

Leverings-  
voorwaarden

Algemene  
leveringsvoorwaarden  
Hulp bij het huishouden

Hulp bij het  
huishouden

# Algemene leveringsvoorwaarden Thuiszorg

Thuiszorg Pantein levert producten en diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Een van de diensten is het bieden van verschillende vormen van huishoudelijke hulp. In deze brochure staan de leveringsvoorwaarden hiervan beschreven. Deze leveringsvoorwaarden zijn tevens te vinden op de website: [www.thuiszorgpantein.nl](http://www.thuiszorgpantein.nl). De zorgverlening en diensten van Thuiszorg Pantein worden verleend op basis van de indicatiestelling, geldende wettelijke regelingen, kwaliteitseisen en de wensen van onze klanten.

Binnen de gezondheidszorg zijn er wetten vastgesteld die uw positie beschermen en richting geven aan de kwaliteit van de zorgverlening. Thuiszorg Pantein vindt het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten, waarop u ons kunt aanspreken en waar wij u kunnen aanspreken. Dit is vastgelegd in onderstaande leveringsvoorwaarden. De leveringsvoorwaarden zijn opgenomen in de zorgmap.

## De overeenkomst

Huishoudelijke hulp valt onder de WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning). Deze wet wordt uitgevoerd door de gemeente. Om in aanmerking te komen voor huishoudelijke hulp van Thuiszorg Pantein dient u in het bezit te zijn van een beschikking van de gemeente waarin u woont.

Aan de hand van deze beschikking worden er afspraken gemaakt over het verlenen van huishoudelijke hulp. Deze afspraken worden vastgelegd in een overeenkomst. Op het moment dat de hulpverlening van start gaat dient de overeenkomst door u en een vertegenwoordiger van Thuiszorg Pantein te zijn ondertekend. Door de overeenkomst te ondertekenen gaat u akkoord met deze leveringsvoorwaarden en de afspraken die met u zijn gemaakt.

Gedurende de hulpverlening kunnen, in overleg met u, de gemaakte afspraken veranderen. Deze veranderingen worden vastgelegd in een zorgmap en vormen een onderdeel van de overeenkomst.

Indien de geldigheid van de beschikking verstrijkt of indien u situatie ingrijpend is veranderd dient er een herindicatie bij de gemeente te worden aangevraagd. Deze herindicatie dient u zelf aan te vragen.

## Wijziging en beëindiging van de zorgovereenkomst

Zowel u als Thuiszorg Pantein zijn gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden. De opzegtermijn voor het beëindigen van de hulpverlening is twee weken. Thuiszorg Pantein kan alleen wegens gewichtige reden de overeenkomst opzeggen. Ingeval van wijzigingen zal Thuiszorg Pantein direct overeenkomstig handelen. Ook indien deze wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

De overeenkomst kan met onmiddellijke ingang worden opgezegd als:

- verplichtingen op grond van de afspraken en/of deze leveringsvoorwaarden niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden nagekomen.
- er geen sprake meer is van een geldige beschikking van de gemeente.
- de arbeidsomstandigheden dusdanig zijn dat het (verder) verlenen van huishoudelijke hulp niet (meer) van medewerkers verwacht mag worden. Dit is onder meer het geval indien u (of uw huisgenoten) zich schuldig maakt aan discriminatie, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren, (seksuele) intimidatie en/of er sprake is van slechte hygiënische omstandigheden of niet voldaan wordt aan de arbocheck.

## Zorgmap

De medewerkers van Thuiszorg Pantein stemmen de hulpverlening af uw wensen en behoeften. De werkafspraken worden vastgelegd in een zorgmap, in het activiteitenplan. Dit plan wordt binnen twee weken na start van de hulpverlening in samenspraak met u en/of uw vertegenwoordiger opgesteld. Om de afspraken uit te kunnen voeren is uw toestemming of die van uw vertegenwoordiger nodig. De zorgmap wordt door de vaste hulp ingevuld en bijgehouden.

Thuiszorg Pantein hecht veel waarde aan uw tevredenheid over de geboden hulp. De afgesproken hulp en de wijze waarop deze wordt verleend wordt daarom regelmatig met u besproken en zo nodig bijgesteld. Ook kunt u gevraagd worden een evaluatieformulier in te vullen waarin u uw ervaring en oordeel geeft over de geboden hulpverlening.



## Wat mag u van onze medewerkers verwachten?

Om de kwaliteit van de hulpverlening te garanderen, houden onze medewerkers zich aan de wettelijke regelingen, algemene kwaliteitseisen en maatschappelijk aanvaardbare omgangsvormen. De medewerker behandelt u met respect en heeft persoonlijke aandacht voor u en uw naasten en gaat zorgvuldig met uw bezittingen om. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw wensen, ideeën en leefregels. De medewerkers zullen u hierin, binnen de mogelijkheden van de organisatie, tegemoet komen. De afgesproken werkzaamheden worden, in overleg met u, op een deskundige manier uitgevoerd. Indien de medewerkers, om bepaalde redenen, de gemaakte afspraken niet na kunnen komen, wordt dit met u besproken. De medewerkers mogen geen geld of andere cadeaus in ontvangst nemen.

## Legitimatie

De medewerker kan zich op uw verzoek legitimeren als medewerker van Thuiszorg Pantein.

## Toegang tot de woning

De woning dient voor de medewerkers toegankelijk te zijn om huishoudelijke hulp te kunnen verlenen. Bent u om bepaalde redenen niet in staat om de deur van de woning te (laten) openen of kunt u niet aanwezig zijn op het moment dat de hulp wordt geboden dan worden hierover afspraken gemaakt. Indien er geen andere oplossingen voorhanden zijn kan overgegaan worden tot het in beheer nemen van sleutels. De extra tijd die nodig is om de sleutel op te halen en weer terug te brengen wordt als klantentijd geregistreerd. Thuiszorg Pantein kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele gevolgen of andere schade die veroorzaakt is door het bewaren van de sleutel op een afgesproken plek.

## Vaste medewerker en vervanging

Indien u hulp bij het huishouden ontvangt krijgt u een vaste medewerker toegewezen. Indien uw zorghulp ziek wordt zal Thuiszorg Pantein zich inspannen om vervanging te regelen, waarbij een indicatie voor huishoudelijke hulp (HH-2) als eerste wordt ingevuld. De termijn waarbinnen deze vervanging geregeld wordt is mede afhankelijk van de afspraken met de gemeente waarin u woont. Tijdens feestdagen ontvangt u géén huishoudelijke hulp.

## Arbeidsomstandigheden

Thuiszorg Pantein is verplicht om de richtlijnen uit de Arbeidsomstandighedenwet na te leven. Dit betekent dat Thuiszorg Pantein eisen stelt aan de werkomstandigheden. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werkmateriaal, roken, lichamelijke en psychische belasting. Er dienen soms voorzieningen te worden getroffen, bijv. speciale schoonmaakmaterialen, die noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de medewerker niet in gevaar te brengen. In de thuissituatie wordt daarom samen met u de arbocheck ingevuld om te kijken of de benodigde materialen aan de gestelde eisen voldoen. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt van u verwacht dat u het ontbrekend en/of ondeugdelijk materiaal aanvult of vervangt.

Er wordt gewerkt volgens vastgestelde werkwijzen en hygiënische richtlijnen. Dat betekent dat medewerkers in sommige situaties beschermende materialen, zoals handschoenen, dragen. Goede arbeidsomstandigheden hebben ook te maken met een goede omgang met elkaar. Thuiszorg Pantein gaat er vanuit dat u en de medewerker respectvol met elkaar omgaan.

### Microvezelsysteem

Medewerkers die huishoudelijke hulp bieden werken voornamelijk met een microvezelsysteem. Dit zijn speciale schoonmaakmaterialen die vanuit arbotechnisch en hygiënisch oogpunt worden gebruikt. Deze schoonmaakmaterialen krijgt u in bruikleen en worden bij u thuis gewassen. Dit wordt vastgelegd in een overeenkomst. Alleen indien u ernstige bezwaren heeft kan van het werken met het microvezelsysteem worden afgeweken.

### Privacy

Om op een verantwoorde manier hulp te verlenen heeft Thuiszorg Pantein persoonlijke informatie van u nodig. U bent daarom verplicht om de benodigde persoonlijke gegevens te verstrekken ten behoeve van de hulpverlening. Deze gegevens worden geregistreerd door de medewerkers en zijn alleen inzichtelijk voor degene die ze functioneel nodig heeft.

Medewerkers van Thuiszorg Pantein mogen niet met derden over uw situatie praten. Om optimaal hulp te kunnen bieden of in noodsituaties kan het echter nodig zijn dat de medewerkers onderling of met andere hulpverleners informatie uitwisselen. Deze informatie uitwisseling zal tot het noodzakelijke beperkt blijven. Aan uw naasten wordt alleen informatie gegeven wanneer u daar toestemming voor geeft. Thuiszorg Pantein hanteert ter bescherming van uw persoonlijke gegevens een privacyreglement dat voortvloeit uit de Wet bescherming persoonsgegevens.

### Klachten

Het is mogelijk dat de zorgverlening niet naar wens verloopt. Bespreek uw klacht als eerste met uw vaste zorghulp. Indien u dat niet wilt, wanneer dit niet lukt of wanneer u daar ondersteuning bij nodig heeft, kunt u een gesprek aangaan met de leidinggevende. Mocht dit ook niet tot een oplossing leiden, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie. Hierbij kunt u ondersteuning krijgen.

Thuiszorg Pantein heeft voor het behandelen van klachten van klanten een klachtenregeling opgesteld. Voor het indienen van een klacht is een klachtenformulier beschikbaar. Zowel de klachtenregeling als het klachtenformulier zijn verkrijgbaar bij het secretariaat Klachtencommissie of te downloaden via de website.

### Medezeggenschap

Thuiszorg Pantein heeft een cliëntenraad. Deze cliëntenraad vertegenwoordigt uw belangen en adviseert de directie over onderwerpen die u direct raken.

## Aansprakelijkheid

Thuiszorg Pantein is verzekerd tegen materiële schade die door een medewerker bij u wordt veroorzaakt. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Thuiszorg Pantein leidt, kunt u een aanvraag tot schadevergoeding indienen.

De schade dient u zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 5 werkdagen, schriftelijk te melden aan Thuiszorg Pantein. Thuiszorg Pantein vergoedt de schade tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering uitkeert.

Thuiszorg Pantein kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:

- calamiteiten zoals rampen, brand, overstromingen of extreme weersomstandigheden, waardoor de zorgverlening niet mogelijk is;
- schade die is ontstaan door verlies, misbruik of diefstal van goederen, geld, sleutels of pinpas welke door u aan onze medewerkers zijn toevertrouwd.

## Financiering

Als u een geldige beschikking van de gemeente heeft, komt u in aanmerking voor een gehele of gedeeltelijke vergoeding vanuit de WMO. Meestal betaalt u een eigen bijdrage voor de hulpverlening aan de gemeente. De eigen bijdrage is afhankelijk van de gezinssamenstelling, het (gezamenlijk) belastbaar inkomen en het aantal uren hulp dat u ontvangt. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) stelt de hoogte van de eigen bijdrage vast.

Thuiszorg Pantein brengt uitsluitend de kosten in rekening die tot de overeengekomen hulpverlening behoren. Hieronder vallen ook alle taken en activiteiten die behoren bij goede hulpverlening, bijvoorbeeld opstellen van een activiteitenplan of contact met de huisarts.

De medewerkers registreren na afloop van de werkzaamheden de tijd, in afgeronde eenheden, op een urenlijst. Deze lijst wordt aan u ter ondertekening voorgelegd. De kosten worden op basis van deze registratie in rekening gebracht.



## Annulering

Als u voor korte duur geen huishoudelijke hulp nodig heeft dient u zich 48 uur van te voren af te melden via het telefoonnummer dat in de zorgmap staat. Indien u de huishoudelijke hulp te laat afzegt, is Thuiszorg Pantein genoodzaakt de kosten rechtstreeks bij u in rekening te brengen.

## Autogebruik

De medewerkers mogen de eigen auto gebruiken om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten, bijvoorbeeld boodschappen doen. Het autogebruik (van de medewerker) gaat altijd in overleg met u en de medewerker.

## Verandering van zorgaanbieder

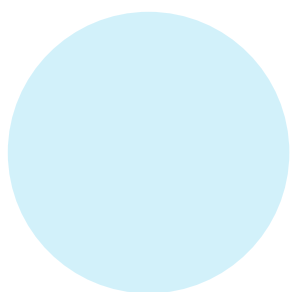
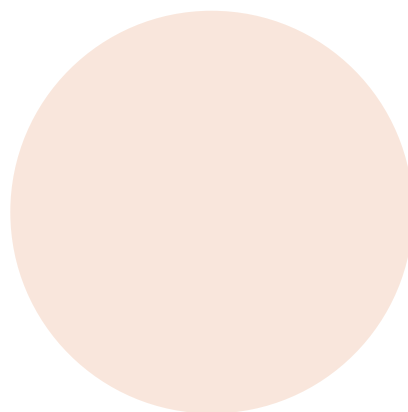
Als u van zorgaanbieder wilt veranderen zullen de medewerkers van Thuiszorg Pantein daaraan medewerking verlenen door te zorgen voor een goede overdracht.

## Algemene voorzieningen

Mocht een bepaling van deze leveringsvoorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing zijn, dan zal slechts die bepaling als niet geschreven worden beschouwd. Voor het overige zullen deze leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven.

## Toepasselijk recht en geschillen

Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan in verband met de overeenkomst worden bij uitsluiting berecht door de Rechtbank.



Bezoekadres:

Industrielaan 1  
5405 AA Uden

Postadres:

Postbus 109  
5400 AC Uden

T 0900 – 8803  
F 0413 – 333 700  
I [www.thuiszorgpantein.nl](http://www.thuiszorgpantein.nl)

KvKnummer: 41085517

Klachtencommissie: E [klachtencommissie.zorg@pantein.nl](mailto:klachtencommissie.zorg@pantein.nl)

