



Algemene voorwaarden Diensten aan Huis

1. Algemeen

1.1 Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons. De algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod gericht op hulp bij het huishouden en/of thuisbegeleiding heeft aanvaard. Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op cliënten die op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) van ons hulp bij het huishouden ontvangen.

1.2 Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij' of 'ons'.

- Met 'wij' of 'ons' wordt Allévo bedoeld die deze voorwaarden gebruikt.
- Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij diensten verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

2. Zelfredzaamheidsmeting

2.1 Wat is de zelfredzaamheidsmeting en hoe komt het tot stand?

De zelfredzaamheidsmeting maakt onderdeel uit van de overeenkomst. In de zelfredzaamheidsmeting staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken u en Allévo hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in de zelfredzaamheidsmeting beschreven wat u zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in de zelfredzaamheidsmeting beschreven werkzaamheden. Indien u geen mantelzorgers of vrijwilligers wil betrekken dan respecteert Allévo dat.

3. Verplichtingen Allévo

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij verstrekken veilige, doeltreffende, doelmatige en cliëntgerichte zorgverlening, afgestemd op uw reële behoefte en op andere vormen van zorg of hulp die u ontvangt;
- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- wij hebben een meldcode huishoudelijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die Allévo inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig met deze meldcode;
- wij vragen vooraf toestemming aan u indien wij wensen te overleggen over uw situatie met een zorg- of hulpverlener van een andere organisatie;
- onze voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en achtneming van de rechten van de cliënt;

- onze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding in de uitoefening van hen in de uitvoering van hun beroep als geheim is toevertrouwd of hen als geheim ter kennis is gekomen of wat hen in de uitoefening van het beroep ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen;
- wij melden iedere calamiteit en iedere toepassing van geweld die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijke ondersteuning heeft plaatsgevonden bij de gemeente;
- wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van een incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen, als er een incident in de zorglevering is geweest, waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben.

4. Verplichtingen cliënt

Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, zelfredzaamheidsmeting en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt het ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u gaat akkoord met de afspraken die naar aanleiding van de Arbo Check worden gemaakt indien u thuis maatschappelijke ondersteuning ontvangt;
- u onthoudt zich van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met één van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met één van onze zorgmedewerkers openbaar maken;
- u meldt tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag) uiterlijk 48 uur van tevoren aan ons dat u geen gebruik wenst te maken van de afgesproken ondersteuning.

5. Klachten

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.

5.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons?

U kan als u niet tevreden bent over de verleende werkzaamheden die op basis van de overeenkomst worden verricht, een klacht indienen bij de medewerker die het betreft, diens leidinggevende of klachtenfunctionaris. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De klachtenregeling is gepubliceerd op de website Allévo. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een klachtenfunctionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk en gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende instanties waar u terecht kunt met uw klacht.

6. Wijziging en einde overeenkomst

6.1 Wie kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?

De algemene voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden:

- bij gewijzigde wet- en regelgeving of wijzigingen in het gemeentelijk beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken.
- in alle overige gevallen door ons, na instemming van de cliëntenraad. Wij informeren u tijdig over een wijziging van de algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

6.2 Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van een cliënt;
- b. door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;
- c. met wederzijds goedvinden;
- d. indien en voor zover de overeenkomst betrekking heeft op maatschappelijke ondersteuning die verleend wordt op indicatie eindigt de overeenkomst op het moment waarop de indicatie eindigt;
- e. indien het in de zelfredzaamheidsmeting beschreven doel bereikt is;
- f. door het verstrijken van de duur waarvoor de overeenkomst is overeengekomen;
- g. door ontbinding door de rechter;
- h. door permanente opname in een zorginstelling;
- i. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen.

6.3 Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

6.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief. Deze opzegging stuurt u per e-mail of brief naar de coördinator huishoudelijke hulp. De contactgegevens van de coördinator huishoudelijke hulp zijn te raadplegen in de map die u van ons heeft ontvangen.