ALGEMENE VOORWAARDEN
Huishoudelijke ondersteuning (Wmo)

Deze module is van toepassing als u huishoudelijke ondersteuning krijgt vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning. U ontvangt deze huishoudelijke ondersteuning op basis van de indicatie en uw ondersteuningsplan.

Hoofdstuk 1 - De basis van de algemene voorwaarden

1.1. Voor wie gelden de algemene voorwaarden?

De algemene voorwaarden gelden voor u en De Blije Borgh. Ze gaan in vanaf het moment dat u met ons een overeenkomst sluit.

Belangrijk: De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden in deze geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.

1.2. Wie is wie in de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden gaat het over 'u/ uw' en over 'wij/ ons'. Dit bedoelen we daarmee:

U/ uw: Dit is de persoon die de zorg ontvangt. Maar soms bedoelen we daar ook de wettelijke vertegenwoordiger van deze persoon mee. De wettelijke vertegenwoordiger is de persoon die namens de zorgontvanger beslissingen kan nemen.

Wij/ ons: Dit is de zorgaanbieder, De Blije Borgh.

1.3 Wanneer kunnen we de algemene voorwaarden aanpassen?

Wijzigingen door derden

Het kan zijn dat onze brancheorganisatie ActiZ wijzigingen in haar voorwaarden doorvoert. Of dat de wet- en regelgeving of onze contracten met gemeentes veranderen. In dat geval kunnen wij de algemene voorwaarden daarop aanpassen.

Een aanpassing van de algemene voorwaarden door (één van) deze punten, geldt meteen wanneer de verandering in de ActiZ voorwaarden, wet- en regelgeving of het contract tussen De Blije Borgh en de gemeente ingaat. Zo'n aanpassing kunnen wij u ook achteraf melden.

Andere wijzigingen

In alle andere gevallen kunnen wij de algemene voorwaarden ook aanpassen.
Dit gaat altijd met goedkeuring van de cliëntenraad. Wij melden u vooraf over dit soort aanpassingen en laten weten wanneer die ingaan.

Hoofdstuk 2 – Overeenkomst, Ondersteuningsplan en cliëntdossier

2.1 Welke verplichtingen hebben wij?

Wij vertellen u over de voorgestelde zorg. Die zorg noemen we hierna ook wel de ondersteuning. Wanneer nodig overleggen we hierover met u. Zo beslissen we samen over passende zorg waar u zelf achter staat.

2.2 Wat is een (digitaal) ondersteuningsplan?

In het ondersteuningsplan staan de afspraken die wij samen maken over uw zorg. Uw ondersteuningsplan maken we bij start van de ondersteuning. De afspraken in het ondersteuningsplan sluiten zoveel mogelijk aan bij uw wensen en de ondersteuningsmogelijkheden. Uw indicatie bepaalt wat wij voor u mogen doen. Wenst u nu of in de toekomst meer zorg dan uw indicatie toelaat? Bespreek dit met de Teamcoördinator huishoudelijke ondersteuning. Die bekijkt met u de opties.

2.3 Wat als u en De Blije Borgh het niet eens worden over het ondersteuningsplan? Of als u niet wilt/kunt overleggen over het ondersteuningsplan?

We houden zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als u het voorgestelde ondersteuningsplan erg nadelig vindt, dan bespreken we dat samen. Mogelijk betrekken we ook de gemeenten of andere partijen om een passender ondersteuningsplan te maken.

Als dat niet lukt of u geen toestemming geeft voor (delen van) onze huishoudelijke ondersteuning, benoemen we dat in het ondersteuningsplan. Wij doen niets waar u, of uw wettelijke vertegenwoordiger, geen toestemming voor heeft gegeven.

2.4 Wat gebeurt er tijdens de evaluatie?

Tijdens de evaluatie bespreken we hoe de ondersteuning gaat en of er aanpassingen nodig zijn. Met de uitkomst werken we uw document "specifieke uitvoeringsafspraken" bij. Tussentijds onderhouden we telefonisch contact met u, om uw tevredenheid over de huishoudelijke ondersteuning te bespreken.

2.5 Wat als De Blije Borgh de afspraken in het (digitaal) ondersteuningsplan niet nakomt?

Als wij door omstandigheden geen ondersteuning kunnen bieden, hoort u dat zo snel mogelijk. Samen bespreken we dan hoe het verder gaat.

2.6 Welke regels gelden er voor het gebruik van het cliëntdossier?

Na afsluiten van de huishoudelijke ondersteuning gaat het cliëntdossier met alle formulieren terug naar De Blije Borgh.
Vragen rondom wet- en regelgeving over het inzien van het cliëntdossier, het bijhouden/ bewaren van het cliëntdossier, een kopie van het cliëntdossier en vernietigingsverzoeken mailt u naar zorgbemiddeling@deblijeborgh.nl of u neemt contact op met Teamcoördinator huishoudelijke ondersteuning. Zij kunnen u wijzen op het privacy beleid.

De medewerkers registreren na elke ondersteuning de werkzaamheden in het cliëntdossier. Dit zijn wij als organisatie verplicht ter verantwoording van de uitgevoerde werkzaamheden.

Hoofdstuk 3 - Betalingsvoorwaarden

3.1 Moet u ons betalen voor de ondersteuning?

Doorgaans niet. Mogelijk moet u wel verplicht een wettelijke eigen bijdrage betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die bijdrage is. Daar hebben wij verder dus geen invloed op.

3.2 Op welk moment moet u betalen?

Wanneer u de ondersteuning niet zelf hoeft te betalen, ontvangt u geen rekening. Die sturen wij namelijk direct naar het zorgkantoor, de gemeente.

- De rekening voor de eigen bijdrage aan het CAK, krijgt u van het CAK.

Hoofdstuk 4 - Overige afspraken

4.1 Waar vindt u informatie over de regelingen die horen bij de algemene voorwaarden?

Alle regelingen kunt u opvragen bij de Teamcoördinator huishoudelijke ondersteuning. Een aantal kunt u ook vinden in de zorgmap of op De Blije Borgh website. Bij de start van uw ondersteuning gaat u akkoord met de regelingen rondom onderstaande onderwerpen:

- Algemene zaken die bij ons spelen en die voor de ondersteuning belangrijk zijn;
- Welke aanvullende ondersteuning en mogelijke andere diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- Onze bereikbaarheid;
- Onze klachtenregeling;
- Ons privacyreglement;
- Onze cliëntenraad;
- Onze schaderegeling;

4.2 Welke informatie geeft u aan ons?

Voor de start van uw ondersteuning geeft u ons:

- De naam en contactgegevens van uw contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (op papier of digitaal) is gemachtigd in uw belang te handelen wanneer u dat zelf niet meer kunt. De teamcoördinator voert een Id-check uit.
- Naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de ondersteuning. Bijvoorbeeld dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

4.3 Welke verplichtingen heeft u nog meer zo lang als wij u ondersteuning bieden?

- U bent wettelijk verplicht om in het bezit te zijn van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- U geeft ons naar beste weten de informatie en medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. De informatie geeft u zoals afgesproken in het ondersteuningsplan.

- U meldt schade die mogelijk door ons komt zo snel mogelijk bij ons. Hierbij geldt de schadeprocedure van De Blije Borgh;
- U doet, schrijft en zegt niets dat schadelijk is voor De Blije Borgh, de gezondheid of welzijn van cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers.
- Zonder toestemming mag u geen beeld- of geluidsopnamen maken van onze medewerkers en/of vrijwilligers. Wilt u beeld- of geluidsopnamen maken, meldt dit dan vooraf bij de betreffende persoon en coördinator huishoudelijke zorg. Dat betekent vervolgens nog niet dat u beeld- en geluidsopnamen openbaar mag maken. Als u dat wilt doen is daar ook een specifieke toestemming vereist.
- U meldt het ons zo snel mogelijk wanneer uw situatie verandert. Bijvoorbeeld door het overlijden van uw partner, een verandering van uw indicatie, wanneer u overgaat naar de Wet Langdurige Zorg (WLZ), bij een ziekenhuisopname etc. Dit kan invloed hebben op (uw recht op) ondersteuning.
- U moet aanwezig zijn als onze medewerker bij u in het huis werkt.
- U mag de medewerker nooit uw bankpas en/of pincode geven. Doet u dat toch, dan is dat op uw eigen risico. De Blije Borgh en haar medewerkers zijn niet aansprakelijk bij verlies of diefstal van geld en/of andere betaalmiddelen.
- U mag geen cadeautjes aan de thuishulp geven. Ook niet in de vorm van geld of andere betaalmiddelen.
- U meldt een besmetting of wanneer u in contact bent geraakt met (infectie) ziekten zoals MRSA, griep, Hiv enz. zo snel mogelijk bij uw coördinator huishoudelijke zorg.
- U meldt zo snel mogelijk aan de coördinator huishoudelijke zorg wanneer u medicatie (bijvoorbeeld cytostatica) gebruikt en de bijwerkingen invloed of besmettingsgevaar kunnen opleveren voor de directe omgeving en/of personen.
- Als u medicatie gebruikt die via een injectie wordt gegeven, zorgt u ervoor dat prikaccidenten voorkomen worden. Dit doet u door naalden direct na gebruik in een afsluitbare naaldencontainer te stoppen en de container op tijd te legen.

4.4 Hoe gaan wij om met beeldmateriaal waarin u voorkomt?

Voor bijvoorbeeld voorlichting en promotie worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij beeldmateriaal waarin u voorkomt willen gebruiken, vragen wij vooraf uw toestemming.

4.5 Hoe gaan wij om met deelname aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, leggen wij u het doel en mogelijke risico's daarvan uit. Alleen als u daarvoor toestemming geeft, mogen wij u betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs.

4.6 Welke afspraken maken we nog meer met u voor goede ondersteuning?

- Bij overmacht kan het zijn dat onze medewerker niet (op tijd) bij u is. Met overmacht bedoelen wij onder andere (maar niet uitsluitend): onverwachte verkeerssituaties, noodsituaties bij andere cliënten en geen beschikbare medewerkers door ziekte. Wij nemen zo snel mogelijk contact met u op, we proberen met een passende oplossing te komen en ongemak voor u te beperken.
- Waar mogelijk krijgt u met bekende medewerkers te maken. Door vakantie, verlof of ziekte kan het wel zijn dat een andere medewerker u ondersteunt.

- Het kan voorkomen dat een medewerker niet komt opdagen op het afgesproken tijdstip. Om dit te melden neemt u telefonisch contact op met uw zorgcöordinator. Op landelijke feestdagen werken onze medewerkers niet. We stemmen met u af hoe we met deze uren omgaan.
- Wij zijn wettelijk verplicht te zorgen voor goede werkomstandigheden (veiligheid, gezondheid en hygiëne, voor onze medewerkers. Zij zijn bij u thuis aan het werk. Daarom
  vragen wij uw medewerking om ook bij u thuis voor wettelijk passende werkomstandigheden te zorgen zoals deze zijn beschreven in de Arbo-check. De Arbo-check maakt duidelijk welke aanpassingen aan materialen en werkomgeving nodig zijn voor een gezonde arbeidssituatie voor de medewerker en voor u een veilige situatie.
- Gevaarlijke stoffen zoals chloor, ammoniak en zoutzuur mogen niet door de medewerker worden gebruikt. Ook niet op uw verzoek.
- Medewerkers zijn verplicht om (bijna) incidenten en calamiteiten te melden aan ons.
- Wij vinden respect voor onze medewerkers heel belangrijk. Ongewenst gedrag zoals (telefonische) agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie enzovoorts leiden tot het onmiddellijk stoppen van de ondersteuning volgens de zorgweigeringsprocedure. Als u ongewenst gedrag ervaart van een medewerker, dan verzoeken wij u om contact op te nemen met de coördinator huishoudelijke zorg. Wij nemen direct passende maatregelen.
- Wij gebruiken geen sleutels die toegang geven tot uw woning. Dit is alleen mogelijk in uitzonderlijke situaties. De voorwaarden vraagt u op bij de Teamcoördinator huishoudelijke ondersteuning.

4.7 Hoe lang van tevoren zegt u een afspraak af of verplaatst u deze?

Als u geen ondersteuning kunt ontvangen, meldt dit zo snel mogelijk bij uw Teamcoördinator huishoudelijke ondersteuning. Doe dit in ieder geval 24 uur van tevoren. Zegt u de afspraak niet op tijd af? Dan kunnen wij kosten (gederfde inkomsten) bij u in rekening brengen. U hoeft dit niet te betalen als u bewijst dat het onmogelijk was om op tijd af te zeggen. Bijvoorbeeld door een onverwachte ziekenhuisopname.

Hoofdstuk 5 - Klachten en geschillen

5.1 Wat doet u met een klacht over ons?

U kunt een klacht indienen op de website per mail klachten@deblijeborgh.nl , per brief of telefonisch bij de coördinator huishoudelijke zorg. De klachtenregeling kunt u vinden op de website via https://www.De Blije Borgh.nl/klachten of opvragen bij uw Teamcoördinator huishoudelijke ondersteuning.
Deze klachtenregeling beschrijft de wijze waarop u een klacht kunt indienen bij De Blije Borgh en op welke wijze De Blije Borgh omgaat met uw klacht.
Het doel van de klachtenregeling is, om op grond van ontvangen klachten, structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie signaleren en te verbeteren.

Hoofdstuk 6 - Einde van de overeenkomst

6.1 Huishoudelijke ondersteuning kan op de navolgende wijze eindigen:

- Door het bereiken van de in de beschikking bepaalde einddatum;
- Op het moment dat de cliënt weer in voldoende mate zelfstandig kan zorgen voor schoon en leefbaar huis;

- Door verhuizing buiten regio Drechtsteden of overlijden van de cliënt;
- Door schriftelijke opzegging door SDD, om haar moverende redenen. Hierbij de wordt een opzegtermijn van 1 maand in acht genomen, waarbij SDD en De Blije Borgh in overleg kunnen besluiten om de ondersteuning eerder te laten eindigen;
- Door opzegging vanuit de cliënt.

6.2 Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

Wij kunnen de overeenkomst opzeggen per e-mail of brief met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- Wij de ondersteuning die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen geven. Bijvoorbeeld als uw zorgvraag zo verandert dat wij geen goede ondersteuning meer kunnen geven of na een nieuw(e) indicatie;
- U en/ of uw wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen uit de overeenkomst en de daarbij behorende regelingen niet nakomt (nakomen);
- U en/ of uw vertegenwoordiger zich zo gedraagt (gedragen) dat voorzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- De schriftelijke overeenkomst tussen De Blije Borgh en de gemeente waarin u woont, wordt beëindigd waardoor wij daar niet langer onze diensten kunnen aanbieden;
- Er andere belangrijke redenen zijn voor de opzegging die wij van tevoren met u hebben besproken.

6.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om de in 6.1 beschreven redenen, doen wij ons best om u te helpen bij het zoeken naar een passende andere zorgaanbieder. Ook wijzen we u op de mogelijkheid een klacht in te sturen. Als u wilt krijgt u een kopie van het cliëntdossier. Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan de zorgaanbieder die de zorg overneemt.

6.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief. U moet wel een opzegtermijn van minimaal 1 maand aanhouden. Ook kunt u alleen opzeggen voor de eerste dag van de maand. U hoeft de opzegtermijn van 1 maand niet aan te houden als uw (her)indicatie vervalt. In dat geval kunt u de overeenkomst stoppen op de datum dat de (her)indicatie vervalt.

6.5 Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende ondersteuning aanpassen?

Ja. Dit geldt alleen voor prijsaanpassingen die wij doen in de aanvullende ondersteuning die u zelf betaalt. U mag dan het deel van de overeenkomst dat de aanvullende ondersteuning regelt, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

6.6 Tot slot

U kunt alle regelementen en procedures ontvangen waarnaar we in deze algemene voorwaarden verwijzen. U vraagt dit aan bij zorgbemiddeling@deblijeborgh.nl.