



## DE NIEUWE ZORG THUIS

### **Algemene Voorwaarden Algemene Voorziening Schoonmaak (AVS) en Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT)**

#### **Art. 1. Inhoud van de Overeenkomst Algemene Voorziening Huishoudelijke Hulp of Huishoudelijke Hulp Toelage**

- Art. 1.1. De Nieuwe Zorg Thuis heeft een opdracht verstrekt gekregen van de gemeente, in het kader van de WMO en/of de AVS/HHT.
- Art. 1.2. De Nieuwe Zorg Thuis stelt ter uitvoering van deze overeenkomst hulp bij het huishouden ter beschikking.
- Art. 1.3. Bij zorgverlening op basis van Zorg in Natura (ZIN), wordt de aard, omvang en duur van de zorgverlening bepaald door de zorgaanspraak van de cliënt, op basis van de zorgindicatie van de WMO en/of de AVS/HHT.
- Art. 1.4. De Nieuwe Zorg Thuis levert haar zorgproducten slechts indien de cliënt een geldige indicatie en/of recht op de AVS/HHT heeft van de gemeente. De Nieuwe Zorg Thuis levert haar zorgproducten tevens aan cliënten die particulier zorg inkopen.
- Art. 1.5. De Nieuwe Zorg Thuis verplicht zich de zorg te leveren in de kwaliteit en omvang als in de overeenkomst 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 verschaft die van belang is voor het op de juiste wijze verlenen van hulp bij het huishouden door de medewerk(st)er(s) van De Nieuwe Zorg Thuis.
- Art. 1.8. Voor elke cliënt legt De Nieuwe Zorg Thuis een dossier aan, bestaande uit een overeenkomst of bevestiging, de indicatie en andere relevante informatie. De Nieuwe Zorg Thuis gaat vertrouwelijk om met deze gegevens.
- Art. 1.9. De Nieuwe Zorg Thuis tracht in alle gevallen de hulp bij het huishouden op de cliënt en zijn/haar persoonlijke omstandigheden af te stemmen.
- Art. 1.10. De Nieuwe Zorg Thuis is gehouden bij de uitvoering van de hulp bij het huishouden 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. 1.11. De overeenkomst 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 overeenkomst wordt door beide partijen beschouwd als definitieve vastlegging van gemaakte afspraken.
- Art. 1.12. 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 gegronnd belang te hebben.
- Art. 1.13. 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 van de indicatie/afspraken AVS/HHT. Wanneer na afloop van de indicatie een herindicatie nodig is, dient cliënt uiterlijk 1 maand voor afloop van de indicatie een nieuwe indicatie aan te vragen. De overeenkomst blijft van toepassing bij aansluitende indicaties/afspraken AVS/HHT.
- Art. 2.2. Tussentijdse opzegging door de cliënt is mogelijk, met een inachtneming van een opzeggingstermijn van 1 maand.
- Art. 2.3. Indien de hulp bij het huishouden niet uitgevoerd hoeft te worden, dient de cliënt dit zo vroeg mogelijk, minimaal 24 uur van tevoren door te geven aan De Nieuwe Zorg Thuis. Tenzij er sprake is van een calamiteit zoals een ziekenhuisopname en de cliënt niet in staat 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 hulp bij het huishouden niet nakomt kan De Nieuwe Zorg Thuis deze geplande hulp wel registreren als hulp waarin de indicatietijd leidend is (bv. het niet afzeggen van hulp bij het huishouden).
- Art. 2.5. De hulp bij het huishouden eindigt:
- bij vervallen van de indicatie/AVS/HHT;
  - bij overlijden van de cliënt;
  - bij opzegging.
- Art. 2.6. In geval van overlijden van de persoon waarover zich de hulp in het huishouden uitstrekte, is er geen opzegtermijn van toepassing. De Nieuwe Zorg Thuis brengt wel de nazorg en de administratieve afwerking in rekening. In geval van een eventuele partner kan de hulp bij het huishouden in overleg met de gemeente worden door geleverd.

## **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 hulp bij het huishouden 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 hulp bij het huishouden weigeren indien een cliënt op discriminerende gronden (wet gelijke behandeling) een hulp in het huishouden 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 hulp bij het huishouden 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 hulp bij het huishouden door De Nieuwe Zorg Thuis beëindigd.
- Art. 3.5. De Nieuwe Zorg Thuis kan hulp bij het huishouden weigeren of beëindigen, indien de cliënt niet bereid is de overeenkomst en machtiging automatische incasso binnen de gestelde termijn te tekenen en aan te gaan.

## **Art. 4 Eigen bijdrage**

- Art. 4.1. Voor de hulp bij het huishouden kan een eigen bijdrage in rekening worden gebracht. Deze bijdrage kan worden vastgesteld door de gemeente of het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

- Art. 4.2. Indien het CAK een eigen bijdrage vaststelt, dan dient deze bijdrage aan het CAK te worden voldaan.
- Art. 4.3. Indien de gemeente een eigen bijdrage vaststelt, dan dient de cliënt rechtstreeks deze bijdrage aan De Nieuwe Zorg Thuis via automatische incasso te betalen. Als de cliënt recht heeft op bijzondere bijstand, dan zal De Nieuwe Zorg Thuis de bijdrage, indien mogelijk, rechtstreeks factureren aan betreffende instantie. Dit artikel is niet van toepassing voor cliënten, die dienstenvouchers hebben ingekocht via het Landelijk Platform Dienstenvouchers.
- Art. 4.4. Eén keer per jaar wordt door De Nieuwe Zorg Thuis aan de cliënt op verzoek van de cliënt een duidelijk gespecificeerd overzicht van gefactureerde uren verzonden.
- Art. 4.5. Indien de cliënt rechtstreeks aan De Nieuwe Zorg Thuis moet betalen, dan is de cliënt verplicht te zorgen voor voldoende saldo op de rekening van cliënt voor het in opdracht (op basis van machtiging) laten uitvoeren van betalingen door De Nieuwe Zorg Thuis.

## **Art. 5 Overige bepalingen**

- Art. 5.1. De cliënt dient aanwezig te zijn als de medewerker bij de cliënt 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 de cliënt pint bij een geldautomaat of in een winkel.
- Art. 5.3. Het is verboden dat de medewerker een sleutel van de woning van de cliënt 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 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 cliëntdossier. 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 uitvoering van de hulp bij het huishouden. 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 overeenkomst, 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. *WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)*: de wet op grond waarvan huishoudelijke verzorging wordt gefinancierd door de gemeente.

Art. 10.4. *De hulp bij het huishouden*: de persoon die namens De Nieuwe Zorg Thuis de werkzaamheden uitvoert bij de cliënt.

Art. 10.5. *Zorg in natura (ZIN)*: Zorg in natura is zorg die door de hulp bij het huishouden is verleend en die via de gemeente wordt betaald. De kosten worden door de gemeente rechtstreeks aan de zorgverlener vergoed. Een eventuele eigen bijdrage blijft natuurlijk wel voor uw rekening.

Art. 10.6. *CAK (Centraal Administratiekantoor)*: dit is het kantoor dat een inkomensafhankelijke eigen bijdrage kan bepalen en naar de cliënt kan sturen.

Art. 10.7. *Zorgindicatie*: het besluit van de gemeente, waarbij beoordeeld wordt of en in welke omvang een cliënt in aanmerking komt voor hulp.

Art. 10.8. *Overeenkomst*: 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.