

T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

Stichting Thuiszorg Helpende Hand

Artikel 1: Algemeen

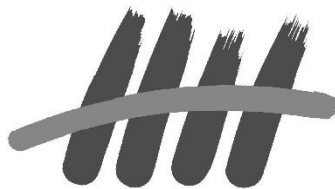
- 1.1 Alle ondersteuning (zorg en huishoudelijke hulp) wordt verleend volgens de regels van de Wet langdurige zorg, WMO en Zorgverzekeringswet. Alleen als Thuiszorg Helpende Hand schriftelijk iets anders heeft bevestigd, gelden afwijkende afspraken.
- 1.2 Met 'opdrachtgever' wordt bedoeld: iedereen die gebruik maakt of wil maken van de diensten van Thuiszorg Helpende Hand.
- 1.3 Door een opdracht te geven aan Thuiszorg Helpende Hand, gaat de opdrachtgever automatisch akkoord met deze algemene voorwaarden.
- 1.4 De opdrachtgever moet veranderingen die van invloed zijn op de ondersteuning (zoals een adreswijziging) altijd doorgeven aan Thuiszorg Helpende Hand.
- 1.5 Voor de ondersteuning begint, krijgt de opdrachtgever schriftelijke informatie van de zorgaanbieder. Tijdens het intakegesprek controleert de zorgaanbieder of deze informatie goed is begrepen.
- 1.6 Als de informatie digitaal wordt verstuurd, controleert de zorgaanbieder of de opdrachtgever dit kan ontvangen. De opdrachtgever moet hier aantoonbaar toestemming voor geven.
- 1.7 Als het nodig is voor het belang van de opdrachtgever, moet de zorgaanbieder informatie ook aan diens vertegenwoordiger geven.
- 1.8 De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger tijdens de hele zorgperiode goed op de hoogte blijft van belangrijke zaken rondom de zorg.

Artikel 2: Overeenkomst

- 2.1 De afspraken over de ondersteuning (de overeenkomst) kunnen voor een bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd worden gemaakt.
- 2.2 Als de zorg voor een bepaalde tijd is afgesproken, stopt de zorg vanzelf als die periode voorbij is (bijvoorbeeld als het zorgplan eindigt). De overeenkomst kan ook eerder stoppen als de opdrachtgever of Thuiszorg Helpende Hand dit opzegt.
Thuiszorg Helpende Hand mag de zorg stopzetten bij serieuze problemen, zoals:
 - niet betalen,
 - ongepast gedrag,
 - agressie of discriminatie (zie ook artikel 4).
- 2.3 Als de zorg voor onbepaalde tijd is afgesproken, mag de opdrachtgever stoppen met twee weken opzegtermijn. Thuiszorg Helpende Hand mag ook stoppen als de opdrachtgever zich niet aan de afspraken houdt en zorg daardoor niet meer mogelijk is.
- 2.4 De overeenkomst is officieel als de opdrachtgever het ondertekent en Thuiszorg Helpende Hand het ondertekende document heeft ontvangen. Alleen bij spoedgevallen kan er direct gestart worden met zorg.
- 2.5 De opdrachtgever moet eerlijke en volledige informatie geven aan de zorgverlener, zodat die de zorg goed kan uitvoeren.
- 2.6 Onder gewerkte uren vallen:



Stg. Thuiszorg Helpende Hand
Venrayseweg 55
5921 KJ Venlo
I: www.thuiszorghh.nl



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

- de tijd dat de zorgverlener bij de opdrachtgever is,
 - de tijd die nodig is voor voorbereiding en overdracht van de zorg (ook als dit ergens anders gebeurt dan bij de cliënt thuis). De opdrachtgever moet hiervoor toestemming geven.
- 2.7 De zorg wordt uitgevoerd op basis van een zorgindicatie die is vastgesteld door een verpleegkundige op niveau 6.
- 2.8 Voor medische handelingen die alleen door bevoegd personeel mogen worden gedaan (zoals injecties), is een opdracht nodig van een arts, specialist of via een officiële indicatie.
- 2.9 Medewerkers mogen geen gebruik maken van de auto van de opdrachtgever voor hun werk.
- 2.10 De woning moet toegankelijk zijn op het moment dat de zorg wordt geleverd. Zorgverleners mogen geen sleutel aannemen of bewaren.
- 2.11 Volgens de Tabakswet mogen medewerkers niet werken in een ruimte waar wordt gerookt. Omdat de ondersteuning thuis plaatsvindt (in een privéwoning), geldt de wet hier niet. Toch wordt er tijdens de ondersteuning niet gerookt door de opdrachtgever of anderen die in huis zijn, om een gezonde werkplek te garanderen.

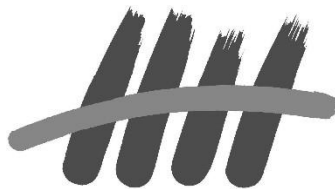
Artikel 3: Zorgplan en Uitvoering van de zorg

3.1 Zorgplan/Ondersteuningsplan

- 3.1.1 Bij de start van de ondersteuning maken we samen met de opdrachtgever een zorgplan als het gaat om zorg of een ondersteuningsplan als het gaat om huishoudelijke hulp. Hierin staan afspraken over de ondersteuning die we geven. We proberen hierbij zo goed mogelijk rekening te houden met de wensen van de opdrachtgever. Dit wordt opgeslagen in het digitale zorgdossier en de inzage hiervan kan via Caren Zorgt. Het papieren zorgdossier blijft eigendom van Thuiszorg Helpende Hand.
- 3.1.2 We proberen het zorgplan/ondersteuningsplan samen met de opdrachtgever af te stemmen. Als de opdrachtgever het ergens niet mee eens is of geen toestemming geeft voor bepaalde ondersteuning, dan schrijven we dat in het plan op. Die ondersteuning wordt dan niet gegeven, behalve als het echt nodig is om ernstig nadeel voor de opdrachtgever te voorkomen.
- 3.1.3 We bespreken regelmatig met de opdrachtgever of de ondersteuning goed gaat en of het plan aangepast moet worden. Tijdens deze gesprekken kijken we onder andere naar:
- Hoe de opdrachtgever wil leven en welke hulp nodig is;
 - Wat de doelen van de ondersteuning zijn en hoe we die willen bereiken;
 - Wie verantwoordelijk is voor welk deel van de ondersteuning en wie het aanspreekpunt is;
 - Wie de EVV'er (vaste contactpersoon) is;
 - Welke familieleden of anderen betrokken zijn en hoe we ze informeren;
 - Waarom het plan wordt besproken en aangepast (het zorgplan evalueren we minstens één keer per jaar);



Stg. Thuiszorg Helpende Hand
Venrayseweg 55
5921 KJ Venlo
I: www.thuiszorghh.nl



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

- Of tussentijdse aanpassingen nodig zijn. We doen dit alleen met toestemming van de opdrachtgever, behalve als het echt dringend is.
 - 3.1.4 Als de opdrachtgever niet wil of niet kan meedenken over de ondersteuning, dan schrijven we dat in het plan. We proberen dan toch zoveel mogelijk rekening te houden met wat we denken dat de opdrachtgever wil en nodig heeft.
 - 3.1.5 Als de zorgvraag verandert en wij de ondersteuning niet meer kunnen bieden, dan laten we dat meteen weten en gaan we in gesprek met de opdrachtgever.

3.2 Uitvoering van de ondersteuning

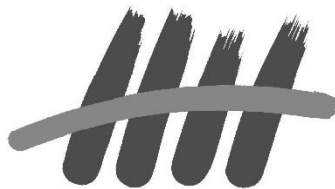
- 3.2.1 Thuiszorg Helpende Hand mag de ondersteuning laten uitvoeren door verschillende medewerkers. Dit kunnen ook zzp'ers, stagiairs of leerlingen zijn. We proberen het aantal verschillende zorgverleners voor één cliënt zo klein mogelijk te houden.
- 3.2.2 Als we tussendoor samen afspreken dat de ondersteuning verandert (bijvoorbeeld andere werkwijze of extra hulp), dan kan dit invloed hebben op de planning. De afgesproken tijden kunnen dan veranderen. We maken dan zo snel mogelijk een nieuwe afspraak.
- 3.2.3 We zorgen ervoor dat onze medewerkers goed opgeleid zijn en dat ze goede en verantwoorde ondersteuning geven.
- 3.2.4 De medewerker moet veilig kunnen werken met goed materiaal. Wij beoordelen of het materiaal goed genoeg is. Als dat niet zo is, moet de opdrachtgever het materiaal aanpassen.
- 3.2.5 De medewerker werkt volgens de regels van de Arbowet en onze eigen richtlijnen over veilig, hygiënisch en verantwoord werken. Hierdoor kan het zijn dat sommige dingen anders gaan dan de opdrachtgever gewend is. De medewerker mag opdrachten weigeren als die niet veilig of verantwoord zijn.
- 3.2.6 Als de vaste medewerker er niet is, doet Thuiszorg Helpende Hand zijn best om snel vervanging te regelen. Soms kan dit tijdelijk minder ondersteuning betekenen.
- 3.2.7 De medewerkers zullen zoveel mogelijk de zelfredzaamheid van de cliënt stimuleren. Als de inzet van hulpmiddelen de ondersteuning kan laten afnemen of zelfs kan beëindigen dan zal de cliënt zijn/haar medewerking moeten verlenen.
- 3.2.8 Thuiszorg Helpende Hand probeert de ondersteuning zo goed mogelijk af te stemmen op andere zorgverleners die ook bij de cliënt betrokken zijn. De opdrachtgever moet ons dan wel informeren over wat andere zorgverleners doen (bijvoorbeeld hun behandelplannen).

Artikel 4: Wijziging en beëindiging

- 4.1 Als u een keer geen ondersteuning nodig heeft, moet u dat minstens 24 uur van tevoren doorgeven aan Thuiszorg Helpende Hand. In bijzondere gevallen kunnen hierover andere afspraken worden gemaakt.
- 4.2 Als u niet op tijd afzegt, moet u de kosten van de geplande ondersteuning gewoon betalen. Afmelden kan elke dag van de week – dus ook in het weekend.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand
Venrayseweg 55
5921 KJ Venlo
I: www.thuiszorghh.nl



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

- 4.3 Wilt u iets veranderen aan de tijden, dagen of de plek waar de ondersteuning plaatsvindt? Laat het dan weten aan Thuiszorg Helpende Hand. Dit moet vooraf worden aangevraagd.
- 4.4 Als de regels van de overheid (zoals van de Wlz, WMO of Zorgverzekeringswet) veranderen, mag Thuiszorg Helpende Hand deze veranderingen direct doorvoeren. Ook als dit betekent dat u zelf meer moet betalen.
- 4.5 Thuiszorg Helpende Hand mag meteen stoppen of de ondersteuning pauzeren, als er één van de volgende situaties is:
- Er is geen geldige zorgindicatie meer of de opdrachtgever is overleden.
- De opdrachtgever houdt zich niet aan de gemaakte afspraken of voorwaarden.
 - De opdrachtgever betaalt niet op tijd.
 - De opdrachtgever gedraagt zich onacceptabel, bijvoorbeeld door seksuele intimidatie, agressie, discriminatie, racisme, of overmatig alcohol- of drugsgebruik.
 - Er zijn gevaarlijke dieren in huis.
 - De werkplek is niet veilig of voldoet niet aan de wettelijke eisen.
 - Het huis is zo vies of ongezond dat medewerkers er niet veilig of verantwoord kunnen werken.

Artikel 5: Aansprakelijkheid

- 5.1 Het is niet toegestaan om medewerkers van Thuiszorg Helpende Hand machtigingen te geven voor het gebruik van bankpassen, pincodes, creditcards of iets dergelijks. Als dit tóch gebeurt, is Thuiszorg Helpende Hand niet aansprakelijk voor schade die daaruit ontstaat.
- 5.2 De adviezen die we geven, doen we altijd naar ons beste kunnen. Maar als een advies schade veroorzaakt, zijn wij alleen aansprakelijk als het advies opzettelijk fout was of als er sprake is van grove nalatigheid.
- 5.3 Als er schade ontstaat door normale slijtage van spullen, dan vergoeden wij die niet.
- 5.4 Als u denkt dat er schade is ontstaan door ons toedoen, dient u dit binnen een maand na ontdekking schriftelijk te melden bij ons kantoor via info@thuiszorghh.nl. Wij zullen in overleg met u kijken naar een passende oplossing.
- 5.5 Wij hanteren een eigen risico van € 125,- en wij vergoeden niet meer dan dat de verzekeringsmaatschappij voor de betreffende casus uit keert.

Artikel 6: Klachten

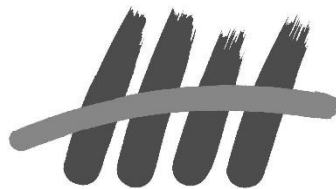
Sinds 1 januari 2016 geldt de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** voor zorg vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg) en de Zvw (Zorgverzekeringswet). Als je een klacht hebt over deze zorg, dan volgen we de regels uit deze wet.

Voor ondersteuning via de WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning) geldt deze wet niet. In dat geval kunt u uw klacht melden bij de gemeente of bij ons. Ook dan volgen we meestal dezelfde stappen als in de Wkkgz.

- 6.1 U mag uw klacht op verschillende manieren melden:



Stg. Thuiszorg Helpende Hand
Venrayseweg 55
5921 KJ Venlo
I: www.thuiszorghh.nl



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

- Mondeling (bijvoorbeeld door het te vertellen aan een medewerker of EVV'er),
- Schriftelijk (per brief of e-mail: info@thuiszorghh.nl),
- Telefonisch,
- Of via een externe organisatie.

6.2 U mag uw klacht ook anoniem indienen.

6.3 We vinden het fijn als u eerst uw klacht bespreekt met een van onze medewerkers. Wilt u dat niet? Dan kunt u ook rechtstreeks naar de teamcoach of directie gaan. U wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om uw klacht door een onafhankelijke, externe partij te laten behandelen.

6.4 Heeft u zorg vanuit de Wlz of Zvw? Dan kunt u uw klacht ook meteen indienen bij een externe klachtenfunctionaris of een geschillencommissie. Kijk hiervoor op onze website.

6.5 Hebt u een klacht over hoe wij met uw persoonlijke gegevens omgaan? Dan kunt u dat ook melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

6.6 Komen we er samen niet uit? Dan kunt u terecht bij:

- De interne klachtenfunctionaris,
- Of de geschillencommissie.

Het adres van het secretariaat is:

Postbus 694, 5900 AR Venlo

De klachtenregeling staat in een aparte bijlage.

6.7 Thuiszorg Helpende Hand is niet verantwoordelijk voor druk- of schrijffouten in folders, offertes of bevestigingen. Als er onduidelijkheid is over wat er bedoeld wordt, dan geldt de uitleg van Thuiszorg Helpende Hand.

Artikel 7: Privacy

7.1 Wij beschermen uw privacy met een speciaal privacyreglement.

Alle persoonlijke gegevens die wij van u nodig hebben om goede ondersteuning te geven, worden veilig bewaard volgens de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

7.2 Uw gegevens zijn alleen toegankelijk voor mensen die daar toestemming voor hebben. Wij geven uw gegevens niet door aan anderen, tenzij u of uw vertegenwoordiger daar toestemming voor geeft.

Uitzondering: in noodsituaties mogen we wel informatie delen.

7.3 Alle medewerkers van Thuiszorg Helpende Hand hebben geheimhoudingsplicht.

Dat betekent dat zij niet met anderen praten over wat zij tijdens hun werk over u te weten komen.

Alleen als het nodig is voor goede ondersteuning, mogen ze informatie delen met collega's of zorgverleners.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand
Venrayseweg 55
5921 KJ Venlo
I: www.thuiszorghh.nl



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

- 7.4 Uw gegevens komen alleen in een digitaal systeem te staan (zoals een webapp of cliëntendossier) als u of uw vertegenwoordiger daar toestemming voor geeft. Alleen mensen aan wie u toestemming hebt gegeven, mogen uw dossier inzien.

Artikel 8: Tarieven en betaling

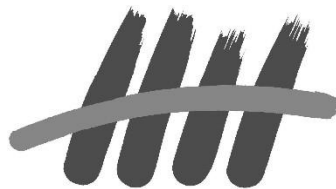
- 8.1 De ondersteuning wordt elke maand achteraf betaald. Als de ondersteuning niet loopt via de ZVW/WLZ of WMO dan krijgt u hiervoor een factuur met de afgesproken tarieven.
- 8.2 De prijzen zijn in euro's, zonder btw of andere belastingen die door de overheid kunnen worden opgelegd.
De tarieven zijn gebaseerd op de regels en prijzen die gelden op het moment dat het contract is gesloten.
- 8.3 Tarieven kunnen worden aangepast als:
- de lonen wettelijk omhoog gaan
 - andere kosten stijgen
 - er veranderingen zijn die dit noodzakelijk maken
- Deze prijsverhoging mag pas drie maanden na de start van de ondersteuning ingaan. Je wordt hiervan minstens twee weken van tevoren schriftelijk op de hoogte gebracht.
- 8.4 Als u een persoonsgebonden budget (PGB) gebruikt en daarvoor een factuur ontvangt, moet u deze binnen 14 dagen betalen.
- 8.5 Als wij twijfelen aan uw mogelijkheid om te betalen, kunnen wij vragen om extra zekerheid. Als u dat niet geeft, mogen wij de ondersteuning stoppen of de overeenkomst beëindigen.
- 8.6 Als u niet op tijd betaalt:
- Bent u automatisch in gebreke (zonder dat wij u eerst hoeven te waarschuwen).
 - Moet u wettelijke rente betalen over het bedrag dat u nog moet betalen.
- 8.7 Als wij extra kosten moeten maken om ons geld te krijgen (zoals incasso- of advocaatkosten), dan zijn die kosten voor uw rekening.
De kosten zijn minstens €150, of meer als wij kunnen aantonen dat we hogere kosten moesten maken.
- 8.8 Als u samen met iemand anders een contract afsluit, dan zijn jullie allebei volledig verantwoordelijk voor het betalen van de rekeningen en het nakomen van alle afspraken.
- 8.9 Voor alle afspraken met Thuiszorg Helpende Hand geldt het Nederlandse recht. Bij een conflict beslist alleen de Nederlandse rechter.

Artikel 9: Slotbepalingen

- 9.1 U mag geen medewerkers van Thuiszorg Helpende Hand vragen om **voor u te werken buiten de organisatie om** (bijvoorbeeld privé), als zij nu in dienst zijn of in de afgelopen **twee jaar** bij ons gewerkt hebben. Dit mag **alleen als u daarvoor schriftelijke toestemming** van Thuiszorg Helpende Hand heeft gekregen.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand
Venrayseweg 55
5921 KJ Venlo
I: www.thuiszorghh.nl



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

9.2 Als er een situatie ontstaat die **niet in deze voorwaarden staat**, dan beslist Thuiszorg Helpende Hand wat er gebeurt.

U gaat akkoord met deze algemene voorwaarden op het moment dat u het Zorgplan of Ondersteuningsplan (digitaal) ondertekent.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand
Venrayseweg 55
5921 KJ Venlo
I: www.thuiszorghh.nl