



Algemene voorwaarden Huishoudelijke Hulp Zorg en Ondersteuningspunt

Artikel 1. Definities

Cliënt: als over cliënt wordt gesproken wordt hiermee elke natuurlijke of rechtspersoon bedoeld die met Zorg en Ondersteuningspunt een overeenkomst heeft gesloten of eventueel zou willen sluiten. Onder cliënt verstaat de organisatie vooral de persoon die gebruik wenst te maken van de diensten van Zorg en Ondersteuningspunt.

Zorg en Ondersteuningspunt: de dienstverlener die in het kader van de WMO ten behoeve van de cliënt benodigde zorg uitvoert.

Intakegesprek: gesprek met Zorg en Ondersteuningspunt waarbij wordt vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager WMO hulp kan ontvangen.

Zorgverlening: Hulp bij het Huishouden.

WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning): de wet op grond waarvan huishoudelijke verzorging, begeleiding en persoonlijke verzorging wordt gefinancierd door de gemeente.

Zorg in natura (ZIN): Zorg in natura is zorg die door de zorgverlener is uitgevoerd en die via de gemeente wordt betaald. De kosten worden door de gemeente rechtstreeks aan de zorgaanbieder vergoed. Een eventuele eigen bijdrage blijft natuurlijk wel voor uw rekening.

Zorgovereenkomst: de overeenkomst waarbij de ene partij, Zorg en Ondersteuningspunt, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het verlenen van diensten ten behoeve van de cliënt.

Artikel 2. Inhoud van de zorgovereenkomst

Artikel 2.1 Zorg en Ondersteuningspunt levert zorg aan de cliënt op basis van het intakegesprek, waarbij wordt vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt WMO hulp kan ontvangen.

Artikel 2.2 Zorg en Ondersteuningspunt stelt ter uitvoering van deze overeenkomst Hulp bij het Huishouden ter beschikking.

Artikel 2.3 Indien de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de gemaakte afspraken

aangegeven de aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal Zorg en Ondersteuningspunt in overleg gaan met de cliënt en mogelijk nieuwe afspraken maken.

Artikel 2.4 Zorg en Ondersteuningspunt verplicht zich de zorg te leveren in de kwaliteit en omvang als in de zorgovereenkomst is omschreven en dat deze uitgevoerd wordt door deskundige medewerkers.

Artikel 2.5 In overleg met cliënt worden concrete werkafspraken gemaakt.

Artikel 2.6 Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij gevraagd en ongevraagd aan Zorg en Ondersteuningspunt alle informatie verschaft die van belang is voor het op de juiste wijze verlenen van zorg door de medewerk(st)er(s) van Zorg en Ondersteuningspunt.

Artikel 2.7 Bij de start van zorgverlening stelt Zorg en Ondersteuningspunt, indien nodig, het zorgplan op.

Artikel 2.8 Voor elke cliënt legt Zorg en Ondersteuningspunt een dossier aan.

Artikel 2.9 Zorg en Ondersteuningspunt tracht in alle gevallen de zorgverlening op de cliënt en zijn/haar persoonlijke omstandigheden af te stemmen.

Artikel 2.10 Zorg en Ondersteuningspunt is gehouden bij de zorgverlening verantwoorde zorg en ondersteuning te bieden, in overeenstemming met de vereisten van de gemeenten.

Artikel 2.11 De zorgovereenkomst komt tot stand op het moment dat Zorg en Ondersteuningspunt een haar gegeven opdracht schriftelijk aanvaardt door het toezenden van een overeenkomst of een bevestiging. De zorgovereenkomst wordt door beide partijen beschouwd als definitieve vastlegging van gemaakte afspraken.

Artikel 2.12 Zorg en Ondersteuningspunt behoudt zich het recht voor de inhoud van de met de cliënt gesloten overeenkomst te wijzigen, indien zij aannemelijk maakt hiertoe een gegronde belang te hebben.

Artikel 2.13 Op deze overeenkomst is de klachtenregeling en het privacyreglement van Zorg en Ondersteuningspunt van toepassing.

Artikel 3. Duur van de overeenkomst

Artikel 3.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals tijdens het intakegesprek wordt overeengekomen. Indien nodig worden er nieuwe afspraken gemaakt.

Artikel 3.2 Tussentijdse opzegging door de cliënt is mogelijk, met een inachtneming van een opzeggingstermijn van 10 werkdagen.

Artikel 3.3 Indien de zorgverlening niet uitgevoerd hoeft te worden, dient de cliënt dit zo vroeg mogelijk, minimaal 120 uren van tevoren af te zeggen.

Artikel 3.4 Als de cliënt door nalatigheid de afspraken m.b.t. leveren van zorg niet nakomt kan Zorg en Ondersteuningspunt deze geplande zorg wel registreren als zorg (bv. het niet tijdig afzeggen van zorg).

Artikel 3.5 De zorgverlening eindigt:

- Bij overlijden van de cliënt;
- Bij opzegging

- Bij het verlopen van de gemaakte afspraken

Artikel 3.6 In geval van overlijden van de persoon waarover zich de zorgverlening uitstreckte, is er geen opzegtermijn van toepassing.

Artikel 4. Beëindiging van de overeenkomst

Artikel 4.1 Zorg en Ondersteuningspunt is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van haar medewerkers. Zij vraagt dan ook van haar cliënten dat zij zorg dragen voor een werksituatie waarin de medewerker van Zorg en Ondersteuningspunt veilig en verantwoord zijn/haar werkzaamheden kan verrichten. Tijdens de intake wordt de cliënt geïnformeerd over eventuele specifieke voorwaarden.

Artikel 4.2 Zorg en Ondersteuningspunt kan de zorgverlening weigeren, indien de cliënt niet bereid is voorzieningen te treffen, of niet instemt dat Zorg en Ondersteuningspunt voorzieningen treft welke noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de zorgverlener te waarborgen (door gebruik ARBO-check wordt hieraan voldaan).

Artikel 4.3 Zorg en Ondersteuningspunt kan de zorgverlening weigeren indien een cliënt op discriminerende gronden (wet gelijke behandeling) een zorgverlener weigert of behandelt.

Artikel 4.4 Als de werkomstandigheden zodanig zijn dat de medewerker zijn/haar taken niet verantwoord uit kan voeren, bespreekt hij/zij dit met de cliënt. Hieronder valt tevens discriminatie van de medewerker. Indien de arbeidsomstandigheden zodanig zijn dat in alle redelijkheid van de medewerker niet verwacht kan worden dat hij/zij de zorgverlening voortzet, dan wordt de cliënt hierover schriftelijk geïnformeerd. In het uiterste geval worden, met toestemming van de directie, bepaalde taken niet uitgevoerd of wordt de zorgverlening door Zorg en Ondersteuningspunt beëindigd.

Artikel 4.5 Zorg en Ondersteuningspunt kan de zorgovereenkomst opzeggen, wanneer de gevraagde eigen bijdrage niet betaald wordt.

Artikel 5. Eigen bijdrage

Artikel 5.1 De cliënt verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de eigen bijdrage WMO die hij/zij verschuldigd is.

Artikel 6. Overige bepalingen

Artikel 6.1 U dient aanwezig te zijn als de medewerker bij u aan het werk is, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt, die schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 6.2 Het is verboden dat de medewerker een sleutel van uw woning in haar/zijn bezit heeft, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt met de zorgcoördinator van Zorg en Ondersteuningspunt die schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 6.3 Het is verboden dat de medewerker voor u pint bij een geldautomaat of in een winkel.

Artikel 6.4 Het gebruik maken van vervoersmiddelen, ten behoeve van de cliënt, van de medewerker of van de cliënt is voor eigen risico. Zorg en Ondersteuningspunt is hier niet aansprakelijk voor.

Artikel 7. Privacy

Artikel 7.1 Zorg en Ondersteuningspunt draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt wordt beschermd.

Artikel 7.2 Zorg en Ondersteuningspunt richt een zorgdossier in met betrekking tot de zorgverlening van de cliënt. Zorg en Ondersteuningspunt beheert de gegevens van de cliënt op zodanige wijze dat de privacy van de cliënt is gewaarborgd, met inachtneming van het privacyreglement van Zorg en Ondersteuningspunt en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 7.3 De medewerk(st)ers van Zorg en Ondersteuningspunt waarborgen de privacy van de cliënt en houden geheim wat hun wordt toevertrouwd.

Artikel 7.4 Zorg en Ondersteuningspunt geeft derden zonder toestemming van de cliënt geen inzage en afschrift van het dossier. Deze toestemming is niet vereist indien en voor zover Zorg en Ondersteuningspunt gebruik maakt van derden ten behoeve van de ondersteuning aan de cliënt en zij gegevens uit het dossier voor hun werkzaamheden ten behoeve van de cliënt nodig hebben of ten behoeve van de verantwoording van de geleverde zorg aan de cliënt.

Artikel 7.5 De privacyverklaring is te vinden op de website van Zorg en Ondersteuningspunt (www.zorgenondersteuningspunt.nl).

Artikel 8. Aansprakelijkheid

Artikel 8.1 Zorg en Ondersteuningspunt betracht de nodige zorgvuldigheid bij de zorgverlening. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden kan nooit helemaal worden uitgesloten dat er voorvallen gebeuren die schade toebrengen aan de cliënt of aan derden. Het aansprakelijk stellen van Zorg en Ondersteuningspunt dient schriftelijk plaats te vinden binnen een termijn van twee weken nadat de schade is ontstaan. Na deze termijn kan Zorg en Ondersteuningspunt niet meer aansprakelijk gesteld worden.

Artikel 8.2 Als Zorg en Ondersteuningspunt aansprakelijk is voor de door de cliënt geleden schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de uitkering waarvoor Zorg en Ondersteuningspunt ingeval van schade bij de aansprakelijkheidsverzekeraar is verzekerd. In alle gevallen heeft de cliënt een eigen risico van € 50, = per schadegeval. Zorg en Ondersteuningspunt kan niet aansprakelijk worden gehouden voor gevolgschade.

Artikel 8.3 Schade toegebracht aan een derde, niet zijnde de cliënt, maar wel in het kader van de uitvoering van de zorgovereenkomst, wordt door Zorg en Ondersteuningspunt vergoed, mits zij daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden en wederom binnen het kader van de voorwaarden als hiervoor genoemd. Ook voor deze vorm van schade geldt dat Zorg en Ondersteuningspunt niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gevolgschade.

Artikel 9. Klachten en geschillen

Artikel 9.1 Zorg en Ondersteuningspunt heeft een klachtenregeling op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Op verzoek ontvangt cliënt een afschrift van het klachtenreglement.

Artikel 9.2 De cliënt kan te allen tijde de klacht voorleggen aan een andere daartoe bevoegde instantie.

Artikel 10. Overmacht

Artikel 10.1 Indien Zorg en Ondersteuningspunt door overmacht een tussen partijen gesloten overeenkomst niet tijdig of naar behoren kan nakomen, heeft de organisatie het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de cliënt Zorg en Ondersteuningspunt kan aanspreken op een schadevergoeding.

Artikel 10.2 Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die zodanig is, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van Zorg en Ondersteuningspunt kan worden gevraagd. Onder overmacht wordt eveneens verstaan alle belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale of regionale (overheid)instanties en ook besmettelijke ziekten.