

Leveringsvoorwaarden ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V.

1. Inleiding

ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. heeft met de gemeenten Wierden, Hellendoorn, Rijssen-Holten en Twenterand een overeenkomst gesloten over de voorwaarden waaronder de huishoudelijke hulp wordt verleend. U vindt hieronder een beschrijving van deze leveringsvoorwaarden, die onderdeel zijn van de dienstverleningsovereenkomst die ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. met u als cliënt afsluit. Deze leveringsvoorwaarden zijn ook te vinden op de website van ZorgAccent.

2. Start dienstverlening

Als de cliënt in het bezit is van een geldige indicatie (beschikking) van de gemeente, geeft de gemeente daarmee ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V., toestemming voor het leveren van de huishoudelijke hulp. Bij cliënten in de gemeente Rijssen-Holten wordt de ureninzet, binnen bepaalde afspraken die door de gemeente zijn opgelegd, door de aanbieder bepaald.

ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. streeft ernaar om maximaal vijf werkdagen nadat de opdracht voor de dienstverlening bij ons binnen is te starten met de dienstverlening. Bij een spoedopdracht is dat binnen twee werkdagen.

Deze leveringsvoorwaarden gelden ook voor cliënten met PGB en particuliere cliënten. In geval van huishoudelijke ondersteuning voor cliënten met WLZ-indicatie zijn de leveringsvoorwaarden van de hoofdaannemer van toepassing.

De hulp vindt in principe plaats op werkdagen en wordt in overleg tussen de cliënt en de aanbieder vastgesteld. De aanbieder streeft ernaar zoveel mogelijk dezelfde medewerker bij de cliënt in te zetten.

Bij afwezigheid van de medewerker zal de zorgaanbieder zich inzetten om een vervangende medewerker voor u te regelen.

3. Uitgangspunten dienstverlening

- De cliënt heeft de regie: er wordt binnen de mogelijkheden van de beschikking uitgegaan van wat een cliënt wil, kan en belangrijk vindt; het handelen van de medewerker is gericht op behoud, herstel en versterken van de eigen regie. Welke ondersteuning nodig is, wordt in samenspraak met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger of mantelzorger besproken en vastgelegd in het ondersteuningsplan.
- De ondersteuning is veilig: De relatie tussen cliënt en medewerker is voor de cliënt vertrouwd en stabiel, de privacy wordt in acht genomen en de medewerker onderneemt actie bij gesignaleerde onveiligheid in de situatie van de cliënt.
- De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten: De medewerker heeft de vereiste kennis, houding en vaardigheden, is aantoonbaar gericht op behalen van resultaten, werkt waar nodig samen met andere hulpverleners en onderhoudt contact met de sociale omgeving van de cliënt.

De zorgaanbieder stelt, samen met de cliënt en desgewenst met mantelzorger, zo spoedig mogelijk een ondersteuningsplan op waar naast de persoonlijke gegevens de afspraken worden vastgelegd over de inhoud, tijdstip en frequentie van werkzaamheden die uitgevoerd worden door de cliënt zelf, eventueel door mensen in zijn/haar omgeving en door de huishoudelijke hulp.

Het ondersteuningsplan wordt minimaal 1x per jaar, en zo nodig vaker geëvalueerd door zorgaanbieder en de cliënt en wordt daarna door beide partijen ondertekend.

De cliënt ontvangt een exemplaar van het ondersteuningsplan.

4. Dossier

De dienstverleningsovereenkomst, het ondersteuningsplan en de andere gegevens die de zorgaanbieder heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de cliënt. De cliënt heeft recht op inzage in het digitale of schriftelijke dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift.

De zorgaanbieder kan het inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de cliënt daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

De zorgaanbieder bewaart het dossier vijftien jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van taak van de aanbieder op grond van de wet noodzakelijk is.

5. Deskundigheid en kwaliteit van onze medewerkers.

Onze medewerkers zijn voldoende toegerust om de huishoudelijke taken bij u thuis te kunnen uitvoeren. Medewerkers handelen volgens de gedragscode van onze organisatie, waarin onder andere het volgende staat vermeld:

- Wij treden u in gelijkwaardigheid en vertrouwen tegemoet;
- Wij respecteren uw privacy binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving;
- Wij gaan zorgvuldig om met uw bezittingen;
- Wij houden ons aan gemaakte afspraken;
- Wij nemen geen cadeaus of beloningen aan.

De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die de aanbieder inzet ter uitvoering van deze overeenkomst, werken overeenkomstig deze meldcode.

De aanbieder meldt een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder.

6. Privacy

De medewerkers van de aanbieder zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van hun beroep als geheim is toevertrouwd of hen als geheim ter kennis is gekomen of wat hen in de uitoefening van hun beroep ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.

De geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van degenen die de dienstverlener in het belang van de cliënt inzet voor de uitvoering van het ondersteuningsplan.

De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van de cliënt worden doorbroken voor het verstrekken van bepaalde informatie.

In het kader van de melding van een calamiteit of van geweld bij de verstrekking van een voorziening kunnen gegevens van de cliënt gemeld worden zonder toestemming van de cliënt indien de cliënt niet in staat is toestemming te geven, dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van de cliënt, in overeenstemming met de wet.

In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kan de zorgaanbieder, desgevraagd of uit eigen beweging, inlichtingen verstrekken aan Veilig Thuis zonder toestemming van degene die het betreft als het verstrekken van die inlichtingen noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

7. Wet- en regelgeving

De aanbieder geeft uitvoering aan alle relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen die op de organisatie van toepassing zijn.

8. Veiligheid en werkomgeving en hygiëne

Om de huishoudelijke hulp goed te laten verlopen dient u:

- aanwezig te zijn als de medewerker de werkzaamheden komt uitvoeren.
- aan de medewerkers van ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. een aantal benodigde (huishoudelijke) materialen ter beschikking te stellen. Deze materialen moeten deugdelijk, veilig en hygiënisch zijn. ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. gebruikt de Arbocheck, die aangeeft waaraan materialen moeten voldoen in verband met de veiligheid en gezondheid van haar medewerkers.
- ervoor te zorgen dat de essentiële voorzieningen zoals verwarming, gas, water en elektra (veilige elektrische bedrading en contactdozen) aanwezig zijn.
- en de medewerker volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met elkaar om te gaan. In geval van ongewenst gedrag, zoals agressie, seksuele intimidatie, pesten en discriminatie wordt de interne procedure van de zorgaanbieder gehanteerd.
- er voor te zorgen dat de medewerker geen hinder ondervindt van aanwezige huisdieren en dat de woning vrij is van ongedierte.
- in het geval dat u of één van uw huisgenoten rookt, er voor te zorgen u dat u hier op een dusdanige manier rekening mee houdt, dat de medewerker er geen hinder van ondervindt.

Om de huishoudelijke hulp goed te laten verlopen mag de medewerker van ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V.:

- niet roken bij u thuis.
- geen pinpas/creditcard gebruiken van cliënt.
- geen gebruik maken van uw auto.

9. Afmelden/wijzigen van Huishoudelijke hulp

Wanneer u als cliënt eenmalig hulp wil op een andere dag, stellen wij het op prijs als u dit zo vroeg mogelijk meldt. Indien u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning dient u dit uiterlijk 24 uur van tevoren te melden aan ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V..

10. Wijziging en/of beëindiging overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beiden mee instemmen. De zorgaanbieder kan de overeenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken. De overeenkomst eindigt:

- bij overlijden van de cliënt;
- door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;
- met wederzijds goedvinden;
- indien en voor zover de overeenkomst betrekking heeft op maatschappelijke ondersteuning die verleend wordt op basis van een beschikking, eindigt de overeenkomst op het moment waarop de beschikking eindigt;
- door opzegging door de cliënt of door de aanbieder;
- door ontbinding door de rechter.

11. Klachten

Indien u niet tevreden bent over de werkzaamheden die op basis van deze overeenkomst worden verricht, dient u daarover eerst het gesprek aan te gaan met de medewerker of met de zorgbemiddelaar.

Als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden, kunt u een klacht indienen bij de zorgaanbieder. Klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van de zorgaanbieder. Daarnaast heeft u te allen tijde de mogelijkheid om uw klacht neer te leggen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en klachtencommissie zijn gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder (www.zorgaccent.nl.) Een cliënt heeft het recht om een klacht die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.

12. Schade

ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. is verzekerd voor schade die een medewerker bij de cliënt thuis veroorzaakt. De schade moet buiten het normaal huishoudelijk risico vallen. Indien u materiële dan wel immateriële schade lijdt waarvoor u meent de organisatie en/of haar medewerkers aansprakelijk te kunnen houden, dan kunt u via e-mail contact opnemen met:

ZorgAccent, afdeling Verzekeringen.

Email: Verzekeringen@zorgaccent.nl

[Voor de meest actuele leveringsvoorwaarden verwijzen wij u naar www.zorgaccent.nl](http://www.zorgaccent.nl)