomsten terugsturen in de antwoordenvlop.

- Zodra wij de papieren getekend retour hebben ontvangen, nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.

Goed om te weten

De overeenkomsten

De zorg kan pas van start gaan als de 'Bemiddelings- en Administratieve dienstverleningsovereenkomst' is ontvangen door Florein. De 'dienstverleningsovereenkomst' betreft afspraken tussen u en de hulp. De overeenkomsten vindt u terug in het servicedossier.

Service dossier/aftekenlijst

In het servicedossier bevinden zich de aftekenlijsten. Let erop dat u deze altijd samen aftekent. Dit is het bewijs dat er zorg is geleverd. U tekent af voor de afgesproken uren per week. Geef uw wijzigingen in de afgesproken uren en dagen in dezelfde week door aan uw vaste contactpersoon (telefonisch of per mail). Zo kunnen wij een correcte factuur naar u versturen.

Invalhulp

Zodra er een vervangende hulp wordt ingezet, moet hiervoor een tijdelijke dienstverlenings-overeenkomst worden getekend. Deze vindt u terug achterin het servicedossier. U kunt nieuwe exemplaren opvragen op kantoor. In de toekomst kunt u uw facturen ook digitaal terugvinden in het klantendossier via de website van Florein. Uw inloggegevens vindt u terug in de 'Bemiddelings- en Administratieve dienstverleningsovereenkomst'.

Veelgestelde vragen

Klanten

- ? *Mijn huidige indicatie/beschikking is niet voldoende om de juiste zorg te kunnen leveren. Kan ik dit aanvullen met particuliere hulp?* Ja, dat is mogelijk.
- ? *Kan ik ook verzorging en/of verpleging afnemen zonder indicatie?* Ja, dat kan.
- ? *Kan ik mijn vaste hulp meenemen, als ik overstap?*
Ja, dat kan, als uw vaste hulp hiervoor ook een dienstverleningsovereenkomst wil afspreken.
- ? *Wat is het tarief van huishoudelijke zorg?* Het tarief is € 17,50 per uur. Dit kan jaarlijks wijzigen. Voor de overige producten en het actuele tarief, verwijzen wij u naar onze website.
- ? *Betaal ik voor de bemiddeling van Florein?* In het uurtarief is ook de bemiddelingsfee opgenomen.
- ? *Wat is het minimale aantal uren hulp dat ik moet afnemen?*
Minimaal een blok van twee uur aaneensluitend.
- ? *Kan ik overstappen?* Ja, zodra de getekende 'Bemiddelings- en Administratieve dienstverleningsovereenkomst' getekend retour is bij Florein. Wij plannen dan direct een geschikte hulp voor u in.

- ? *Wat is de opzegtermijn?* De opzegtermijn bedraagt 1 maand. U dient schriftelijk op te zeggen via een briefje of een mail naar **info@florein.nl**.
- ? *Ik heb zelf een geschikte hulp, kan ik die ook inzetten?*
Als u een geschikte hulp weet uit uw omgeving, denkende aan familie of vrienden, kunt u deze hulp voordragen. Tevreden klanten staan bij Florein boven aan. Indien u een vertrouwd persoon kent en daar een zakelijke overeenkomst mee wil afsluiten, dan zal Florein daar in mee werken.
- ? *Wie is mijn vaste contactpersoon op kantoor?*
Zie voorin het servicedossier, vermeld op het visitekaartje.

Mist u een vraag in deze handleiding? Wij horen het graag. Uw vraag kunnen wij dan verwerken in een nieuwe druk.

Aan de slag als particuliere hulp

Als particuliere hulp zorg je in de eerste plaats goed voor je klanten. Daarnaast regel je een aantal zaken met hulp van Florein. Op basis van het aantal gewerkte uren regelen wij jouw betaling.

Hiernaast een aantal praktische zaken waar je op moet letten en die je moet meenemen naar het intakegesprek.

Goed verzekerd

Florein sluit een verzekering af voor de klant en hulp voor ziekte. Als je onverhoopt ziek wordt, kunnen wij jou na twee werkdagen doorbetalen tot maximaal 6 weken aaneensluitend. Ook ben je verzekerd voor eventueel letsel of immateriële schade die tijdens je werk bij de klant ontstaat.

Vast contactpersoon

Voor vragen of opmerkingen kun je altijd terecht bij je vaste contactpersoon bij Florein op kantoor. Zij is je vaste aanspreekpunt.

Nodig van jou

- Ingevuld intakeformulier, te verkrijgen via Florein
- Screening/ intake gesprek
Ervaring in de huishouding en positieve motivatie is een voorwaarde om als particuliere hulp aan de slag te gaan.
- Geldig IBAN rekeningnummer
Een kopie wordt op kantoor gemaakt tijdens het intakegesprek.
- Geldig identiteitsbewijs
Neem je paspoort of ID-bewijs (geen rijbewijs) mee.
Een kopie wordt op kantoor gemaakt.

Zelf regelen

Als particuliere hulp moet je een aantal zaken zelf regelen. Voor een goede administratie is het belangrijk dat je let op de volgende punten:

Dienstverleningsovereenkomst

Zorg dat jij en de klant de dienstverleningsovereenkomst ondertekenen. Stop de getekende versie van de klant in het servicedossier.

Invallen

Zodra je invalt bij een niet vaste klant, is het van belang dat er een dienstverleningsovereenkomst tussen de inval klant en de tijdelijke vervangende hulp wordt getekend. Voor beiden 1 exemplaar. Blanco versies zijn te vinden achterin het servicedossier van de klant. Kom je tekort? Vraag extra exemplaren op bij kantoor.

Servicedossier/aftekenlijst

In het servicedossier bevinden zich de aftekenlijsten. Elke keer als je bij een klant komt dient de aftekenlijst te worden ingevuld en getekend door zowel jou als de klant, met de uren die de klant en jij overeengekomen zijn. Dit is het bewijs

dat er zorg is geleverd. Florein realiseert en accordeert de gewerkte uren in het systeem, zoals de klant en jij met elkaar hebben afgesproken. Op basis hiervan betalen wij de uren uit aan jou.

Wijzigingen in uren/dagen

Zodra er wijzigingen plaatsvinden in de afgesproken uren en dagen, dan moet de klant deze wijzigingen dezelfde week doorgeven aan kantoor (telefonisch of per mail), zodat de factuur correct verstuurd kan worden.

Vakantiegeld

Reserveer voor jezelf vakantiegeld. Dit is direct meegenomen in het uurtarief. Je krijgt dus geen extra inkomsten in mei.

Goede administratie

Bewaar alle getekende dienstverleningen en declaraties met je inkomsten. Dit kun je nodig hebben voor bijvoorbeeld de belastingdienst als bewijs.

Belastingtips en meer

Voorlopige aanslag

Het is verstandig een voorlopige aanslag aan te vragen. Hiermee voorkom je dat je aan het eind van het jaar een bedrag ineens moet gaan betalen. Op de site van de belastingdienst (**Privé › Aangifte doen › Voorlopige aanslag**) kun je het programma voor de voorlopige aanslag downloaden.

Opgave inkomsten

Geef je inkomsten op als inkomsten uit overig werk, de belastingdienst berekent dan de belasting, premie volksverzekering en de inkomensafhankelijke bijdrage zorgverzekeringswet. De premie werknemersverzekeringen hoef je niet te betalen, maar hou er rekening mee dat je daarvoor ook niet (automatisch) bent verzekerd.

Aftrekposten

Kosten die je maakt voor het werk zoals reiskosten mag je van de inkomsten aftrekken. **Ga naar de site van de belastingdienst: Privé › Werk en inkomen › Werken › Werken › Bijzondere regelingen › U doet huishoudelijk werk voor iemand › Inkomsten opgeven.**

Aangifte inkomstenbelasting

Naast de voorlopige aanslag moet je ook een aangifte inkomstenbelasting doen aan het eind van het jaar. Dit is verplicht!

Hoe je dat doet? **Ga naar de site van de belastingdienst: Privé › Aangifte doen › aangifte inkomstenbelasting.** Het is verstandig om wat geld te reserveren voor de belasting. Het is lastig om vooraf te vertellen hoeveel belasting je moet betalen. Dat is afhankelijk van je persoonlijke situatie.

Pensioen

Voor de uren die je als thuishulp werkt via het Particuliere product wordt er geen pensioen opgebouwd. Je kunt zelf pensioen opbouwen via een verzekeraar. Als je minimaal de voorgaande 3 jaar pensioen hebt opgebouwd bij het pensioenfonds van Florein (Pensioenfonds Zorg en Welzijn) dan kun je voor maximaal 3 jaar dit pensioen vrijwillig voortzetten, mits het aansluitend is aan het (gedeeltelijk) einde van je dienstverband. Voor informatie over de vrijwillige voortzetting verwijzen wij je naar **www.pfzw.nl › particulieren › als er iets veranderd › ontslag › u neemt ontslag**. Je kunt de pensioenopbouw voortzetten ook na eventueel ontslag, het is daarbij niet van belang of je wel of geen WW uitkering ontvangt.

Werknemersverzekeringen

Je bent niet meer automatisch verzekerd voor arbeidsongeschiktheid of WW. Als je wilt kun je je daarvoor vrijwillig verzekeren bij het UWV.

Voor informatie: www.uwv.nl › Particulieren › verzekerd_zijn › vrijwillige_verzekeringen › tijdens_werken_als_alfahulp

Veelgestelde vragen

Hulp

- ? **Kan ik samen met een klant overstappen?** Ja, als de klant dit prettig vindt, dan is dat mogelijk. Als particuliere hulp ga je een dienstverleningsovereenkomst aan met de klant. Bespreek de voorwaarden met je aanspreekpunt op kantoor.
- ? **Als ik deels in loondienst ben en deels als particuliere hulp werk, is dat niet nadelig (belastingtechnisch) voor mijn inkomsten?** Aan het einde van het jaar moet je aangifte doen voor de inkomstenbelasting. Bewaar de getekende dienst-verleningsovereenkomst(en) en de declaraties van de gewerkte uren goed. De belasting zal de uren van Florein en van jou als hulp samenvoegen. Uiteindelijk zal je net zoveel kwijt zijn als met één contract.
- ? **Moet ik mij inschrijven als zelfstandige bij de Kamer van Koophandel?** Nee, je bent geen ZZP-er, maar gaat een overeenkomst aan met de klant.
- ? **Heb ik een VAR-verklaring nodig?** Nee, je bent geen ZZP-er, maar gaat een overeenkomst aan met de klant.
- ? **Is er een maximaal aan uren en/of dagen, die ik mag werken bij de klant?** Je mag maximaal drie dagen per week bij een en dezelfde klant werken.

- ? **Indien ik iemand in mijn omgeving weet, die hulpbehoevend is en hulp wil ontvangen, kan ik hier dan via Florein hulp bieden?** Geen enkel probleem.
- ? **Hoeveel verdien ik als particuliere hulp?** Dit is op te vragen bij je aanspreekpunt op kantoor, zij hebben hier een rekenmodel voor.
- ? **Wat zijn de voordelen om als particuliere hulp te gaan werken?** Klanten zijn niet meer afhankelijk van het overheids- en gemeentelijk beleid of een indicatie. Dat betekent voor jou dat de hulp door blijft lopen ongeacht welke keuze het kabinet maakt. Je kunt in goed overleg, rechtstreeks afspraken maken met de klant, zonder tussenkomst van kantoor. Eventuele wijzigingen in uren moeten in dezelfde week aan kantoor doorgegeven worden door de klant.
- ? **Kan ik ook extra werken?** Je kunt bijvoorbeeld ook in de avonden, weekenden en feestdagen werken. Als je zo nu en dan extra wil werken, kun jij je extra beschikbaar stellen, zodat je kunt invallen bij klanten, waarvan hun vaste hulp ziek of op vakantie is.

Mis je een vraag in deze handleiding? Wij horen het graag. Jouw vraag kunnen wij dan verwerken in een nieuwe druk.



Heeft u nog vragen?

Bel ons gerust, via telefoon: 070 - 300 48 00
of kijk voor meer informatie op onze website.

www.florein.nl

Florein

Florein zorgt, da's helder.