



Adres Parallelweg 7
3931 MS Woudenberg
(033) 286 22 88
Mob +31 (0)6 51 67 70 53

Mail info@anjaassisteert.nl
Web www.anjaassisteert.nl

Anja's Maatjes is onderdeel van A.N.J.A. Assisteert b.v.

Algemene Leveringsvoorwaarden Anja's Maatjes

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Anja's Maatjes: Anja's Maatjes, gevestigd te Woudenberg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel op 1 april 2019 onder nummer 74547976
- Cliënt: elke natuurlijke of rechtspersoon die diensten afneemt van Anja's Maatjes.

Artikel 2. Zorgverlening door Anja's Maatjes

Anja's Maatjes heeft een inspanningsverplichting om de geïndiceerde zorg op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) te leveren. Ten behoeve van de daadwerkelijke aanvang van de zorg hanteert Anja's Maatjes de leveringstermijn zoals contractueel vastgelegd met de betreffende gemeente.

Artikel 3. Wijziging van de zorgverlening

De zorgverlening kan gewijzigd worden als:

- De indicatiestelling verandert;
- Als de situatie van de cliënt zich zodanig wijzigt dat de zorgverlening hierop aangepast moet worden;
- De regels (bijvoorbeeld betreffende de financiering) veranderen. Als dit het geval is zal Anja's Maatjes de cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen.

Artikel 4. Beëindiging van de zorgverlening

Cliënt en dienstverlener van Anja's Maatjes gaan met wederzijds respect met elkaar om. Bij het verlenen van de zorgverleningsdiensten worden noch vanuit Anja's Maatjes noch vanuit de cliënt beperkingen gesteld die verband houden met ras, huidskleur, levens- of geloofsovertuiging of met andere op discriminatie berustende motieven.

De zorgverlening wordt beëindigd als:

- Cliënt dit wenst. Er geldt een opzegtermijn van 24 uur
- De indicatie eindigt en er geen nieuwe indicatie is afgegeven of aangevraagd.
- Cliënt is overleden.
- De vertrouwensrelatie tussen Cliënt en de Anja's Maatjes-dienstverlener(s) zodanig is verstoord dat de zorg niet op een redelijke manier kan worden uitgevoerd; dit wordt vooraf met Cliënt besproken waarbij ook naar een oplossing van de problematiek gezocht zal worden.
- er sprake is van (bedreiging met) geweld, diefstal, intimidatie, agressie of van ongewenste intimiteiten jegens de dienstverlener(s) of Cliënt van Anja's Maatjes.
- Cliënt zich niet houdt aan de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de zorg of hulpverlening (zie ook artikel 7).

Artikel 5. Kosten en betalingen

Hulp bij het huishouden wordt gesubsidieerd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Ook hiervoor geldt de inkomensafhankelijke eigen bijdrage.

Deze eigen bijdrage wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) in Den Haag vastgesteld. Anja's Maatjes levert de gemeente de gegevens aan over de zorginzet (tijd en verrichte handelingen) die bij cliënt heeft plaatsgevonden.

Artikel 6. Klachtenregeling

Ondanks de zorgvuldigheid die Anja's Maatjes in acht neemt, kan het voorkomen dat cliënt een klacht heeft over de zorgverlening. In dat geval kan cliënt een klacht indienen bij Anja's Maatjes. Zij nemen de klacht in behandeling

Artikel 7. Arbeidsomstandigheden

Anja's Maatjes stelt conform de Arbeidsomstandighedenwet (ARBO) eisen aan de omstandigheden waaronder haar dienstverleners werken. Deze betreffen veiligheid, lichamelijke belasting, werk materiaal, temperatuur en milieuaspecten. Om de werkzaamheden op verantwoorde wijze te kunnen uitvoeren dient de cliënt Anja's Maatjes een aantal benodigde (huishoudelijke) materialen ter beschikking te stellen. Deze materialen moeten deugdelijk, veilig en hygiënisch zijn. De dienstverleners handelen volgens ergonomische en hygiënische richtlijnen van Anja's Maatjes.

Indien de cliënt een huisdier heeft, wordt de cliënt verzocht, als onze dienstverlener hierom vraagt, deze tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te laten verblijven.

Anja's Maatjes gaat ervan uit dat de woning van de cliënt gedurende de hulpverlening rookvrij wordt gehouden. Dit geldt voor zowel cliënt als de hulpverlener. De dienstverlener van Anja's Maatjes rookt niet in de woning van cliënt. Het staat cliënt en de dienstverlener vrij om in onderling overleg van dit uitgangspunt af te wijken.

Het is niet geoorloofd dat de dienstverlener in naam van cliënt geld opneemt of betaalt met een pinpas van cliënten.

Artikel 8. Voorwaarden voor uitvoering

Wanneer cliënt onvoldoende mogelijkheden biedt voor de uitvoering van de zorgverlening of wanneer de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de dienstverlener is weggefallen neemt Anja's Maatjes zo spoedig mogelijk contact op met cliënt over de zorgverlening. De uitkomsten van dit overleg worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 9. Privacy

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen wordt persoonlijke informatie aan de cliënt gevraagd. Anja's Maatjes registreert deze gegevens. De registratie vindt plaats met inachtneming van de daartoe geldende bepalingen (Wet Bescherming Persoonsgegevens) namelijk:

- De cliënt heeft het recht te weten of persoonsgegevens worden verwerkt;
- De cliënt heeft het recht gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen, indien deze onjuist zijn of niet relevant zijn voor de zorg.

Aangezien het de dienstverlening aan de cliënt ten goede komt stemt de cliënt ermee in dat Anja's Maatjes de voor de dienstverlening noodzakelijke cliëntgegevens elektronisch verzamelt, vastlegt, uitwisselt en verwerkt in een cliëntdossier. De cliënt vrijwaart Anja's Maatjes voor eventuele aansprakelijkheid in geval van fouten, die Anja's Maatjes ondanks de nodige zorgvuldigheid hierbij mocht maken. Dit onverminderd de wettelijk rechten van de cliënt. Dienstverleners van Anja's Maatjes dan wel buiten Anja's Maatjes, die betrokken zijn bij de dienstverlening aan Cliënt hebben zowel gedurende als na beëindiging van de dienstverlening recht op inzage in het dossier. Na afloop van de dienstverlening blijft het cliëntdossier eigendom van Anja's Maatjes.

Artikel 10. Schade

Tijdens de uitoefening van de werkzaamheden kan bij de cliënt thuis schade worden veroorzaakt door de dienstverlener. Anja's Maatjes heeft ten behoeve hiervan een aansprakelijkheidsverzekering gesloten op de gebruikelijke voorwaarden.

Anja's Maatjes is slechts aansprakelijk tot het maximale bedrag dat in het kader van deze verzekering in het desbetreffende geval wordt uitbetaald. Schade als gevolg van slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking.

De schade dient direct na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Anja's Maatjes gemeld te worden. Schade die per geval minder bedraagt dan € 25,00 wordt niet vergoed.

Artikel 11. Aanwezigheid cliënt / afmelding cliënt

Dienstverleners mogen hun werkzaamheden bij de cliënt thuis alleen uitvoeren als deze zelf aanwezig is, bijzondere omstandigheden daar gelaten.

Het kan noodzakelijk zijn dat de cliënt een huissleutel overdraagt aan een dienstverlener van Anja's Maatjes. Dit betreft cliënten die om bepaalde redenen onvoldoende of niet in staat zijn de deur te openen voor de hulpverlener. De manager beslist of een sleutel in beheer wordt genomen. Bij het in beheer nemen van de sleutel(s) wordt door de cliënt, in zoverre hierover in de tussen Anja's Maatjes en cliënt gesloten overeenkomst geen afspraken zijn gemaakt, een sleutelverklaring ondertekend. Het kan gebeuren dat cliënt geen zorg kan/wil ontvangen. Bijvoorbeeld door tijdelijke afwezigheid. De cliënt dient Anja's Maatjes hierover tijdig in te lichten. Wanneer dat later gebeurt dan 24 uur voor aanvang van de zorgverlening, zal de verschuldigde eigen bijdrage aan de cliënt in rekening worden gebracht. Dit geldt niet als er sprake is van overmacht of calamiteiten.

Artikel 12. Meerdere dienstverleners

Anja's Maatjes laat de zorg zoveel mogelijk uitvoeren door vaste dienstverleners. Dat betekent dat de cliënt bijna niet met wisselende dienstverleners te maken kan krijgen. Bij ziekte of vakantie zal vervanging van de vaste dienstverlener aangeboden worden.

Artikel 13. Evaluatie

Tenminste 2 keer per jaar wordt de zorgverlening geëvalueerd. Dat betekent dat wordt bekeken of de hulpvraag voldoende ingevuld wordt. Als de situatie van cliënt tussentijds wezenlijk verandert, kan zowel de cliënt als een dienstverlener van Anja's Maatjes het initiatief nemen tot een aanvraag voor herindicatie.

Artikel 14. Werkmap

De zorgverlening wordt door de dienstverleners geregistreerd in de werkmap. Deze werkmap bevat in ieder geval de zorgovereenkomst, het ondersteuningsplan en de algemene voorwaarden. De werkmap ligt gedurende de periode dat u zorg ontvangt bij u thuis. De uitvoering van de zorg zoals geregistreerd in de werkmap vereist uw toestemming. De werkmap blijft eigendom van Anja's Maatjes.