

Algemene voorwaarden: Hulp bij het Huishouden



**- Zelfstandigheid - Samenredzaamheid -
- Integraal - Persoonlijk - Respectvol -**



Inhoud

1. Zorgwacht voor hulp bij het huishouden	3
2. Visie	3
<i>Zelfstandigheid, zelfredzaamheid en eigen regie voor de klant</i>	3
<i>Samenredzaamheid</i>	3
<i>Huishoudelijke zorg integraal onderdeel van de zorgketen</i>	3
<i>Persoonlijk en respectvol</i>	3
3. Start zorg	3
4. Toegang tot u woning.....	4
5. Voorwaarden voor Zorglevering	4
6. Werkzaamheden	4
7. Wat verwachten wij van u tijdens de aanwezigheid van onze medewerker?	4
8. Pauzes.....	4
9. Feestdagen	5
10. Evaluatie werkzaamheden	5
11. Beloning van medewerkers.....	5
12. Arbeidsomstandigheden Arbocheck, aanwezige hulpmiddelen,	5
13. Cytostatica en MRSA	5
14. Melding incidenten cliënten en medewerkers.....	6
15. Aanwezigheid van een camera.....	6
16. Klachtenprocedure	6
<i>Bent u niet tevreden? Vertel het ons</i>	6
<i>Waar kunt u terecht en wat kunt u van ons verwachten?</i>	6
17. Schade voorkomen en Schade melden	7
<i>Schade voorkomen</i>	7
<i>Schade melden</i>	7
18. Vermissing persoonlijke eigendommen	7
19. Geheimhouding	8
20. Bescherming persoonsgegevens.....	8
21. Cliëntenraad	8
22. Beëindiging opschorting overeenkomst.....	8
<i>Beëindiging van overeenkomst door de cliënt</i>	8
23. Wijziging of bijstelling van de overeenkomst.....	9
<i>Wijziging van de voorwaarden</i>	9

1. Zorgwacht voor hulp bij het huishouden

Zorgwacht is een eigentijds zorgbedrijf in de stad Utrecht en biedt vanaf 2015 wijkverpleging en Hulp bij het Huishouden in de stad Utrecht. Zorgwacht vindt het opleiden en begeleiden van medewerkers en leerlingen een belangrijk onderdeel van haar missie. Om deze reden heeft Zorgwacht een eigen Vakschool waar zij medewerkers en leerlingen opleidt voor tot Helpende Zorg en Welzijn, niveau 2.

2. Visie

Zelfstandigheid, zelfredzaamheid en eigen regie voor de klant

De visie van Zorgwacht wordt bepaald door het begrip Samenredzaamheid. Dit betekent dat wij binnen Zorgwacht grote waarde hechten aan de zelfredzaamheid, zelfstandigheid en eigen regie van de cliënt. Wij stimuleren de cliënt om zoveel als mogelijk zelfstandig invulling te geven aan het leven.

Deze visie betekent in relatie met de cliënt dat we niet zomaar zaken overnemen, wij zullen steeds in overleg met de cliënt en zijn eventuele naasten naar oplossingen zoeken. Ook bekijken we of er een voorliggende collectieve voorziening in uw buurt is waar u een beroep op kan doen.

Samenredzaamheid

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

Huishoudelijke zorg integraal onderdeel van de zorgketen

Hulp bij het huishouden zien wij als integraal onderdeel van de zorgketen en vinden het belangrijk dat onze medewerkers samenwerken met andere zorgverleners of vrijwilligers en deze zo nodig betrekken bij de zorgverlening.

Persoonlijk en respectvol

Wij leveren deze zorg vanuit een persoonlijke en respectvolle benadering met begrip voor ieders eigenheid. Vanuit de klant verwachten wij eenzelfde respectvolle houding naar onze medewerkers. Onze medewerkers zijn opgeleid voor het werk wat zij uitvoeren en wij verwachten van hun een oprechte interesse voor het welzijn van hun cliënten.

3. Start zorg

Binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de indicatie via de WMO neemt de intakecoördinator telefonisch contact met u op om een afspraak te maken voor een intake. Wij bespreken met u de wensen en behoeften wat betreft de hulp bij het huishouden. Deze afspraken leggen wij vast in het plan hulp bij het huishouden, dit plan tekent u voor akkoord. Wij bespreken met u de mogelijkheden voor het dagdeel en tijdstip voor het bieden van de hulp bij het huishouden. Wij proberen zoveel als mogelijk aan uw wensen te voldoen. Alle afspraken die we met u maken leggen we vast in een clientmap die we bij u thuis achterlaten. In deze map kunt u ook de Zorgovereenkomst en Plan hulp bij het huishouden vinden.

4. Toegang tot u 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. In uitzonderlijke situaties en wanneer het om een structurele situatie gaat kunnen wij u vragen een sleutelkluis aan te schaffen. De medewerker kan u hierover nader informeren.

5. Voorwaarden voor Zorglevering

- De zorg die geleverd wordt is conform de genoemde zorg in het indicatiebesluit.
- 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.
- U zorgt voor een rookvrije werkruimte en u rookt niet op het moment dat de medewerker bij u aan het werk is.
- Ook het gebruik van drugs of alcoholische middelen of onder invloed zijn van deze, is tijdens de aanwezigheid van onze medewerkers is niet toegestaan.
- U bent respectvol naar de medewerker en behandelt hem/haar gelijkwaardig.

6. Werkzaamheden

De medewerkers verrichten werkzaamheden van huishoudelijke aard die u zelf niet of niet geheel zelfstandig kunt doen. Het is niet de bedoeling dat de medewerker de hulp overneemt die u al van derden ontvangt.

Onze medewerkers voeren geen werkzaamheden uit in een ongezonde werkhouding (b.v. op de knieën schoonmaken). Tuinonderhoud, het verplaatsen van meubelen, verhuisactiviteiten en boodschappen doen, behoren niet tot de standaardwerkzaamheden van de indicatie.

7. Wat verwachten wij van u tijdens de aanwezigheid van onze medewerker?

- U bent actief in huis aanwezig en ligt niet in bed of op de bank;
- U voert de werkzaamheden samen met onze medewerker uit;
- U bent gekleed;
- Waardevolle spullen heeft u opgeborgen;
- U accepteert en respecteert onze medewerker op grond van geslacht, huidskleur, leeftijd, geaardheid en geloof.

8. Pauzes

Tussen de werkzaamheden door heeft de medewerker recht op een thee/koffie pauze. Indien de medewerker op een dag langere tijd hulpverleent, geldt voor pauze de volgende afspraak: Wanneer 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.

9. Feestdagen

Op erkende feestdagen bieden wij geen hulp bij het huishouden.

10. Evaluatie werkzaamheden

Bij de start van de zorg stellen wij in overleg met u een Plan hulp bij het huishouden 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;
- Of uw indicatie passend is.

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

11. Beloning van medewerkers.

De medewerkers zijn in dienst bij Zorgwacht en ontvangen voor hun werk een salaris. Binnen Zorgwacht is afgesproken dat medewerkers geen geld of geschenken mogen aannemen van cliënten.

12. Arbeidsomstandigheden Arbocheck, aanwezige hulpmiddelen,

Tijdens het intakegesprek vindt er een 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.

Wij verwachten van u dat u:

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

Wanneer 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-zorgweigering.

13. Cytostatica en MRSA

Bent u als cliënt ernstig ziek en ondergaat u daarvoor een behandeling, bijvoorbeeld chemotherapie dan zijn hier belangrijke voorschriften voor. Chemotherapie bestaat uit medicatie die cytostatica genoemd wordt. Mocht u chemotherapie ondergaan, wilt u dit dan

aangeven bij de zorgcoördinator en de huishoudelijk medewerker zodat zij informatie kunnen inwinnen en de medewerker kan worden voorzien van beschermende materialen. Bovenstaande geldt ook voor de besmetting met de ziekenhuisbacterie MRSA.

14. Melding incidenten cliënten en medewerkers

Medewerkers zijn verplicht melding te doen van incidenten waarbij de cliënt schade of letsel oploopt. Tevens heeft Zorgwacht de wettelijke verplichting om huiselijk geweld ouder- en kindermishandeling te melden. Hiervoor hanteert Zorgwacht de meldcode huiselijk geweld. Ook heeft Zorgwacht de plicht incidenten te melden waarbij medewerkers fysiek of psychische schade oplopen.

15. Aanwezigheid van een camera

Zijn er in uw woning of rondom uw woning camera's of andere opname apparatuur aanwezig? Dan bent u wettelijk verplicht om uw huishoudelijke medewerker hiervan op de hoogte te stellen.

Het is verstandig om dit vooraf aan het hulpmoment al aan te geven want een huishoudelijke medewerker mag de opname weigeren. U bent verplicht de camera's uit te schakelen. Bij het onrechtmatig opnemen van beelden kan u aansprakelijk worden gesteld voor privacy schending.

16. Klachtenprocedure

Bent u niet tevreden? Vertel het ons

Onze medewerkers spannen zich in voor een prettig tevreden leven voor alle klanten van Zorgwacht. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de service of de ondersteuning van onze organisatie. Vertel het ons, dan zoeken we samen naar een oplossing. Door uw onvrede te melden, kunnen wij u en anderen in de toekomst beter van dienst zijn.

Waar kunt u terecht en wat kunt u van ons verwachten?

- Maak uw ongenoegen aan ons bekend
Ontevredenheid ontstaat vaak door misverstanden. De eerste stap is altijd om uw onvrede te bespreken met de medewerker.
- Komt u er met de medewerker niet uit?
Lukt dit niet en heeft u het gevoel dat u er samen niet uitkomt, neemt u dan contact op met de zorgcoördinator. Zij of haar vervanger is iedere dag bereikbaar tijdens kantooruren.
- Het is niet gelukt om de klacht naar tevredenheid op te lossen wat dan?
U kunt uw klacht schriftelijk sturen naar de directeur van Zorgwacht. Zij zal u binnen 10 dagen antwoord geven.
- Klachtencommissie gemeente Utrecht
Zijn we er nog niet in geslaagd om uw klacht naar tevredenheid op te lossen? Dan kunt u contact opnemen met de Gemeente Utrecht. Deze functioneert onafhankelijk en zorgt ervoor dat uw ontevredenheid of klacht correct wordt afgehandeld.
- Uw mening telt
Wij registreren de klachten die we ontvangen. Klantsignalen en klachten zien wij als een

middel om onze dienstverlening te verbeteren. Dit draagt bij aan de loyaliteit van onze cliënten en continue kwaliteitsverbetering. Uw mening helpt ons daarbij.

17. Schade voorkomen en Schade melden

Schade voorkomen

Zorgwacht wil schade aan fragiele en waardevolle spullen bij u thuis zo veel mogelijk voorkomen. Wij vragen u daarom om bij het schoonmaken van (of in de buurt van) dergelijke spullen, de ruimte vrij te maken zodat de medewerker de oppervlakken goed kan schoonmaken. Het is niet de bedoeling dat de medewerker zeer kostbare spullen schoonmaakt of van zijn plaats haalt.

Schade melden

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. 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-aansprakelijkheids-verzekering.

18. 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.

Wanneer 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.

19. Geheimhouding

Indien wij hulp bij het huishouden bieden, moet uw privacy worden gewaarborgd. De medewerker van Zorgwacht heeft een geheimhoudingsplicht voor alle zaken die uw hulpverleningssituatie betreffen. De medewerker mag u geen informatie geven over collega's of andere cliënten waar hij/zij werkt.

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. Wanneer 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.

20. Bescherming persoonsgegevens

Vanuit u gemeente ontvangen wij uw persoonsgegevens. Ons doel is om veilig met uw gegevens om te gaan. Hiervoor volgen wij de wet Algemene Verordening Gegevens bescherming (AVG). Wij verwerken uw gegevens in ons cliëntsysteem om te zorgen voor hulp bij het huishouden op maat. Op grond van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO) mogen wij onderstaande gegevens verwerken:

- NAW-gegevens;
- Burgerservicenummer;
- Gegevens over uw gezondheid die mogelijk betrekking hebben op de inzet van de hulp bij het huishouden;
- Bankrekeningnummer (indien u particulier diensten afneemt);
- NAW-gegevens van eventuele contactpersonen.

De bewaartermijn van bovenstaande gegevens is 15 jaar. U heeft altijd het recht om uw eigen persoonsgegevens in te zien, te wijzigen of eventueel te verwijderen. Voor klachten over gebruik en verwerking van uw persoonsgegevens kunt u terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

21. Cliëntenraad

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

22. Beëindiging opschorting overeenkomst

Beëindiging 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.

Het (tijdelijk) opzeggen 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:

- Wanneer 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.
- Wanneer de cliënt ondanks meerdere schriftelijke aanmaningen, zijn/haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst en de algemene voorwaarden niet nakomt.

Redenen hiervoor zijn:

- De veiligheid van u als cliënt, van uw omgeving of van de medewerker is in gevaar.
- De lichamelijk of psychische belasting van de medewerker is groter dan de Arboret.
- Er is sprake van een ernstig gezondheidsrisico voor de medewerker, bijvoorbeeld door slechte hygiënische omstandigheden.
- Er ontbreken huishoudelijke materialen waardoor handelingen niet of moeizaam kunnen worden uitgevoerd.
- De algemene veiligheidsaspecten worden niet nageleefd.
- Een medewerker wordt lastiggevallen met bedreiging, (verbale) agressie en (seksuele) intimidatie of grensoverschrijdend gedrag.
- Een medewerker wordt op grond van geslacht, huidskleur, leeftijd, geartheid of geloof niet geaccepteerd als hulpverlener.
- Het wordt als medewerker onmogelijk gemaakt om ondersteuning op verantwoorde wijze te verlenen, bijvoorbeeld doordat afspraken steeds niet worden nagekomen.

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. Bij een (tijdelijke) stopzetting wordt zowel u als de gemeente vooraf op de hoogte gesteld.

23. 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. Wanneer 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.