

## **Algemene Voorwaarden Huishoudelijke Hulp voor Veendam van De Nieuwe Zorg Thuis**

### **Art. 1. Inhoud van de Zorgovereenkomst**

- Art. 1.1. De Nieuwe Zorg Thuis 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.
- Art. 1.2. De Nieuwe Zorg Thuis stelt ter uitvoering van deze overeenkomst Hulp bij het Huishouden ter beschikking.
- Art. 1.3. 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 De Nieuwe Zorg Thuis in overleg gaan met de cliënt en mogelijk nieuwe afspraken maken.
- Art. 1.4. Wanneer de cliënt zorg van een andere zorgaanbieder ontvangt, wordt de zorgaanbieder direct geïnformeerd.
- Art. 1.5. De Nieuwe Zorg Thuis 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.
- Art. 1.6. In overleg met cliënt worden concrete werkafspraken gemaakt.
- Art. 1.7. Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij gevraagd en ongevraagd aan De Nieuwe Zorg Thuis alle informatie verschafft die van belang is voor het op de juiste wijze verlenen van zorg door de medewerk(st)er(s) van De Nieuwe Zorg Thuis.
- Art. 1.8. Bij de start van de zorgverlening stelt De Nieuwe Zorg Thuis, indien nodig, het zorgplan op.
- Art. 1.9. Voor elke cliënt legt De Nieuwe Zorg Thuis een dossier aan, bestaande uit een zorgovereenkomst of bevestiging, het intakeformulier Huishoudelijke Hulp en andere relevante informatie. De Nieuwe Zorg Thuis gaat vertrouwelijk om met deze gegevens.
- Art 1.10. De Nieuwe Zorg Thuis draagt zorg voor de uitvoering van de zorg en het individueel zorgplan en evalueert dit regelmatig met de cliënt. In ieder geval eenmaal per jaar, of indien nodig vaker of op verzoek van één der partijen. Op grond van de evaluatie kan het individuele zorgplan in overleg met en met instemming van de cliënt worden bijgesteld. De cliënt tekent het zorgplan en elke wijziging daarin voor akkoord.
- Art. 1.11. De Nieuwe Zorg Thuis tracht in alle gevallen de zorgverlening op de cliënt en zijn/haar persoonlijke omstandigheden af te stemmen.
- Art. 1.12. De Nieuwe Zorg Thuis is gehouden bij de zorgverlening verantwoorde zorg en ondersteuning te bieden, in overeenstemming met de vereisten van de gemeenten en met inachtneming van de voor de betreffende zorgverlening geldende professionele kwaliteitscriteria volgens de ISO-norm.
- Art. 1.13. De zorgovereenkomst komt tot stand op het moment dat De Nieuwe Zorg Thuis 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.
- Art. 1.14. De Nieuwe Zorg Thuis 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.
- Art. 1.15. Op deze overeenkomst is de klachtenregeling en het privacyreglement van De Nieuwe Zorg Thuis B.V. van toepassing.

### **Art. 2 Duur van de overeenkomst**

- Art. 2.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals tijdens het intakegesprek wordt overeengekomen. Indien nodig worden er nieuwe afspraken gemaakt.
- Art. 2.2. Tussentijdse opzegging door de cliënt is mogelijk, met een inachtneming van een opzeggingstermijn van 5 werkdagen.
- Art. 2.3. Indien de zorgverlening niet uitgevoerd hoeft te worden, dient de cliënt dit zo

vroeg mogelijk, minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen. Tenzij er sprake is van een calamiteit zoals een ziekenhuisopname en de cliënt niet in de gelegenheid is om De Nieuwe Zorg Thuis op de hoogte te stellen.

Art. 2.4. Als de cliënt door nalatigheid de afspraken m.b.t. leveren van zorg niet nakomt kan De Nieuwe Zorg Thuis deze geplande zorg wel registreren als zorg (bv. het niet afzeggen van zorg).

Art. 2.5. De zorgverlening eindigt:

- bij het verlopen van de gemaakte afspraken;
- bij overlijden van de cliënt;
- bij opzegging.

Art. 2.6 In geval van overlijden van de persoon waarover zich de zorgverlening uitstrekt, is er geen opzegtermijn van toepassing.

### **Art. 3 Beëindiging of weigering van de overeenkomst**

Art. 3.1. De Nieuwe Zorg Thuis 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 De Nieuwe Zorg Thuis veilig en verantwoord zijn/haar werkzaamheden kan verrichten. Tijdens de intake wordt de cliënt geïnformeerd over eventuele specifieke voorwaarden.

Art. 3.2. De Nieuwe Zorg Thuis kan de zorgverlening weigeren, indien de cliënt niet bereid is voorzieningen te treffen, of niet instemt dat De Nieuwe Zorg Thuis voorzieningen treft welke noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de zorgverlener te waarborgen (door gebruik ARBO-check wordt hieraan voldaan).

Art. 3.3. De Nieuwe Zorg Thuis kan de zorgverlening weigeren indien een cliënt op discriminerende gronden (wet gelijke behandeling) een zorgverlener weigert of behandelt.

Art. 3.4. 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 De Nieuwe Zorg Thuis beëindigd.

Art. 3.5. De Nieuwe Zorg Thuis kan de zorgverlening weigeren of beëindigen, indien de cliënt niet bereid is de zorgovereenkomst binnen de gestelde termijn te tekenen en aan te gaan.

Art. 3.6 De Nieuwe Zorg Thuis kan de zorgovereenkomst opzeggen, wanneer de gevraagde eigen bijdrage niet betaald wordt.

### **Art. 4 Eigen bijdrage**

Art. 4.1. De cliënt verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de eigen bijdrage WMO van €7,50 per uur die hij/zij verschuldigd is. Deze eigen bijdrage wordt geïnd door SDO Support namens de gemeente Veendam. Deze bijdrage wordt niet opgelegd over de periode dat de cliënt kan aantonen dat hij/zij bij Menzis verzekerd is in de Zorg Garant 3 polis. Aanmelden kan via [www.gezondverzekerd.nl](http://www.gezondverzekerd.nl). Dit is enkel mogelijk wanneer de cliënt een inkomen heeft tot 130% van het minimumloon. De cliënt verklaart het aanmeldformulier Menzis naar waarheid ingevuld te hebben en machtigt de gemeente Veendam om een onderzoek in te stellen naar de juistheid en volledigheid van de gegevens van de zorgverzekering.

### **Art. 5 Overige bepalingen**

Art. 5.1. U dient aanwezig te zijn als de medewerker bij u aan het werk is, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt, die schriftelijk zijn vastgelegd.

Art. 5.2. Het is strikt verboden dat de medewerker voor u pint bij een geldautomaat of in een winkel.

Art. 5.3. Het is verboden dat de medewerker een sleutel van uw woning in haar/zijn bezit

heeft, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt met de vertegenwoordiger van De Nieuwe Zorg Thuis die schriftelijk zijn vastgelegd.

- Art. 5.4. Gebruik maken van vervoersmiddelen, ten behoeve van de cliënt, van de medewerker of van de cliënt is voor eigen risico. De Nieuwe Zorg Thuis is hier niet aansprakelijk voor.

## **Art. 6 Privacy**

- Art. 6.1. De Nieuwe Zorg Thuis draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt wordt beschermd.
- Art. 6.2. De Nieuwe Zorg Thuis richt een zorgdossier in met betrekking tot de zorgverlening van de cliënt. De Nieuwe Zorg Thuis beheert de gegevens van de cliënt op zodanige wijze dat de privacy van de cliënt is gewaarborgd, met inachtneming van het privacyreglement van De Nieuwe Zorg Thuis en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Art. 6.3. In de privacyverklaring op de website van De Nieuwe Zorg Thuis staat aangegeven welke soorten gegevens worden verwerkt, de doelen voor de verwerking en met wie gegevens worden gedeeld en welke rechten de cliënt heeft ten aanzien van de eigen gegevens ([www.denieuwezorgthuis.nl](http://www.denieuwezorgthuis.nl)).
- Art. 6.4. De medewerk(st)ers van De Nieuwe Zorg Thuis waarborgen de privacy van de cliënt en houden geheim wat hun wordt toevertrouwd.
- Art. 6.5. De Nieuwe Zorg Thuis geeft derden zonder toestemming van de cliënt geen inzage en afschrift van het dossier. Deze toestemming is niet vereist indien en voor zover De Nieuwe Zorg Thuis 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.

## **Art. 7 Aansprakelijkheid**

- Art. 7.1. De Nieuwe Zorg Thuis 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 De Nieuwe Zorg Thuis dient plaats te vinden binnen een termijn van twee weken nadat de schade is ontstaan. Na deze termijn kan De Nieuwe Zorg Thuis niet meer aansprakelijk gesteld worden.
- Art. 7.2. Als De Nieuwe Zorg Thuis aansprakelijk is voor de door de cliënt geleden schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de uitkering waarvoor De Nieuwe Zorg Thuis ingeval van schade bij de aansprakelijkheidsverzekeraar is verzekerd. In alle gevallen heeft de cliënt een eigen risico van € 50, = per schadegeval. De Nieuwe Zorg Thuis kan niet aansprakelijk worden gehouden voor gevolgschade.
- Art. 7.3. Schade toegebracht aan een derde, niet zijnde de cliënt, maar wel in het kader van de uitvoering van de zorgovereenkomst, wordt door De Nieuwe Zorg Thuis 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 De Nieuwe Zorg Thuis niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gevolgschade.

## **Art. 8 Overmacht**

- Art. 8.1. Indien De Nieuwe Zorg Thuis 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 De Nieuwe Zorg Thuis kan aanspreken op een schadevergoeding.
- Art. 8.2. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die zodanig is, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van De Nieuwe Zorg Thuis 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.

**Art. 9. Klachten en geschillen**

- Art. 9.1. De Nieuwe Zorg Thuis heeft een klachtenregeling op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Op verzoek ontvangt cliënt een afschrift van het klachtenreglement.
- Art. 9.2. De cliënt kan te allen tijde de klacht voorleggen aan een andere daartoe bevoegde instantie.

**Art. 10 Begripsomschrijvingen**

- Art. 10.1. *Cliënt*: als over cliënt wordt gesproken wordt hiermee elke natuurlijke of rechtspersoon bedoeld die met De Nieuwe Zorg Thuis 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 De Nieuwe Zorg Thuis.
- Art. 10.2. *De Nieuwe Zorg Thuis*: de dienstverlener die in het kader van de WMO ten behoeve van de cliënt benodigde zorg uitvoert.
- Art. 10.3. *Intakegesprek*: gesprek met De Nieuwe Zorg Thuis waarbij wordt vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager WMO hulp kan ontvangen.
- Art. 10.4. *WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)*: de wet op grond waarvan huishoudelijke verzorging, begeleiding en persoonlijke verzorging wordt gefinancierd door de gemeente.
- Art. 10.5. *Zorgverlening*: Hulp bij het Huishouden.
- Art. 10.6. *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.
- Art. 10.7. *Zorgovereenkomst*: de overeenkomst waarbij de ene partij, De Nieuwe Zorg Thuis, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het verlenen van diensten ten behoeve van de cliënt.
- Art. 10.8. *Individueel zorgplan*: een beschrijving van de doelstellingen van de dienstverlening aan de cliënt, de activiteiten die op basis daarvan worden gepland, de wijze waarop en de middelen waarmee De Nieuwe Zorg Thuis hierin voorziet.