

Algemene voorwaarden: Hulp bij het Huishouden



*- Leefwereld centraal - uitgaan van mogelijkheden -
zo nabij mogelijk - doen wat nodig is - eenvoudig -*



Inhoudsopgave

1. Zorgwacht	p.3
2. Visie	p.3
3. Kosten en indicatie.....	p.3
4. Leveringstermijnen.....	p.3
5. Aanvang zorg	p.3
6. Voorwaarden voor zorglevering.....	p.4
Bejegening.....	p.4
Geschenken.....	p.4
Boodschappen doen.....	p.4
Fysieke belasting.....	p.4
Hygiëne.....	p.5
Cytostatica.....	p.5
MRSA.....	p.5
Roken en gebruik van verdovende middelen.....	p.5
Melding incidenten.....	p.5
Pauzes.....	p.5
Feestdagen.....	p.6
7. Huishoudelijke plan.....	p.6
8. Samenredzaamheid.....	p.6
Mantelzorg.....	p.6
Vrijwilligers.....	p.6
Cliëntenraad.....	p.6
9. Privacy.....	p.7
Vertrouwelijke informatie.....	p.7
Persoonsgegevens.....	p.7
Toegang tot uw woning.....	p.7
Bewaartermijn en archivering.....	p.7
Dossier.....	p.8
Omgaan met uw gegevens.....	p.8
10. Schade/vermissing persoonlijke eigendommen.....	p.8
Schade persoonlijke eigendommen.....	p.8
Vermissing persoonlijke eigendommen.....	p.8
11. Meldplicht.....	p.9
12. Wat te doen als u een klacht heeft.....	p.9
13. Beëindiging-opschorting overeenkomst.....	p.9
Opzegging van overeenkomst door de cliënt.....	p.9
Opzegging zorgovereenkomst door Zorgwacht.....	p.9
Opschorting van de dienstverlening.....	p.10
14. Wijzigingen.....	p.10
Wijziging of bijstelling van de overeenkomst.....	p.10
Wijziging van de voorwaarden.....	p.10
15. Aanspreekpunt binnen Zorgwacht.....	p.11
16. Telefonisch contact.....	p.11

1. Zorgwacht

Zorgwacht biedt vanaf 2015 wijkverpleging en Hulp bij het huishouden in de stad Utrecht. Vanaf 2016 biedt Zorgwacht ook wijkverpleging in de regio Stichtse Vecht. Wij zijn een zorgaanbieder die zich onderscheidt door haar eigentijdse aanpak. Bij ons staat het opleiden van medewerkers en begeleiden van leerlingen hoog in het vaandel. Wij werken daarom samen met Vakschool Zorgwacht.

2. Visie

Wij gaan uit van de menselijke maat. Hulp bij het huishouden zien wij als een integraal onderdeel van de zorgketen. Hulp bij het huishouden ondersteunt inwoners en biedt signalering en verbinding in de wijk; de cliënt doet wat hij/zij zelf kan, kan leren of samen kan. Wij betrekken uw netwerk (o.a. mantelzorger) waar dat mogelijk is. Zorgwacht zet in op preventie en bespreekt met u uw behoeften, om partners in de wijk te betrekken in de zorg.

Wij volgen de leidende principes van het Utrechtse model: Eenvoud - leefwereld centraal - uitgaan van mogelijkheden - zo nabij mogelijk - doen wat nodig is.

Al onze medewerkers zijn goed opgeleid, oprecht geïnteresseerd en betrokken bij het welzijn van de cliënt. Wij vinden het belangrijk dat u zoveel mogelijk dezelfde medewerker ontvangt voor Hulp bij het Huishouden. Wij werken met wijkteams, zodat u dichtbij een vast aanspreekpunt heeft. Naast hulp bij het huishouden bieden wij ook wijkverpleging. Zorgwacht vindt het belangrijk om niet alleen reguliere zorg in te zetten, maar ook gebruik te maken van alternatieven, zoals hulpmiddelen, zorgtechnologie en doorverwijzing naar partners in de wijk. Hierdoor wordt u maximaal ondersteund in uw samen- en zelfredzaamheid!

3. Kosten en indicatie

Om hulp bij het huishouden te ontvangen heeft u een indicatie nodig van de gemeente Utrecht, afdeling WMO. U betaalt maandelijks een vast tarief aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Informatie over uw eigen bijdrage vindt u op: <https://www.hetcak.nl/regelingen/wet-maatschappelijke-ondersteuning>.

4. Leveringstermijnen

Binnen 5 dagen na binnenkomst van de indicatie van de WMO (op werkdagen) neemt de zorgcoördinator telefonisch contact met u op om een afspraak te maken voor een intake.

5. Aanvang zorg

Bij de start van de zorg maken wij een zorgovereenkomst, die door u en door Zorgwacht wordt ondertekend. In de overeenkomst verwijzen wij naar deze algemene voorwaarden; deze horen bij de overeenkomst.

Wij bespreken met u de wensen en behoeften wat betreft de hulp bij het huishouden. Deze afspraken leggen wij vast in het plan huishoudelijke hulp, dit plan tekent u voor akkoord. Wij bespreken met u de mogelijkheden voor het dagdeel en tijdstip voor het bieden van de huishoudelijke hulp. Wij proberen zoveel mogelijk aan uw wensen te voldoen. Tijdens de

levering van hulp bij het huishouden dient u aanwezig te zijn in de woning en geen bezoek uit te nodigen, zodat onze medewerkers in overeenstemming met u naar wens de werkzaamheden kunnen uitvoeren.

Als u een gepland zorgmoment wilt afzeggen, vragen wij u minimaal 48 uur voor het zorgmoment dit door te geven aan de zorgcoördinator. Bij een niet tijdige afzegging brengen wij de kosten van de overeengekomen (en ingeplande) hulp bij het huishouden, bij u in rekening.

Bij de zorgverlening staat de kwaliteit van zorg voorop. Dit betekent dat wij niet alleen aandacht besteden aan uw veiligheid en gezondheid, maar ook oog hebben voor de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers. Goede zorg kunnen wij alleen waarborgen door gezonde medewerkers die zich veilig voelen. Daarbij verplicht ook de Arbowet- en regelgeving ons zorg te dragen voor de medewerkers.

6. Voorwaarden voor zorglevering

Bejegening

De medewerkers van Zorgwacht respecteren en accepteren u, ongeacht leeftijd, huidskleur, geloof, geaardheid en geslacht. Wij gaan ervan uit dat u hetzelfde doet. Daarnaast gaan wij er vanuit dat de persoonlijke veiligheid van de medewerker is gewaarborgd tijdens de zorgverlening. Dat betekent in ieder geval dat er geen sprake is van (seksuele) intimidatie, bedreiging of agressie.

Geschenken

Medewerkers mogen geen geschenken of giften aannemen van onze cliënten. Wij vinden het natuurlijk wel fijn om te horen dat u onze medewerkers waardeert.

Boodschappen doen

Indien onze medewerkers boodschappen voor u doen, halen zij geen tabak en alcoholische dranken voor u. Voor het doen van boodschappen dient u de medewerker van Zorgwacht een aannemelijk bedrag mee te geven. De medewerker zal, meteen na het boodschappen doen, het resterende geld teruggeven en de uitgaven verantwoorden door middel van de kassabon. Dit wordt verantwoord op het formulier: omgaan met geld van cliënten in uw persoonlijk dossier.

U mag de medewerker nooit uw bankpas en/of pincode meegeven. Doet u dat toch, dan is dat op uw eigen risico. Zorgwacht en haar medewerkers aanvaarden geen aansprakelijkheid bij verlies of diefstal van geld.

Fysieke belasting

Alle thuiszorgmedewerkers dienen volgens het beleid arbeidsomstandigheden te werken. Dit zijn landelijk vastgestelde regels, om de lichamelijke belasting van onze medewerkers zoveel mogelijk te beperken en letsel te voorkomen. Voor de huishoudelijke hulp start vindt er een zogenaamde **Arbocheck** plaats. Op basis van deze check kunnen wij u vragen een aanpassing te doen, om de zorgverlening bij u thuis mogelijk te maken. Eventuele kosten die hiermee

gepaard gaan zijn voor uw rekening. Als u hulp bij het huishouden ontvangt, verwachten wij van u dat u:

- Gebruik maakt van hulpmiddelen als de medewerker dat, op basis van de praktijkregels, noodzakelijk acht, zoals een huishoudtrap.
- Onze medewerkers niet laat werken met gevaarlijke stoffen zoals chloor, ammoniak en zoutzuur.
- Onze medewerkers geen tuinonderhoud laat doen en meubels laat verplaatsen.

Als de arbeidsomstandigheden dusdanig zijn dat een medewerker niet meer verantwoord de werkzaamheden kan uitvoeren, bespreken wij dit eerst met u. Wanneer dit niet leidt tot verbetering (ondanks herhaaldelijk verzoek), kunnen wij besluiten bepaalde werkzaamheden niet meer bij u uit te voeren, of zelfs de hulp helemaal stop te zetten. Dit conform de procedure zorg beëindiging-zorgweigerings.

Hygiëne

De medewerker mag niet worden geschaad door slechte hygiënische omstandigheden. Mocht dat wel het geval zijn, dan moet u eerst die omstandigheden verbeteren. Pas daarna starten of hervatten wij de zorg.

Cytostatica

Bij enkele ziektebeelden wordt u behandeld met cytostatica (chemokuur). Het is van belang dat u dit doorgeeft aan de zorgcoördinator en huishoudelijke hulp, omdat deze medicijnen schadelijk kunnen zijn voor anderen. De medewerker neemt passende maatregelen, zoals bijvoorbeeld het gebruik van handschoenen tijdens de werkzaamheden.

MRSA

MRSA is een ziekenhuisbacterie die ongevoelig is voor antibiotica. Indien u besmet bent met deze bacterie is het van belang dat u dit doorgeeft aan de zorgcoördinator en de medewerker huishoudelijke hulp. De medewerker neemt passende maatregelen, zoals het gebruik van handschoenen en een schort.

Roken en gebruik van alcoholische en verdovende middelen

Medewerkers roken niet bij cliënten en/of tijdens het werk. Wanneer u zelf rookt, verzoeken wij u gedurende de aanwezigheid van de medewerkers niet te roken of buiten te roken. Daarnaast mag u tijdens de aanwezigheid van onze medewerkers geen alcoholische en verdovende middelen gebruiken of onder invloed zijn van deze middelen.

Melding incidenten

Medewerkers zijn verplicht om (bijna) incidenten die plaatsvinden te melden aan Zorgwacht.

Pauzes

Tussen de werkzaamheden door heeft de medewerker recht op een thee/koffie pauze. Indien de medewerker op een dag langere tijd hulp verleent, geldt voor pauze de volgende afspraak: Als de medewerker meer dan 5 uur aaneengesloten bij u werkt, heeft deze rond het

middaguur recht op een lunchpauze van minimaal 30 minuten en maximaal 1 uur. Deze tijd geldt niet als werktijd.

Feestdagen

Op erkende feestdagen bieden wij geen hulp bij het huishouden.

7. Huishoudelijk plan

Bij de start van zorg stellen wij in overleg met u een huishoudelijk plan op. Dit huishoudelijk plan beschrijft waar u hulp nodig heeft (de problemen of zorgbehoeften), wat u wilt bereiken (doelen) en welke hulp u precies krijgt (de acties). Het plan maakt onderdeel uit van de overeenkomst die u met Zorgwacht aangaat. Het plan evalueren wij indien nodig met u en wij stellen het plan bij waar nodig. Dit nieuwe plan wordt in overleg met u opgesteld, uitgevoerd en vervolgens weer geëvalueerd. Tijdens de evaluatie bespreken wij in ieder geval de volgende punten met u:

- Hoe de dienstverlening in relatie tot de afspraken verloopt;
- Hoe u de dienstverlening ervaart;
- Of bijstelling van afspraken nodig is;

U kunt natuurlijk ook zelf een evaluatiegesprek aanvragen bij de zorgcoördinator.

8. Samenredzaamheid

Zorgwacht staat voor de zelfredzaamheid van de cliënt. Dit betekent dat we niet zomaar zaken overnemen die u zelf nog kunt. Mocht u hulp nodig hebben dan zoeken wij samen naar oplossingen. We spreken van “samenredzaamheid”.

Samenredzaamheid betekent niet dat professionals aan de kant toekijken of pas aan de slag gaan als u het zelf niet meer kunt. Professionele zorg wil dat juist voorkomen en richt zich er op u te helpen met uw eigen regie en draagkracht te versterken. Een goed samenspel tussen professionals, u als cliënt en uw mantelzorgers is daarbij essentieel.

Mantelzorg

Zorgwacht is zich er goed van bewust dat we alleen de beste zorg kunnen leveren bij een goede samenwerking met uw mantelzorger. Het is erg belangrijk om te weten wat uw mantelzorger voor u wil (blijven) doen. Door samenwerking signaleert de medewerker sneller of uw mantelzorger overbelast wordt.

Vrijwilligers

Voor de thuiszorg werken wij niet met vrijwilligers, alleen met professioneel opgeleid personeel. Wel leiden wij mensen op en werken zodoende met stagiaires en leerlingen.

Cliëntenraad

De gemeente Utrecht heeft een cliëntenraad WMO. Voor meer informatie kunt u terecht op www.wmoclientenraad.nl, een e-mail sturen naar info@wemoclientenraadutrecht.nl of bellen naar 06-1404 1000 (maandag of donderdag tussen 9 en 11 uur).

9. Privacy

Zorgwacht beschikt over een privacyreglement. Hierin is vastgelegd hoe wij omgaan met (de bescherming van) uw privacy.

Vertrouwelijke informatie

Alle medewerkers die tijdens het werk informatie over u krijgen, moeten daar vanzelfsprekend vertrouwelijk mee omgaan. Zij hebben een geheimhoudingsplicht van alle zaken die onze cliënten betreffen.

Indien wij hulp bij het huishouden bieden, moet uw privacy worden gewaarborgd. Alleen de betrokken medewerkers mogen bij de uitvoering aanwezig zijn, tenzij u instemt met de aanwezigheid van derden (bijvoorbeeld een medewerker in opleiding, stagiaire).

Tegenover anderen, dus ook tegenover eventueel uw partner, familie of kennissen hebben de medewerkers een geheimhoudingsplicht. De contactpersoon die is aangewezen, is het eerste aanspreekpunt voor praktische en huishoudelijke zaken. Alleen aan degene die de cliënt als vertegenwoordiger heeft aangewezen, worden gegevens met betrekking tot de verzorging, verpleging en/of Hulp bij het Huishouden verstrekt. Graag willen wij bij aanvang van de zorg/hulp van u weten of u een contactpersoon of een (wettelijke) vertegenwoordiger heeft en zo ja, wie. Als u niet meer in staat bent uw eigen belangen te behartigen, zijn er verschillende mogelijkheden om dit te ondervangen. Op de website www.kiesbeter.nl vindt u meer informatie over dit onderwerp.

Persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens mogen wij niet zomaar registreren, gebruiken en bewaren. Wij houden ons aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Daartoe hebben we de nodige maatregelen genomen. Uw Persoonlijk dossier/zorgdossier bevat persoonlijke en vertrouwelijke informatie. Naast algemene informatie omvat het dossier gegevens over uw contactpersoon of vertegenwoordiger, gezondheidsgegevens, medische gegevens, medicatiegegevens, verzekeringsgegevens etc. Daarom hebben wij heldere afspraken met onze medewerkers over het inzien en gebruik van het dossier. Alleen medewerkers die de gegevens nodig hebben om hun werk te kunnen doen hebben toegang tot deze gegevens.

Toegang tot uw woning

In principe mag niemand uw woning betreden zonder uw toestemming. Het beleid van Zorgwacht is om geen sleutels van uw woning in beheer te nemen. Soms is het noodzakelijk dat de medewerker middels een sleutel uw woning binnenkomt om zorg/hulp te verlenen. Bijvoorbeeld als u of een huisgenoot, niet zelf de deur kunt openmaken. In dat geval vragen wij u om een "sleutelkluis" aan te schaffen. De sleutel wordt bewaard in een afsluitbaar kastje bij de voordeur of de hoofdingang van het complex. De medewerker kan u hierover nader informeren.

Bewaartermijn en archivering

Cliëntgegevens worden digitaal of op papier bewaard gedurende de wettelijk geldende

termijn van vijftien jaar, tenzij er redenen zijn om de gegevens langer te bewaren. Na vijftien jaar vernietigen wij uw gegevens.

Dossier

Onze medewerkers dragen zorg voor een goede verslaglegging van de dienst- en zorgverlening. Zorgwacht heeft op locatie een digitaal dossier van u, waarin de documentatie en informatie is opgenomen. U kunt toegang krijgen tot het digitale cliëntenportaal, voor meer informatie kunt u contact opnemen met de zorgcoördinator.

Het persoonlijk dossier die zich bij u thuis bevindt, blijft eigendom van Zorgwacht. U dient de medewerker van Zorgwacht altijd toegang te geven tot het persoonlijk dossier bij u thuis. Bij beëindiging van de zorg- en dienstverlening dient u het persoonlijk dossier te retourneren aan Zorgwacht.

Omgaan met uw gegevens

U geeft Zorgwacht door ondertekening van de zorgovereenkomst toestemming om relevante veranderingen zo nodig door te geven aan andere hulpverleners, bijvoorbeeld de huisarts. Dit doen wij altijd in overleg met u en uiteraard waarborgt Zorgwacht uw privacy zoveel mogelijk.

10. Schade/vermissing persoonlijke eigendommen

Schade persoonlijke eigendommen

Ondanks zorgvuldig werken kan het gebeuren dat onze medewerker schade bij u veroorzaakt. Zorgwacht heeft een verzekering tegen gebruiksschade waarbij u een eigen risico heeft van 100 euro per schadegeval.

Schade komt alleen voor vergoeding in aanmerking indien u deze binnen 1 week na het ontstaan van de schade aan Zorgwacht kenbaar maakt door middel van inzending van het schadeformulier. Het schadeformulier is op te vragen bij de zorgcoördinator van Zorgwacht. De medewerker vult samen met u het schadeformulier in. Indien u de schade niet tijdig meldt op hierboven aangegeven wijze, vervalt uw recht op schadevergoeding.

De schade moet u fysiek aantoonbaar kunnen maken. U dient het product of voorwerp daarom te bewaren totdat uw claim is behandeld en afgerond. Schade als gevolg van slijtage komt niet voor vergoeding in aanmerking. Bij schade aan gebruiksvoorwerpen wordt een afschrijvingstermijn gehanteerd. Uitgangspunt is hierbij de aanschafwaarde. Schade die is ontstaan door onjuiste of onvoldoende instructies aan onze medewerkers kunnen wij niet vergoeden.

De hoogte van de schadevergoeding die aan u wordt uitgekeerd is altijd beperkt tot het bedrag dat onder de dekking valt van de door Zorgwacht afgesloten bedrijfs-aansprakelijkheidsverzekering.

Vermissing persoonlijke eigendommen

Zorgwacht is niet aansprakelijk voor het verlies of zoekraken van persoonlijke eigendommen indien en voor zover deze niet aan Zorgwacht in bewaring zijn gegeven. Bij vermissing van

persoonlijke eigendommen adviseren wij u aangifte te doen bij de politie en hier melding van te maken bij de zorgcoördinator van Zorgwacht. Om de kans op problemen te beperken, verwacht Zorgwacht dat u de volgende maatregelen neemt:

- U dient thuis te zijn op het moment dat de medewerker van Zorgwacht bij u thuis werkzaamheden verricht.
- Als een medewerker van Zorgwacht bij u in huis werkt, dienen uw waardevolle spullen (zoals bijvoorbeeld sieraden, contante gelden, pinpassen, portefeuilles, enz.) veilig te zijn opgeborgen op een plaats waartoe de medewerker van Zorgwacht feitelijk geen toegang heeft of kan verkrijgen. Deze plaats dient zoveel mogelijk te zijn afgesloten.
- U verstrekt de medewerker van Zorgwacht geen inzage in bankafschriften, waardevolle papieren e.d.

11. Meldplicht

Zorgwacht heeft de wettelijke verplichting om huiselijk geweld, ouder- en kindermishandeling te melden. Hiervoor hanteert Zorgwacht de meldcode huiselijk geweld.

12. Wat te doen als u een klacht heeft?

Wij adviseren bij een klacht altijd om de situatie eerst persoonlijk tijdens het eerstvolgende bezoek met de medewerker zelf te bespreken. Vindt u dit moeilijk of heeft u het gevoel niet verder te komen met uw probleem of klacht dan kunt u contact opnemen met de zorgcoördinator. Als dit gesprek geen oplossing geeft dan kunt u het probleem in het uiterste geval bespreken met de directie.

Komen wij er onderling niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de gemeente Utrecht. Zij nemen uw klacht verder in behandeling en handelen uw klacht binnen 6 weken af. U kunt uw klacht digitaal indienen <http://www.utrecht.nl/contact/melding-wens-klacht-bezwaar> of schriftelijk via:

Gemeente Utrecht, Inzake Klachtenbehandeling
Antwoordnummer 51066
3501VC Utrecht

13. Beëindiging-opschorting overeenkomst

Opzegging van overeenkomst door de cliënt

U kunt de zorgovereenkomst met Zorgwacht opzeggen. De datum van beëindiging van de zorgovereenkomst bepalen wij in overleg met u. Uw opzegging ontvangen wij schriftelijk, daarna ontvangt u van Zorgwacht een bevestiging van ontvangst. Gedurende de opzegtermijn blijven de verplichtingen op basis van de zorgovereenkomst van kracht.

Opzegging zorgovereenkomst door Zorgwacht

Zorgwacht doet al het mogelijke om de zorg/hulp te verlenen die u nodig heeft. Afhankelijk van uw indicatie zijn er echter grenzen aan deze mogelijkheden. De criteria voor het beëindigen zijn:

- Als de cliënt een nieuwe zorgbehoefte heeft of als de zorgvraag naar aard en omvang zich zodanig ontwikkelt dat die zwaarder is dan de zorg die Zorgwacht bij de cliënt thuis kan leveren. In dat geval wordt de grens van verantwoorde zorg bereikt en begeleiden wij de cliënt naar een geschikte andere vorm van zorg.
- Als de cliënt ondanks meerdere schriftelijke aanmaningen, zijn/haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst en de algemene voorwaarden niet nakomt. Bijvoorbeeld als de cliënt de medewerker niet in staat stelt tot het naleven van de Arbo-richtlijnen.
- Als de cliënt voor het aangaan van de zorgovereenkomst onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt, terwijl aannemelijk is dat Zorgwacht de overeenkomst niet was aangegaan, als die gegevens bekend zouden zijn.

Opschorting van de dienstverlening

Zorgwacht kan de dienstverlening aan u tijdelijk opschorten indien er sprake is van een van de navolgende situaties:

- De medewerker van Zorgwacht krijgt geen toegang tot uw woning.
- U voldoet niet aan uw verplichtingen die u heeft op basis van de zorgovereenkomst en de inhoud van deze algemene voorwaarden.
- U houdt zich niet aan hetgeen Zorgwacht van u vraagt in het kader van arbeidsomstandigheden.

Indien Zorgwacht de dienstverlening opschort op grond van de hiervoor genoemde redenen, heeft u geen recht op schadevergoeding. Indien Zorgwacht de dienstverlening opschort, kunnen er twee gevolgen zijn: ofwel Zorgwacht hervat de dienstverlening op het moment dat de reden voor opschorting zich niet meer voordoet, ofwel Zorgwacht beëindigt alsnog de zorgovereenkomst.

14. Wijzigingen

Wijziging of bijstelling van de overeenkomst

Zorgwacht heeft de bevoegdheid de zorgovereenkomst te wijzigen. Wijziging kan aan de orde zijn indien:

- Overheidsmaatregelen dat noodzakelijk maken.
- Uw (her)indicatie wijzigt.
- De evaluatie met de zorgcoördinator aanleiding geeft.

Wij informeren u schriftelijk zo spoedig mogelijk bij wijzigingen.

Wijziging van de voorwaarden

Zorgwacht is bevoegd om de in deze algemene voorwaarden Hulp bij het Huishouden opgenomen voorwaarden te wijzigen. Zorgwacht informeert u over de wijzigingen, en over het moment dat de wijzigingen ingaan.

Indien Zorgwacht de voorwaarden wijzigt, heeft u het recht de zorgovereenkomst op te zeggen per de ingangsdatum van de wijziging. Als u van deze bevoegdheid gebruik wilt maken, moet u dat schriftelijk doen. U hebt dit recht tot opzegging niet indien Zorgwacht vanwege overheidsmaatregelen genoodzaakt wordt tot het wijzigen van haar voorwaarden.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgaanspraken tussen cliënt en Zorgwacht voor de levering van hulp bij het huishouden door Zorgwacht. Van één of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden kan alleen worden afgeweken, als dit in de bevestiging zorgafspraken en/of in uw Persoonlijk Dossier uitdrukkelijk is vastgelegd. Deze algemene voorwaarden staan op de website van Zorgwacht en worden indien u wenst aan u toegestuurd.

15. Aanspreekpunt binnen Zorgwacht

Naast de medewerkers die bij u thuis de werkzaamheden heeft u te maken met de zorgcoördinator hulp bij het huishouden. Mocht u een inhoudelijke vraag hebben of een vraag van organisatorische aard dan kunt u contact opnemen met de zorgcoördinator.

Zorgwacht houdt het aantal medewerkers waar u mee te maken krijgt zo beperkt mogelijk. Helaas is het niet altijd mogelijk u te laten ondersteunen door dezelfde medewerkers. De medewerkers hebben recht op vakantie en verlof of kunnen een keer ziek zijn.

16. Contact

Zorgwacht is op werkdagen van 8:00 tot 17:00 telefonisch bereikbaar op **030 - 87 94 595**, optie 1. Wij zijn per e-mail bereikbaar via info@zorgwacht.nl. U kunt deze informatie lezen op www.zorgwacht.nl.