

Leveringsvoorwaarden ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V.

1. Inleiding

ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. heeft met de gemeenten Almelo, Wierden, Hellendoorn, Rijssen-Holten, Tubbergen 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 u in het bezit bent 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. Woont u 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 u en de aanbieder vastgesteld. De aanbieder streeft ernaar zoveel mogelijk dezelfde medewerker bij u in te zetten. Bij afwezigheid van de medewerker zal de zorgaanbieder zich inzetten om een vervangende medewerker voor u te regelen.

3. Uitgangspunten dienstverlening

- Wat u zelf kunt, doet u zelf of samen met uw mantelzorger. Waar ondersteuning nodig is, denken we mee over het inzetten van passende hulpmiddelen of zorgtechnologie. Zo nodig bieden wij passende hulp.
- De Wmo huishoudelijke ondersteuning heeft als doel een schoon en leefbaar huis. U heeft de regie: er wordt binnen de mogelijkheden van de beschikking uitgegaan van wat u wilt, kunt en belangrijk vindt; het handelen van de medewerker is gericht op behoud, herstel en versterken van de eigen regie. Welke ondersteuning nodig is om bovenstaand doel te realiseren, wordt in samenspraak met u en/of uw vertegenwoordiger of mantelzorger besproken en vastgelegd in het ondersteuningsplan.
- De ondersteuning is veilig: De relatie tussen u en de medewerker is voor u vertrouwd en stabiel, de privacy wordt in acht genomen en de medewerker onderneemt actie bij gesignaleerde onveiligheid in uw situatie.
- Voor een veilige en gezonde werkomgeving voor medewerkers kunnen hulpmiddelen verplicht zijn volgens de praktijkrichtlijnen/Arbowet. Afspraken hierover worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.
- 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 uw sociale omgeving.

De zorgaanbieder stelt, samen met u en desgewenst met uw 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 u zelf, eventueel door mensen in uw omgeving en door de huishoudelijke hulp.

Het ondersteuningsplan wordt minimaal 1x per jaar, en zo nodig vaker geëvalueerd door de zorgaanbieder en u.

U 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 u. U 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 u 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 zeven 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 u inzet voor de uitvoering van het ondersteuningsplan.

De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van u 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 u gemeld worden zonder toestemming van u indien u niet in staat bent toestemming te geven, dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van u, 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.

In geval er camera's aanwezig zijn in en om uw woning, geldt dat er geen opnames mogen worden gemaakt wanneer de huishoudelijk medewerker bij u aan het werk is.

7. Wet- en regelgeving

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

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.

Wanneer de medewerker bij u thuis aan het werk is geldt dat:

- voorafgaand (30 minuten) aan en tijdens de zorgverlening een rookvrije omgeving vereist is.
- huisdieren, met uitzondering van goed getrainde hulphonden, in een andere ruimte verblijven.

8. 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 de voorafgaande werkdag vóór 15.00 uur te melden aan ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V..

9. Wijziging en/of beëindiging overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en u 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 u;
- 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 u of door de aanbieder;
- door ontbinding door de rechter.

10. 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.

11. Schade

ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. is verzekerd voor schade die een medewerker bij u 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)