

## Algemene Leveringsvoorwaarden Hulpdiehelpt

Versie 1.0

Datum: 04-11-2017

Locatie: website Hulpdiehelpt

---



### Artikel 1. Begripsbepaling

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Hulpdiehelpt: VOF Hulpdiehelpt, gevestigd in Holten en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61632228
- Cliënt: elke natuurlijke of rechtspersoon die diensten of producten afneemt van Hulpdiehelpt

### Artikel 2. Zorgverlening door Hulpdiehelpt

Hulpdiehelpt heeft een inspanningsverplichting om de geïndiceerde zorgomvang op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en/of WLZ te leveren.

Ten behoeve van de daadwerkelijke aanvang van de zorg kent Hulpdiehelpt de volgende leveringstermijn voor Thuisbegeleiding:

- afhankelijk van de urgentie, binnen 7 dagen tot 14 dagen indien de beschikking is afgegeven.

### Artikel 3. Beëindiging van de zorgverlening

Cliënt en medewerker van Hulpdiehelpt gaan met wederzijds respect met elkaar om. Bij het verlenen van de zorgverleningsdiensten worden noch vanuit Hulpdiehelpt noch vanuit de cliënt beperkingen gesteld die verband houden met ras, huidskleur, levens- of geloofsovertuiging of met andere op discriminatie berustende motieven.

De zorgverlening wordt beëindigd als:

- de cliënt dit wenst. Er geldt een opzegtermijn van 24 uur
- de indicatie eindigt en er geen nieuwe indicatie is afgegeven of aangevraagd.
- de cliënt is overleden.
- de vertrouwensrelatie tussen Cliënt en de Hulpdiehelpt medewerker(s) zodanig is verstoord dat de zorg niet op een redelijke manier kan worden uitgevoerd; dit wordt vooraf met de cliënt besproken waarbij ook naar een oplossing van de problematiek gezocht zal worden.
- er sprake is van (bedreiging met) geweld, diefstal, intimidatie, agressie of van ongewenste intimiteiten jegens de medewerker(s) of cliënt van Hulpdiehelpt.
- de cliënt zich niet houdt aan de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de zorg of hulpverlening (zie ook artikel 6).

### Artikel 4. Kosten en betalingen

Thuisbegeleiding wordt gefinancierd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Zorgverzekeringswet. Hiervoor geldt een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Deze eigen bijdrage wordt door het CAK berekend.

### Artikel 5. Klachtenregeling

Ondanks de zorgvuldigheid die Hulpdiehelpt in acht neemt, kan het voorkomen dat een cliënt een klacht heeft over de zorgverlening. In dat geval kan Cliënt een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De procedure is vastgelegd in onze klachtenprocedure die gepubliceerd is op de website van Hulpdiehelpt.

### Artikel 6. Arbeidsomstandigheden

Hulpdiehelpt stelt conform de Arbeidsomstandighedenwet (ARBO) eisen aan de omstandigheden waaronder haar medewerkers werken. Deze betreffen veiligheid, lichamelijke belasting, werkmateriaal, temperatuur en milieuaspecten. Hulpdiehelpt gaat ervan uit dat de woning van de cliënt gedurende de hulpverlening rookvrij wordt gehouden. Dit geldt voor zowel de cliënt als de hulpverlener. De medewerker van Hulpdiehelpt rookt niet in de woning van Cliënt. Het staat Cliënt en de medewerker vrij om in onderling overleg van dit uitgangspunt af te wijken. Het is niet

geoorloofd dat de medewerker in naam van de cliënt geld opneemt of betaalt met een pinpas van cliënten.

#### **Artikel 7. Voorwaarden voor uitvoering**

Wanneer een cliënt onvoldoende mogelijkheden biedt voor de uitvoering van de zorgverlening of wanneer de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de medewerker is weggefallen neemt Hulpdiehelpt zo spoedig mogelijk contact op met de cliënt over de zorgverlening. De uitkomsten van dit overleg worden schriftelijk vastgelegd.

#### **Artikel 8. Privacy**

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen wordt persoonlijke informatie aan de cliënt gevraagd. Hulpdiehelpt registreert deze gegevens. De registratie- en verwerking vindt plaats met inachtneming van de daartoe geldende wetgeving.

Aangezien het de dienstverlening aan de cliënt ten goede komt stemt de cliënt ermee in dat Hulpdiehelpt de voor de dienstverlening noodzakelijke cliëntgegevens elektronisch verzamelt, vastlegt, uitwisselt en verwerkt in een cliëntdossier. Op basis van wetgeving is Hulpdiehelpt verplicht gegevens na afsluiting van de zorg volgens de wettelijke termijn te bewaren.

#### **Artikel 9. Schade**

Tijdens de uitoefening van de werkzaamheden kan bij de cliënt thuis schade worden veroorzaakt door de medewerker. Hulpdiehelpt heeft ten behoeve hiervan een aansprakelijkheidsverzekering gesloten op de gebruikelijke voorwaarden. Hulpdiehelpt is slechts aansprakelijk tot het maximale bedrag dat in het kader van deze verzekering in het desbetreffende geval wordt uitbetaald. Schade als gevolg van slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking. De schade dient direct na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Hulpdiehelpt gemeld te worden.

#### **Artikel 10. Aanwezigheid Cliënt / afmelding Cliënt**

Medewerkers mogen hun werkzaamheden bij de cliënt thuis alleen uitvoeren als deze zelf aanwezig is. Het kan gebeuren dat de cliënt geen zorg kan/wil ontvangen. Bijvoorbeeld door tijdelijke afwezigheid. De cliënt dient Hulpdiehelpt hierover tijdig in te lichten. Wanneer dat later gebeurt dan 24 uur voor aanvang van de zorgverlening wordt de betreffende afspraak in rekening gebracht.

#### **Artikel 11. Meerdere medewerkers**

Hulpdiehelpt laat de zorg verlenen door haar medewerkers. Dat betekent dat de cliënt met meerdere medewerkers te maken kan krijgen. Het aantal verschillende medewerkers dat zorg verleent bij de cliënt wordt zo beperkt mogelijk gehouden.

#### **Artikel 12. Evaluatie**

Tenminste 2 keer per jaar wordt de zorgverlening geëvalueerd en indien noodzakelijk, het ondersteuningsplan aangepast. Als de situatie van Cliënt tussentijds wezenlijk verandert, kan zowel de cliënt als een medewerker van Hulpdiehelpt het initiatief nemen tot een aanvraag voor herindicatie.

#### **Artikel 13. Zorgdossier**

De zorgverlening wordt door de medewerkers van Hulpdiehelpt geregistreerd in het elektronisch zorgdossier NEDAP ONS. Indien gewenst kan de cliënt toegang verleend worden tot het zorgdossier.