

## Algemene voorwaarden

Voor u verlenen wij op deze wijze de huishoudelijke zorg .

Alle aspecten van onze zorgverlening:

1. Zo bereikt u Eefke Thuis hulp.
2. Met deze diensten verlenen wij aan u onze zorg.
3. Uw vergoeding van onze zorgverlening.
4. Wij beschermen uw privacy.
5. Uw verbeteringen via ons klachtenreglement.
6. Wat u moet doen voor uw zorgverlener.
7. Onze mogelijkheden en voorwaarden.
8. Schade; onze afhandeling.
19. Onze overtuiging, compassie en inspiratie.

### 1a. Zo bereikt u Eefke Thuis hulp

Wij ontvangen u van maandagen tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 16:30 uur.  
Amersfoort e.o. 033 465 00 00  
Harderwijk e.o. 0341 55 00 00

Woont u in een andere plaats dan hierboven? Wij helpen u toch. Bel dan onze dichtstbijzijnde vestiging.

### 1b. Welkom met uw aanmelding;

Als u huishoudelijke zorg nodig heeft kunt u contact opnemen met de WMO afdeling van uw gemeente. Zodra wij uw aanmelding binnen hebben zullen wij contact met u opnemen om de inzet te bespreken en een afspraak met u te maken.

**Met deze diensten verlenen wij aan u onze zorg.**

Onze zorg wordt op uw situatie afgestemd. Uw Huishoudelijke zorg geschiedt zoveel mogelijk via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Uw zorg kan mogelijk steeds kortstondig zijn.

### 2 Uw vergoeding van onze zorgverlening.

De vergoeding van uw Huishoudelijke zorg wordt geregeld via de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). U kunt hiervoor terecht bij het WMO loket van uw gemeente. Ook hier betaalt u slechts een eigen bijdrage via het CAK.

### 3 Wij beschermen uw privacy.

Om uw privacy te beschermen heeft Eefke Thuis hulp een privacy reglement. Hierdoor geeft Eefke Thuis hulp inhoud aan de landelijke wet en regelgeving bij privacy bescherming. Wilt u het complete reglement inzien? Belt u even. Wij laten het bij u bezorgen.

### 4 Uw verbeteringen via ons Klachtenreglement.

U doet mee aan onze voortdurende verbeteringen? Zou u uw voorstel dan door willen geven kantoor? Wij zijn u erkentelijk en zullen u snel laten weten hoe wij uw verbetering kunnen toepassen.

U kunt eventuele klacht(en) sturen met behulp van ons Klachtenreglement. Dit Reglement is van de landelijke brancheorganisatie. Daardoor is onpartijdigheid gegarandeerd. Op uw verzoek krijgt u dit reglement thuisbezorgd.

In dit reglement wordt de juiste doordenking van uw klacht door vijf stappen gegarandeerd.

## **5 Wat u moet doen voor uw zorgverlener:**

Wanneer de zorgverlener bij u aan huis is, valt dit onder de Arbeidsomstandigheden wet. Dat houdt voor u, als cliënt, het volgende in:

1. De cliënt dient Eefke ThuisHulp alle gelegenheid te geven tot het nakomen van haar verplichtingen op grond van dwingende regels van het arbeidsrecht in de ruimste zin en meer in het bijzonder tot naleving van de Arbeidsomstandighedenwet, waartoe de cliënt ondermeer de volgende regels in acht dient te nemen.
2. De cliënt stelt de medewerker veilig en deugdelijk werkmateriaal ter beschikking.
3. De woning van de cliënt is, gerekend naar algemene maatstaven, schoon en biedt voldoende bewegingsruimte en licht en beschikt over sanitaire voorzieningen.

Indien onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij de cliënt onaanvaardbaar risico op infecties lopen, dan kan de zorg met onmiddellijke ingang beëindigd worden en de overeenkomst met de cliënt opgezegd.

4. De cliënt garandeert dat aanwezige huisdieren de medewerker niet hinderen.
5. De cliënt en zijn huisgenoten bejegenen de medewerker op correcte wijze.
6. Tijdens de zorgverlening door Eefke ThuisHulp zal in het vertrek waarin de medewerker haar werk doet niet geroookt worden door de cliënt of door huisgenoten.
7. Eefke ThuisHulp zal ter bescherming van haar medewerkers maatregelen nemen indien sprake is van ongewenst (seksueel) gedrag.
8. In geval van ongezonde of anderszins ongewenste arbeidsomstandigheden, welke ter beoordeling zijn van Eefke ThuisHulp, behoudt Eefke ThuisHulp zich het recht voor terstond, zonder voorafgaande ingebrekestelling en onder opgaaf van reden de overeenkomst te ontbinden en daarmee de zorg en dienstverlening te beëindigen.

## **6 Onze mogelijkheden en voorwaarden.**

### **Inleiding**

Eefke ThuisHulp hecht veel waarde aan een goede relatie met haar klanten en wil de zorgverlening zo goed mogelijk laten verlopen. Wij vinden het dan ook belangrijk dat u weet wat u van Eefke ThuisHulp kunt verwachten en waarop wij elkaar kunnen aanspreken. Dit is vastgelegd in onderstaande leveringsvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn opgenomen in het zorgplan.

### **Zorgovereenkomst**

De leveringsvoorwaarden maken onderdeel uit van de zorgovereenkomst. In deze overeenkomst worden de specifieke afspraken tussen u en de organisatie vastgelegd.

Als de geldigheid verstrijkt of de omstandigheden tussentijds ingrijpend wijzigen en er veel meer en/of andere zorg nodig is dient u een herindicatie aan te vragen. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk.

De zorgovereenkomst is een gezamenlijke verantwoordelijkheid en komt tot stand door ondertekening van beide partijen.

### **Financiering**

Als u zorg af neemt bij Eefke ThuisHulp betaald u hiervoor een eigen bijdrage. In veel voorkomende gevallen is het echter mogelijk om de zorg of een gedeelte ervan vergoed te krijgen vanuit de WMO. U heeft hiervoor een geldig indicatiebesluit van het WMO nodig. Het CAK berekend vervolgens uw eigen bijdrage. De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van de gezinssamenstelling, het (gezamenlijk) belastbaar inkomen en het aantal uren zorg dat u ontvangt.

### **Facturering**

Facturering van de zorg gebeurt aan de hand van de geleverde zorg, tenzij dit anders in het contract/overeenkomst met u is afgesproken. Onze medewerkers registreren de tijd die zij aan uw zorgverlening besteden. Hiervoor bellen zij met uw telefoon de uren in, daarnaast rapporteert de huishoudelijke zorg ook in de zorgmap, waarvoor een paraaf per zorgmoment wordt gevraagd. Het is mogelijk dat, vanwege afrondingen in de tijd, afwijkingen in de registratie voorkomen.



Het kan voorkomen dat u verhinderd bent de zorg te ontvangen, bijvoorbeeld door tijdelijke afwezigheid. Wilt u Eefke Thuishulp hiervan dan 24 uur van te voren op de hoogte stellen.

### **Zorgplan**

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd

in een zorgplan. Dit zorgplan komt bij u thuis te liggen maar blijft eigendom van Eefke Thuishulp. Eefke Thuishulp hecht veel waarde aan een goed verlopend zorgproces en tevreden klanten. Dit betekent dat de afgesproken zorg en de wijze waarop de zorg wordt verleend regelmatig samen met u en/of uw vertegenwoordiger wordt besproken. Hiervoor worden evaluatiegesprekken gepland. Op basis hiervan kunnen afspraken worden bijgesteld. Natuurlijk kunt u ook tussentijds de medewerkers aanspreken indien u vragen heeft of opmerkingen over de zorgverlening.

### **Meerdere medewerkers**

We streven ernaar om het aantal medewerkers dat bij u komt te beperken. Dit is niet altijd mogelijk in verband met deskundigheid, ziekte, vakantie, of werkrooster.

### **Arbeidsomstandigheden**

Eefke Thuishulp stelt eisen aan de werkomstandigheden. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werk materiaal, roken, lichamelijke en psychische belasting. Hiervoor moeten soms voorzieningen worden getroffen, die noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de zorgverlener niet in gevaar te brengen.

Er wordt gewerkt volgens vastgestelde werkwijzen en hygiënische richtlijnen. Dat betekent dat medewerkers in sommige situaties beschermende materialen dragen.

Goede arbeidsomstandigheden hebben ook te maken met de omgang met elkaar. Eefke Thuishulp gaat er vanuit dat u en de medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde normen bejegenen. Wij verzoeken u om gedurende de aanwezigheid van de medewerker het roken achterwege te laten of tot een minimum te beperken.

Samen met u worden er specifieke afspraken gemaakt zodat er onder goede arbeidsomstandigheden en met goed materiaal gewerkt kan worden. Het niet nakomen van deze afspraken kan leiden tot het weigeren of vroegtijdig beëindigen van de zorg of bepaalde taken. Vanzelfsprekend wordt er altijd eerst met u en zonodig met de gemeente overlegd en naar een oplossing gezocht.

### **Klachtenbehandeling**

Het kan voorkomen dat u klachten heeft. Wij vragen u om deze klacht te bespreken met degene waarover u een klacht heeft. Indien u het moeilijk vindt om een gesprek met de betrokken medewerker aan te gaan of als het gesprek met betrokkene geen oplossing brengt, kunt u contact opnemen met uw consulent. De consulent bekijkt dan door wie de klacht het beste in behandeling kan worden genomen. Mocht de klacht dan nog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de interne onafhankelijke klachtencommissie, Lageweg 12, 3815 VG Amersfoort

### **Privacy**

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen heeft Eefke Thuishulp persoonlijke informatie van u nodig. Eefke Thuishulp registreert deze gegevens. U bent verplicht om gegevens te verstrekken ten behoeve van de zorgverlening en de rekening. Eefke Thuishulp hanteert ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar klanten een privacyreglement, dat voortvloeit uit de Wet bescherming persoonsgegevens. Eefke Thuishulp beheert uw persoonlijke gegevens zorgvuldig. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder uw toestemming aan anderen doorgegeven. Een uitzondering hierop zijn noodsituaties. De medewerkers hebben geheimhoudingsplicht. Vanzelfsprekend heeft u altijd inzage in uw gegevens.

### **Aansprakelijkheid**

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

indienen. De schade dient u zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 werkdagen, schriftelijk te melden aan Eefke Thuishulp, afdeling Facilitaire Dienst, Lageweg 12, 3815 VG Amersfoort. U heeft per schademelding een eigen



risico van € 250,-. Eefke Thuishulp is slechts verplicht de schade van de klant te vergoeden tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering aan Eefke Thuishulp uitkeert.

- Indien door oorlog, ramp, brand, overstromingen, extreme weersomstandigheden of calamiteiten de zorgverlening niet mogelijk is aanvaardt Eefke Thuishulp hiervoor geen aansprakelijkheid.  
Eefke Thuishulp accepteert geen aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan door
- verlies, misbruik of diefstal van goederen, geld, of pinpas welke door u aan onze medewerkers is toevertrouwd.
- Eefke Thuishulp kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het verliezen van de sleutel door de medewerker of andere schade die hierdoor is veroorzaakt
- Eefke Thuishulp is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van autogebruik door een van haar medewerkers.

### **Toegang tot de woning**

De woning dient toegankelijk te zijn op het moment dat de zorg verleend moet worden. Specifieke afspraken met betrekking tot de toegang tot de woning worden vastgelegd in de zorgovereenkomst  
Binnen Eefke Thuishulp is specifiek beleid geformuleerd met betrekking tot het omgaan met sleutels van klanten. Indien van toepassing wordt dit beleid met u doorgesproken en vastgelegd in een sleutelovereenkomst.

### **Wat mag u van onze medewerkers verwachten**

Van de medewerker mag u verwachten dat hij/zij:

- zich op uw verzoek legitimeert
- geen geld of andere cadeaus in ontvangst neemt.
- u met respect behandelt en persoonlijke aandacht heeft voor u en uw huisgenoten.
- zoveel mogelijk rekening houdt met uw wensen, ideeën en leefregels binnen de richtlijnen van de organisatie.
- de afgesproken werkzaamheden zelfstandig, goed en deskundig uitvoert.
- de gemaakte afspraken nakomt en indien dit om bepaalde redenen niet mogelijk is hierover met u overlegt
- zorgvuldig omgaat met uw huisraad en uw bezittingen.
- bij u in huis niet rookt.

### **Beëindiging van de zorgovereenkomst**

De zorgovereenkomst eindigt op het moment dat de geldigheidsduur is verstreken en er geen zicht is op een verlenging.

De zorgverlening kan tussentijds geheel of gedeeltelijk beëindigd worden door beide partijen.

#### *Beëindiging door de klant.*

- Als de reden van de zorgovereenkomst geheel of gedeeltelijk vervalt.
- Indien u zelf de zorgverlening stop zet. Hiervoor geldt een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen. Deze opzegtermijn geeft ons even de tijd om de medewerker elders in te plannen.
- Per direct bij overlijden.

#### *Beëindiging door de organisatie.*

- Als de reden van de zorgovereenkomst geheel of gedeeltelijk vervalt.
- Indien de arbeidsomstandigheden dusdanig zijn dat het (verder) verlenen van zorg niet (meer) van medewerkers verwacht mag worden.

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

### **7 Schade; onze afhandeling:**

Onze zorgverleners hebben respect voor uw eigendommen.

Zorgverleners van Eefke Thuishulp hebben respect voor de eigendommen van de cliënten. Ze gebruiken gebruiksvoorwerpen uitsluitend waarvoor ze bedoelt zijn. Wanneer, door omstandigheden, toch schade ontstaat aan eigendommen van een cliënt, dan zal dit als volgt worden afgehandeld.

De cliënt en/of de zorgverlener vullen een meldingsformulier schade in.

Dit formulier wordt door de consulent toegestuurd wanneer daarom gevraagd wordt.

Deze meldingsformulieren worden vervolgens ingevuld en bij de consulent op het kantoor ingeleverd.

De consulent zal de schade vermelden op het registratieformulier schades. De zorgconsulent zal de situatie bespreken met zijn/haar leidinggevende. Gekeken wordt of de schade ontstaan is door oneigenlijk gebruik of dat het eigendom niet meer functioneert doordat het oud was geworden. Bijvoorbeeld een stofzuiger van 15 jaar oud wordt in de regel niet vergoed.

Er wordt een oplossing besproken om de cliënt tegemoet te komen in de schade of de cliënt schadevrij te stellen. Meestal wordt dit gedaan door een vervangend product te vergoeden.

Schade waarvan de kosten meer dan € 250,- bedragen worden verhaald bij de verzekering van Eefke Thuis Hulp.

De cliënt wordt binnen twee weken na het indienen van de schade geïnformeerd door de consulent over de afwikkeling van de schade en de geboden oplossing.

#### **8a Onze overtuiging, compassie en inspiratie:**

Het hart van ons werk, dat bent ú. Ú maakt dat we op u betrokken zijn. U, met onze kundigheid te mogen dienen. Dáár gaat het ons om. Hoe hoogwaardig en professioneel onze zorg ook is; uzelf inspireert ons. Iemand helpen geeft voldoening. Dat weet u uit eigen ervaring. Die ervaring is tussen ons mensen gelegd. Heel effectief! Daarom is ons respect voor u, tegelijkertijd respect voor het de Christelijke traditie. Ze gaan gelijkwaardig met andere mensen om. Ze hebben respect voor andermans (levens)overtuiging.

Op onze kantoren is er veel waardering voor onze zorgverleners. Wij verlangen hun respect voor u. En, onze zorgverleners willen persoonlijk op u gericht blijven. Dat strekt hen tot eer en het oogst ons respect. Zijzelf vinden dat normaal. En juist daarom stijgen zij in onze achting. Zij gaan per dag vele deuren langs. Voor hen geldt niet de deur, maar alleen ú.

En gebeurt er iets beneden uw verwachtingen? Dan kunt u onze zorgstandaard oprapen. En wel door ons te bellen en te zeggen waar het beter kan. Zo houden we met elkaar de zorgverlening op niveau. Zorgverlening? We dragen het met elkaar! Onze dank daarvoor! Dank, ook, voor uw vele positieve waarderingen.

#### **8b Visie identiteit en levensbeschouwing.**

We volstaan door eenvoudig naar het bovenstaande te verwijzen. (10a)

#### **De drie punten van ons zorgprofiel:**

1. Dicht bij nu; vandaar onze lokale telefoonnummers.
2. Aandacht voor uw persoonlijke wensen.
3. Volledig geautomatiseerde administratieve organisatie.

#### **Onze uitgangspunten:**

1. Uw situatie staat centraal
2. Samen met u wordt een Zorgplan gemaakt.
3. Behalve zorgverlening willen we verbetering en verzelfstandiging bereiken.
4. Het kunnen verblijven in uw vertrouwde omgeving blijft uitgangspunt.
5. Daarom staan we open voor uw suggesties waar mogelijk
6. Eefke Thuis Hulp ontvangt van haar cliënten een absolute topscore van 9.1 vastgesteld door een overheidsafhankelijk vereist onderzoek volgens CQ index.