

Algemene Voorwaarden HdS Zorg - Huishouding en Woonondersteuning dienstverlening

d.d. 1 september 2023

1. Algemeen

1.1 Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

Vanaf het moment dat wij u (Wmo gefinancierde) Huishouding of Woonondersteuning gaan leveren, ontstaat er een overeenkomst tussen u en HdS Zorg en stemt u in met deze algemene voorwaarden en de digitale overhandiging van deze voorwaarden via onze website. Tevens verklaart u te zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure, privacybeleid, verwijzindex en meldcode middels de informatiebrief die op de website staat.

1.2 Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?

In de module(s) van de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'.

Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij Huishouding of Woonondersteuning (verder te noemen 'dienstverlening') bieden en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan). Met 'wij/ons' wordt HdS Zorg bedoeld. HdS Zorg is onderdeel van Stichting Icare, Icare VVT.

1.3 Hoe leveren wij onze dienstverlening veilig en verantwoord voor u en onze medewerker?

- De opdracht van de gemeente binnen het kader van de algemene voorziening schoonmaakondersteuning is, dat wij helpen zorgen voor een schoon huis. Voor zover u dit niet zelf kunt uitvoeren, betekent dit dat HdS Zorg de schoonmaak van de gangbare ruimtes verzorgt. Gangbare ruimtes zijn de gang, woonkamer, keuken, badkamer, wc en slaapkamer.
- Onze medewerker verricht de taken die in de ondersteuningsplan staan vermeld en die met u zijn afgesproken. De werkzaamheden worden verricht in uw aanwezigheid.
- Om fysieke belasting bij onze medewerker te beperken, worden de werkomstandigheden bekeken met behulp van een ARBO-check. Onze medewerker beoordeelt of aanvullende voorzieningen noodzakelijk zijn en overlegt met u hoe dit gerealiseerd kan worden
- In verband met de handhygiëne is het noodzakelijk dat voor onze medewerker een keukenrol en vloeibare zeep in een pompje aanwezig zijn.
- U of uw mantelzorg dragen zorg voor de benodigde materialen voor onze medewerker.
- Ingeval er particulier aangekochte hulpmiddelen worden gebruikt, erkent HdS Zorg geen aansprakelijkheid hiervoor. U blijft voor deze particulier aangekochte hulpmiddelen verantwoordelijk.
- De aanwezigheid van huisdieren mogen geen belemmering vormen voor het functioneren van de medewerker en dienen daarom tijdens de werkzaamheden afgezonderd te worden.
- Als gevolg van wettelijke bepalingen verzoekt HdS Zorg u in aanwezigheid van onze medewerker het roken achterwege te laten.

2. (Digitaal) ondersteuningsplan en dossier

2.1 Wat is het (digitaal) ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?

Het (digitaal) ondersteuningsplan is een (digitaal) document dat bij de start van onze dienstverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het (digitaal) ondersteuningsplan worden de afspraken over de uitvoering van de dienstverlening en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking vastgelegd. In het (digitaal) ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De dienstverlening die wij geven is beperkt tot de beschikking/indicatie die u heeft. Binnen zes weken na aanvang van de intake wordt er een (digitaal) ondersteuningsplan opgesteld dat, na bespreking daarvan en na uw instemming maakt dit onderdeel uit van deze overeenkomst.

2.2 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) ondersteuningsplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het (digitaal) ondersteuningsplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het (digitaal) ondersteuningsplan zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze dienstverlening, dan wordt dat in het (digitaal) ondersteuningsplan vermeld. En wij geven dit terug aan onze opdrachtgever zoals bijvoorbeeld een gemeente.

2.3 Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?

Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het (digitaal) ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de dienstverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken onder andere met u de doelen van de dienstverlening voor een bepaalde periode en hoe wij dit met u zullen proberen te bereiken en welke regie u daar zelf in heeft. Een ondersteuningsplan loopt qua looptijd gelijk aan de indicatie/beschikking, maar wordt niet langer dan 1 jaar afgegeven.

2.4 Wat als wij de afspraken in het (digitaal) ondersteuningsplan niet kunnen nakomen?

Als de dienstverleningsvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de dienstverlening te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

2.5 Welke regels gelden er voor het gebruik van het dossier?

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het dossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Wij houden een dossier bij in verband met de goede dienstverlening aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het dossier en zorgen ervoor dat het dossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de dienstverlening, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren en de voortgang. Het (digitaal) ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- Voor gegevens uit het dossier geldt de wettelijke bewaartermijn vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het dossier vernietigd.
- Zolang u dienstverlening krijgt, kunnen wij niet zonder een dossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden. Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het dossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het dossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het dossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in hoofdstuk 5.

2.6 Wanneer gebruiken wij het dossier zonder uw toestemming?

Wij gebruiken het dossier bij de dienstverlening zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de dienstverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemeld incident;

- ten behoeve van verdere dienstverlening, daaronder vallen ook de gegevens ten behoeve van een (her)indicatie.

2.7 Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het dossier?

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het dossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze dienstverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis en de huisarts.

2.8 Aan wie geven wij inzage in het dossier?

- U kunt (een deel van) het dossier digitaal inzien en u kunt (een deel van) het dossier kosteloos inzien en een schriftelijke kopie opvragen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen. U krijgt **geen** inzage in of een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het dossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.
- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de dienstverlening en hun vervangers, kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het dossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.
- Uw vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de IGJ), kan zonder uw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

2.9 Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het dossier?

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel **geen** inzage in en afschrift van (een deel van) het dossier. Dat is alleen anders:

- wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het dossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.
- wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het dossier als:
 - daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
 - schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
 - u dat niet wenst; én
 - u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
 - u in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

3. Betalingsvoorwaarden

3.1 Moet u betalen voor de dienstverlening?

U stemt ermee in dat de geplande dienstverlening tijd, zoals deze in overleg met ons wordt afgesproken, leidend is voor de facturering. In het ondersteuningsplan kan worden vermeld welke afspraken hierover zijn gemaakt. Alleen in situaties dat in een gehele vierwekenlijkse zorgperiode geen huishoudelijke schoonmaakondersteuning wordt geboden, wordt in die periode afgezien van facturatie.

Wij hebben de intentie om zoveel mogelijk werkzaamheden bij u thuis te verrichten. Het kan echter noodzakelijk zijn dat bepaalde werkzaamheden voor u op een andere locatie dan bij u thuis moeten worden verricht. Indien en voor zover dat het geval is, zal alsnog de tijd die wij daarvoor nodig hebben achteraf aan de registratie toevoegen, met inachtneming van de dan geldende regelgeving. In het geval van de Wet langdurige zorg (Wlz) en wanneer het zorgkantoor niet aan ons betaalt, zal u rechtstreeks aan ons betalen. Wanneer u een Persoonsgebonden budget heeft ontvangt u van ons een factuur en betaalt u de begeleiding aan ons.

Voor dienstverlening vanuit de Wmo vraagt de gemeente van u een eigen bijdrage.

3.2 Hoeveel moet u betalen?

Het CAK of de gemeente bepaalt hoe hoog de eigen bijdrage is. De betaling van de eigen bijdrage wordt door het CAK geïncasseerd. Voor meer informatie zie <https://www.hetcak.nl/>.

3.3 Op welk moment moet u betalen?

- Indien van toepassing, zoals bij een Persoons Gebonden Budget, sturen wij u voor de dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen moet betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen.
- In geval u de dienstverlening wil stopzetten, verhinderd bent of om andere redenen de afspraak niet door kan laten gaan en niet binnen 24 uur afzegt kunnen wij voor betreffende afspraak de gebruikelijke kosten bij u in rekening brengen.
- Wij maken geen gebruik van de sleutelkluis, indien u voor anderen wel een sleutelkluis wil gebruiken, zijn de kosten die daarmee verband houden, zoals de kosten voor aanschaf en montage voor u eigen rekening.
- Wij stellen de procedure 'Cliënt doet deur niet open' in werking als cliënt de deur van zijn/haar woning niet opent, terwijl er op dat moment wel een begeleidingsafpraak is. Indien het volgens deze procedure nodig is dat wij of politie toegang moeten verkrijgen tot uw woning, bijvoorbeeld door het forceren van een deur of raam, zijn de kosten daarvan voor uw rekening.

3.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

3.5 Kunnen wij de prijzen van de begeleiding aanpassen?

Wij kunnen de prijzen van de begeleiding aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

4. Overige afspraken

4.1 Mag u beeldopnames maken?

U mag zonder onze toestemming geen geluid- en beeldopnames maken van onze medewerkers. Als u voor privégebruik opnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming opnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

4.2 Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten?

Als het voor u niet mogelijk is om de dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren.

4.3 Mag de zorgaanbieder geldzaken regelen?

Wij zijn niet bevoegd om geldzaken voor u te regelen en u kan ons daar niet voor machtigen.

5. Klachten

5.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u. In onze klachtenregeling staat ook informatie over de klachtencommissie en de geschillencommissie. De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kunt u naar de rechter.

6. Einde van de overeenkomst

6.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als het resultaat eerder is behaald;
- als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- als u en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder **6.2**;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder **6.4**;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen of in het geval van de Wmo, subsidie en jeugdwet onder een ander gemeente valt waar geen of andere afspraken zijn gemaakt.
- als het zorgkantoor of de gemeente ons niet (meer) betaalt voor de dienstverlening of wanneer u, indien van toepassing, in gebreke blijft voor de dienstverlening te betalen;
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- bij uw overlijden.

6.2 Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de dienstverlening die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede dienstverlening meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

6.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervoor vermeld onder **6.2**, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Met uw toestemming geven wij informatie over u aan een (zorg)aanbieder die de dienstverlening overneemt.

6.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst opzeggen met een e-mail of brief. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 4 weken.