



A Family Company

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGPLUS

*Graag stellen wij u op de hoogte
van de Algemene Voorwaarde van
ZorgPlus*

ZorgPlus

Huishoudelijke zorg

Begrippenlijst

- **WMO:** Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- **Cliënt:** De persoon die recht heeft op huishoudelijke hulp
- **Zorgaanbieder:** ZorgPlus
- **Huishoudelijk ondersteuningsplan:** Het document waarin ZorgPlus, in overleg met de cliënt, afspraken in hebben gemaakt, die bijdrage aan de huishoudelijke hulp van cliënt
- **Indicatiebesluit:** Een indicatiebesluit houdt in dat er een officiële beoordeling heeft plaatsgevonden, en dat er is vastgesteld dat u wel, óf niet recht heeft op huishoudelijke hulp
- **Leveringsvoorwaarden:** Voorwaarden beschreven in een schriftelijke overeenkomst, waarin ZorgPlus zich verbindt met de cliënt, tot het leveren van huishoudelijke hulp
- **Vertegenwoordiger van de client:** De persoon die optreedt als verantwoordelijke en aanspreekpunt, mocht de cliënt hiertoe niet in staat zijn.
- **Curator:** De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt zowel de belangen op het terrein van verzorging, behandeling, verpleging als op het terrein van de financiën, behartigt.
- **Bewindvoerder:** De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen, op het terrein van de financiën behartigt.
- **Mentor:** De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt zowel de belangen op het terrein van verzorging, behandeling en verpleging behartigt.

Afspraken huishoudelijke hulp

Wanneer zijn de voorwaarden van toepassing?

De voorwaarden zijn van toepassing voor cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen van ZorgPlus.

Over wie gaan deze voorwaarden?

In deze voorwaarden wordt er gesproken over 'u' en over 'wij'. Met wij wordt zorgaanbieder ZorgPlus bedoeld, de partij die deze voorwaarden gebruikt. Met 'u' wordt de cliënt bedoeld en diens vertegenwoordiger.

Vanaf wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

De voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat u hulp ontvangt van ZorgPlus

Een wijziging die voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van een dergelijke wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

Welke verplichtingen hebben wij?

- Wij zullen in overleg met u de hulp afstemmen op uw wensen en behoeften
- Wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn
- Wij zullen zorgvuldig omgaan met uw persoonlijke eigendommen, maar wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele diefstallen en- of vermissingen, hiervan

Wat zijn uw verplichtingen?

- U zal ons naar uw beste weten, uw situatie, voor zover nodig, doorvertalen naar ons. Ook is medewerking van u vereist voor de uitvoering van de opgestelde overeenkomst
- U zorgt voor een veilige, gezonde en hygiënische werkomgeving
- U dient geen geluid en/of video opnames te maken van onze medewerkers, zonder wederzijds goedkeuren.

Ondersteuningsplan

Wat houdt het ondersteuningsplan in?

Tijdens het intakegesprek zal u kennis maken met ZorgPlus, en zal ZorgPlus kennis maken met u. We zullen uw wensen bespreken en uw situatie beoordelen. Tevens zullen we enkele persoonlijke gegevens van u noteren, die wij nodig hebben om op een juiste manier hulp te kunnen leveren. Wij zullen in overleg met u de verwachtingen bespreken, zodat u een duidelijk beeld heeft van de te verwachten hulp. Uw voorkeur voor de hulp, en dag en- of tijd om de hulp te ontvangen nemen wij mee in de planning, voor hoever dat mogelijk is. De doelen en de mate van zelfredzaamheid wordt ook besproken in het ondersteuningsplan. Mocht u graag veranderingen zien binnen het ondersteuningsplan, dan zullen wij deze veranderingen doorvoeren.

Indicatie

Wanneer u merkt dat huishoudelijke werkzaamheden te zwaar voor u en/of uw huisgenoten worden. Dan kunt u overwegen om ondersteuning aan te vragen bij uw gemeente. Meldt u zich dan bij het sociaal team van uw gemeente. Een consulent van de gemeente zal dan beslissen of u recht heeft op huishoudelijke hulp, en zo ja hoeveel. Vervolgens dient ZorgPlus zich te houden aan de afgegeven indicatie.

Vertegenwoordiging

Mocht de cliënt niet, of onvoldoende in staat zijn om zijn of haar materiële of immateriële belangen te behartigen, dan kan de cliënt een persoon aanwijzen die de cliënt zal vertegenwoordigen.

Let op! Dit is niet van toepassing, wanneer de cliënt een wettelijke vertegenwoordiger heeft.

Privacy

Om werkzaamheden voor u uit te voeren maar ook om u te informeren en te voldoen aan wettelijke en contractuele verplichtingen, heeft ZorgPlus gegevens van u nodig. Persoonlijke gegevens, die zich niet beperken tot uw adres. Deze gegevens worden verzameld, bewaard en gebruikt door ZorgPlus. Net als u vindt ZorgPlus het belangrijk dat uw gegevens veilig zijn, en dat er zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens wordt omgegaan.

Van wie verwerkt ZorgPlus gegevens?

ZorgPlus verwerkt de gegevens van iedereen die hulp krijgt van ZorgPlus. Deze gegevens krijgt ZorgPlus van u, maar ook van uw gemeente of zorgkantoor.

Welke gegevens verwerkt ZorgPlus van u?

ZorgPlus verwerkt onder andere de volgende gegevens:

- NAW-gegevens;
- BSN-nummer;
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- Nationaliteit;
- Samenstelling van het gezin;
- Contactgegevens (tel. nr., e-mail, enz.);
- Betaalgegevens;
- Telefoongesprekken.

Waarvoor verwerkt ZorgPlus uw gegevens?

ZorgPlus verwerkt uw gegevens voor administratieve, facturatie en planningsdoeleinden om de tussen ons overeengekomen zorg en/of hulpovereenkomsten na te kunnen komen. Op deze manier is het mogelijk om de kwaliteit van de hulp te waarborgen.

Met wie deelt ZorgPlus uw persoonsgegevens?

ZorgPlus deelt uw persoonsgegevens met verschillende andere partijen als dit noodzakelijk is om de hulpovereenkomst voor u uit te voeren, maar ook om u te informeren en te voldoen aan wettelijke en contractuele verplichtingen. Met partijen die uw gegevens in opdracht van ZorgPlus verwerken, sluiten wij een verwerkersovereenkomst. Met de verwerkersovereenkomst borgt ZorgPlus dat ook andere partijen zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens omgaan en dat ze dus veilig zijn.

De partijen met wie uw (persoons)gegevens gedeeld kunnen worden, zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- Overheidsinstanties
- ICT database/website beheer- en onderhoudsbedrijven
- IT Security Bedrijven
- Accountants en juristen
- Hulpen

Wilt u weten welke gegevens ZorgPlus van u heeft?

U kunt vragen welke gegevens ZorgPlus van u heeft. ZorgPlus stuurt u dan een overzicht van deze gegevens. Ziet u dat de gegevens niet juist zijn? Of ontbreekt er informatie? Dan kunt u ZorgPlus vragen om de gegevens aan te passen of aan te vullen.

Wilt u niet dat ZorgPlus uw persoonsgegevens verwerkt?

In bepaalde gevallen kunt u ZorgPlus vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken, uw gegevens te wissen of om uw gegevens over te dragen aan een andere zogenoemde verwerkingsverantwoordelijke. U wilt bijvoorbeeld dat ZorgPlus u niet belt of mailt. U kunt ZorgPlus ook vragen om uw gegevens niet meer te gebruiken als u daar een (belangrijke) persoonlijke reden voor heeft. ZorgPlus heeft uw gegevens natuurlijk wel nodig om uw hulpovereenkomst goed te kunnen uitvoeren.

Wat moet u doen?

Wilt u dat ZorgPlus uw gegevens niet meer gebruikt, het gebruik beperkt of uw gegevens overdraagt? Neem contact op en geef aan waarom u wilt dat ZorgPlus uw gegevens niet meer gebruikt.

Hoelang bewaart ZorgPlus uw gegevens?

ZorgPlus verzamelt uw gegevens met een doel. ZorgPlus bewaart uw gegevens zo lang ZorgPlus deze gegevens nodig heeft voor dat doel. ZorgPlus houdt zich hierbij aan de wet. Als ZorgPlus uw gegevens niet meer nodig heeft, worden de gegevens verwijderd.

Beveiliging

Uw gegevens worden door ZorgPlus op een passende wijze beveiligd tegen diefstal, verlies of ander onrechtmatig gebruik dat van deze gegevens zou kunnen worden gemaakt. ZorgPlus heeft de nodige maatregelen getroffen om te voorkomen dat uw persoonsgegevens verloren raken, gestolen worden of door personen buiten ZorgPlus worden bekeken.

Voorwaarden

Aanwezigheid

ZorgPlus acht dat de cliënt aanwezig is bij binnenkomst van de medewerker. Wanneer de cliënt ervoor kiest de medewerker van ZorgPlus alleen in zijn of haar huis te laten, dan is de cliënt hiervoor verantwoordelijk.

ZorgPlus acht dat, zowel cliënt als medewerker, met respect elkaar behandelen. Discriminatie keurt ZorgPlus ook ten strengste af.

ZorgPlus gaat ervan uit dat de medewerker geen last ondervindt van het volgende:

- Seksuele intimidatie
- Overmatig alcohol gebruik
- Drugs gebruik
- Bedreiging
- Discriminatie
- Gevaarlijke huisdieren

Het is verboden om de medewerker een pinpas en pincode te overhandigen, net als het geven van cadeaus en- of andere attenties.

Materialen

Cliënt dient ervoor te zorgen dat de benodigde materialen, waarmee de medewerker kan werken, aanwezig zijn. Mocht het zo zijn dat de cliënt bepaalde materialen niet bezit, dan zal ZorgPlus hierover contact opnemen.

Betaling cliënten

Vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, of door de gemeente wordt er een bedrag in rekening gebracht voor het verkrijgen van huishoudelijke hulp. Het CAK regelt deze betalingen.

Annuleren van afspraak

Als u niet huis bent, of de huishoudelijke hulp niet door kan gaan, dan dient u tijdig melding hiervan te maken. Uiterlijk 2 dagen van tevoren dient u eventuele veranderingen door te geven. Op deze manier kan er rekening gehouden worden met de planning van de medewerkers.

Aansprakelijkheid

Mocht er door toedoen van een van de medewerkers schade ontstaan, dan ontvangen wij hierover graag bericht. In het bericht dient vermeldt te worden wat de schade is, hoe de schade is veroorzaakt en wat de aankoopprijs was, met bewijs. ZorgPlus is aansprakelijk voor schades ontstaan door het handelen van onze medewerkers, waarbij sprake kan zijn van opzet, schuld of nalatigheid.

In de zorgmap bevindt zich een schadeformulier die u samen met de hulp kunt invullen.

Klachten

Indien u een klacht heeft over ZorgPlus die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de heer R.H.J.A. Hieltjes per adres, Didamseweg 25c, 7037 DJ Loerbeek. Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure op onze website www.zorg-plus.nl

Einde overeenkomst

De overeenkomst tussen u en ZorgPlus beëindigd:

- Door het verlopen van de indicatie
- Door wederzijds goedvinden
- Bij overlijden van cliënt
- Bij verhuizing buiten het werkgebied van ZorgPlus
- Na opzegging door ZorgPlus of de cliënt

De cliënt kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand welke ingaat op de datum van opzegging.