



Postbus 694 / 5900 AR VENLO  
T: 088 61 01 755  
[www.dezorggroep.nl](http://www.dezorggroep.nl)

## Niet-geplande afwezigheid

Wat doen we op het moment dat we zorg komen verlenen en u onverwacht de deur niet opent?

Als u thuis zorg en/of ondersteuning ontvangt van De Zorggroep, maken we daar met u afspraken over en zal onze medewerker bij u aanbellen. Wat gebeurt er als dan niemand de deur open doet?

Het zou kunnen dat u de afspraak bent vergeten en boodschappen bent gaan doen. Maar het kan ook zijn dat u bent gevallen, dat u ziek bent of dat u om een andere reden de deur niet kunt openen. Onze medewerker zal dan uitzoeken wat er aan de hand is.

### Wat doen we als we voor een dichte deur staan?

- We proberen u eerst telefonisch te bereiken op het nummer dat bij ons bekend is, om te achterhalen wat er aan de hand is.
- Als we u niet aan de lijn krijgen, bellen we de door u aangewezen eerste contactpersoon.
- Als we daar geen gehoor krijgen, bellen we aan bij de burens om na te gaan of u daadwerkelijk afwezig bent. Misschien hebben zij gezien of u het huis heeft verlaten. Zo nodig kunnen we ook contact opnemen met uw huisarts of het ziekenhuis.
- Als het niet duidelijk is of u écht afwezig bent, zullen we uiteindelijk de politie vragen om ons toegang te verschaffen in uw huis. Dat is nodig in het belang van uw veiligheid en welzijn. Als we uitkomen bij een ernstige situatie waarbij acuut hulp nodig is, zullen we daar naar handelen. Bijvoorbeeld door de huisarts te bellen of, zo nodig, een ambulance op te roepen.

### Eerste contactpersoon aanwijzen

Als u bij De Zorggroep in zorg komt, vragen we u om een eerste contactpersoon te benoemen. Vaak is dat een familielid of mantelzorger. Deze persoon is voor ons het eerste aanspreekpunt wanneer er iets met u aan de hand is. Het is daarom belangrijk dat u ons zo snel mogelijk laat weten wie uw eerste contactpersoon is en hoe wij hem of haar kunnen bereiken.

*Meer hierover leest u in de brochure 'Vertegenwoordiging en belangenbehartiging' op onze website:*  
[www.dezorggroep.nl/over-de-zorggroep/wet-en-regelgeving](http://www.dezorggroep.nl/over-de-zorggroep/wet-en-regelgeving)