

## **Artikel 1. Begripsomschrijving**

1. Algemene voorwaarden = de voorwaarden van We take care voor de levering van zorg- en dienstverlening, die integraal deel uitmaakt van de bevestiging zorgafspraken.
2. Klant = de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de zorg- en/of dienstverlening van We take care.
3. (Nieuwe) indicatie = het wettelijk vereiste advies door de Gemeente over de aard en omvang van de zorgbehoefte(n) van de klant en de wijze waarop in deze behoefte(n) kan worden voorzien.
4. Beschikking = een afgegeven recht op (huishoudelijke) ondersteuning op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en/of Algemene Voorziening
5. Bevestiging zorgafspraken = de schriftelijke bevestiging van de overeenstemming tussen de afspreken klant of diens vertegenwoordiger en We take care over de soort, omvang en frequentie van de te leveren zorgfuncties en de rechten en plichten waaraan de klant en We take care in dit verband gebonden zijn.
6. Klantdossier = een schriftelijk document bij de klant thuis, waarvan het zorgplan en de aftekenlijst deel uitmaken.
7. Zorgfuncties = de onderdelen van de zorg- en/of dienstverlening van We take care, zoals opgenomen in het zorgplan.
8. Zorgverlener = medewerker van We take care die de werkafspraken bij de klant uitvoert.

## **Artikel 2. Gelding Algemene leveringsvoorwaarden**

2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle bevestigingen en zorgafspraken tussen klant en We take care over de levering van zorgfuncties door We take care. Van een of meer bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden kan alleen worden afgeweken, als dit in de bevestiging zorgafspraken en/of in het klantvolgend zorgdossier uitdrukkelijk is vastgelegd.

2.2 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden maken integraal deel uit van alle individueel bevestigde zorgafspraken. Zij worden geacht door ondertekening van de bevestiging zorgafspraken door de klant te zijn aanvaard.

## **Artikel 3. Totstandkoming bevestiging zorgafspraken**

3.1 De zorgafspraken komen tot stand door overeenstemming tussen de klant en We take care over de te leveren hulp, de duur van de zorgafspraken en de gelding van de Algemene Leveringsvoorwaarden.

3.2 De bevestiging zorgafspraken wordt schriftelijk opgemaakt en ondertekend door de klant of diens vertegenwoordiger We take care onder verwijzing naar de Algemene Leveringsvoorwaarden, en nader uitgewerkt in het klantdossier.

3.3 Voor de levering van hulp/ondersteuning op grond van de Wmo heeft de klant vooraf een geldige beschikking nodig. We take care verwijst de klant zo nodig naar de Gemeente. De klant is verantwoordelijk voor het hebben van een geldige beschikking.

3.4 We take care spant zich maximaal in om het aanbod overeen te laten komen met bedoelde beschikking/indicatie, behoudens het bepaalde in artikel 4.3 We take care kan zich beroepen op beperkingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving en organisatorische mogelijkheden.

#### **Artikel 4 Duur, wijziging, en beëindiging van de zorgafspraken**

4.1 De zorgafspraken worden gesloten voor (on)bepaalde tijd (bij een algemene voorziening), afhankelijk van wat gesteld is in de beschikking.

4.2 De bevestiging afspraken kan worden gewijzigd of beëindigd als gevolg van een aanzienlijke en/of structurele wijziging in de zorgbehoefte van de klant. De klant vraagt een nieuwe beschikking aan bij de Gemeente. Zo nodig kan We take care daarbij behulpzaam zijn. Op grond van de nieuwe beschikking kan opnieuw een bevestiging zorgafspraken tot stand komen volgens de bepalingen van artikel 3 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

4.3 Beëindiging van de zorgafspraken door klant vindt mondeling of schriftelijk plaats bij de contactpersoon met een opzegtermijn van 4 weken, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt en is mogelijk om elke reden.

4.4 Beëindiging van de zorgafspraken door We take care met een opzegtermijn van 7 dagen is mogelijk als: a) de klant door verhuizing het werkgebied van We take care verlaat; We take care draagt desgewenst zorg voor overdracht van de gegevens naar de zorgaanbieder in wiens werkgebied de klant is gaan wonen; b) het werkgebied van We take care wijzigt. We take care draagt zorg voor overdracht aan de zorgaanbieder aan wie het werkgebied is overgedragen; c) voortzetting van de zorgafspraken in redelijkheid niet van We take care verlangd kan worden.

4.5 Beëindiging met onmiddellijke ingang vindt plaats na ontvangst van schriftelijk of telefonisch bericht dat: a) de beschikking is vervallen; b) de klant is overleden.

#### **Artikel 5. Kwaliteit en continuïteit**

5.1 We take care wijst de zorgverleners aan voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden; deze zorgverleners voldoen aan de vereiste kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Deze kwalificaties houden tenminste in dat de hulp doeltreffend, doelmatig en klantgericht wordt verleend.

5.2 We take care streeft bij de uitvoering van stabiele, langdurige zorg naar de inzet van een beperkt vast aantal vaste zorgverleners per maand. De klant heeft in elk geval één vast contactpersoon.

5.3 Bij ziekte en/of vakantie of anderszins verhindering van vaste zorgverleners zal We take care in overleg met de klant zorgdragen voor vervangende zorgverleners, die aan dezelfde kwaliteitseisen voldoen.

5.4 We take care staat ervoor in dat de zorgverleners de hygiënische richtlijnen naleven die voldoen aan algemeen aanvaarde eisen.

5.5 We take care garandeert de cliënt bereikbaar te zijn onder kantoortijd voor het ontvangen van berichten of het beantwoorden van vragen.

5.6 inzake de inzet van uren binnen de algemene voorziening, zijn in overleg verspreid inzetbaar binnen een bepaalde periode van 1 maand.

## **Artikel 6. Zorglevering**

6.1 Voor de levering van hulp bij het huishouden gelden voorwaarden op het terrein van onder andere veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting en werkmateriaal ter bescherming van de zorgverleners.

6.2 De klant stelt de zorgverleners in staat om hun taken naar behoren uit te voeren. Hiertoe behoort de aanwezigheid van schoonmaakartikelen en materialen voor het uitvoeren van de werkzaamheden die voldoen aan de veiligheidsnormen. Daarnaast beschikt de klant over werkende voorzieningen m.b.t. gas/licht en water.

6.3 We take care toetst de aanwezigheid van materialen conform artikel 6.2 en geeft de klant zo nodig dwingende opdracht benodigde materialen aan te schaffen.

6.4 De klant en de zorgverleners zijn gehouden elkaar volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, intimidatie of geweld achterwege te laten.

6.5 Ingeval de klant incidenteel verhinderd is hulp te ontvangen moet de klant dit uiterlijk 48 uur van tevoren laten weten aan We take care. Wordt dit overschreden zal de afspraak in rekening worden door berekend.

6.6 We take care kan de hulp weigeren, voortijdig beëindigen of in omvang verlagen als (voortgaande) uitvoering in redelijkheid niet van We take care verlangd kan worden. Gedrag in strijd met artikel 6.4 kan leiden tot zorgweigering.

6.7 We take care levert de hulp alleen in aanwezigheid van de klant, tenzij nadrukkelijk anders is bepaald.

6.8 De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van toegang tot de woning.

## **Artikel 7. Betaling**

7.1 Geleverde hulp op basis van de beschikking van de Gemeente wordt in rekening gebracht bij de Gemeente.

7.2 De klant is wettelijke bijdragen verschuldigd voor de levering van de hulp die vallen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

7.3 Bij een bericht van verhindering of een opzegging binnen 48 uur voor het geplande tijdstip van de hulp wordt een bedrag van **€41,00** euro in rekening gebracht. Deze regel geldt niet als er sprake is van een dringende reden die verband houdt met de gezondheidstoestand van de klant, zoals plotselinge opname in een ziekenhuis.

7.4 Het Centraal Administratiekantoor (CAK) brengt de eigen bijdrage naar inkomen van de klant in rekening, die door de overheid per geleverd uur hulp zijn vastgesteld.

7.5 Bij klanten die hulp ontvangen op basis van Persoonsgebonden Budget (PGB), loopt de betaling via de SVB.

7.6 Heeft u via de Algemene Voorziening/ Particuliere Zorg ingekocht. Dan worden de geleverde uren in rekening gebracht bij de klant.

### **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

8.1 Ingeval de klant schade aan eigendommen of bezittingen (materiële schade) heeft geleden bij de uitvoering van de werkzaamheden door een zorgverlener van We take care, dan meldt de klant deze schade schriftelijk bij We take care. De klant maakt gebruik van het schadeformulier, dat de klant bij de contactpersoon kan opvragen.

8.2 We take care is verzekerd tegen aansprakelijkheid voor materiële schade en kan de afhandeling van de schademelding door de klant aan de verzekeraar overdragen.

8.3 We take care hanteert een eigen risico van 250,00 per incident voor de klant.

### **Artikel 9. Klachtenregeling**

9.1 Ingeval de klant een klacht heeft over de hulp van We take care, wendt de klant zich bij voorkeur eerst tot de zorgverlener.

9.2 We take care behandelt klachten volgens het klachtenreglement, dat voldoet aan de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg. Een exemplaar van het klachtenreglement zal de klant op diens verzoek gratis ter beschikking worden gesteld.

9.3 De klachtenregeling is niet van toepassing op geleden materiële schade.

9.4 indien klant en We take care niet tot een passende oplossing kunnen komen, kan de klant zich wenden tot een extern klachtenbureau bij de branchevereniging SPOT. Contact gegevens kunnen opgevraagd worden via de contactpersoon en is te downloaden op onze website.

### **Artikel 10. Privacyregeling**

10.1 We take care registreert persoonlijke gegevens van de klant voor een verantwoorde uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening en de administratieve verwerking daarvan.

10.2 Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klant hanteert We take care een privacyreglement, dat aan de Wet bescherming Persoonsgegevens voldoet. In het privacyreglement staan de regels voor onder andere het opnemen en verstrekken van persoonsgegevens van de klant. We take care garandeert zorgvuldig met de persoonsgegevens om te gaan door de naleving van dit privacyreglement.

10.3 Een exemplaar van het privacyreglement vindt u op onze website en is schriftelijk op te vragen.

### **Artikel 11 Wijziging en geldingsduur Algemene Leveringsvoorwaarden**

11.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn vastgesteld door de directie van We take care op 1 januari 2019 en gelden voor onbepaalde tijd.

11.2 De directie van We take care kan deze Algemene Leveringsvoorwaarden wijzigen. De wijzigingen treden in werking na verloop van een maand nadat de wijzigingen op algemene wijze publiekelijk zijn gemaakt.

## **Artikel 12**

In levensbedreigende situaties kunnen handelingen zonder toestemming van de cliënt worden verricht, indien:

- deze niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;
- evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger kan worden verkregen;  
en
- onmiddellijk tot deze handeling moet worden overgegaan om kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

Dit betreft het bellen van de hulpdienst of huisarts.