

Dienstverleningsovereenkomst Hulp bij het huishouden



Dienstverleningsovereenkomst Hulp bij het huishouden

AxionContinuu,

gevestigd te Utrecht,

bij het aangaan van deze overeenkomst vertegenwoordigd door

,

Divisiemanager

hierna te noemen de zorgaanbieder.

en

Mevrouw/de heer :
Geboortedatum :
Woonachtig (adres) :
Te :

hierna te noemen de klant

verklaren te zijn overeengekomen:

Paragraaf 1 Begripsomschrijvingen

1. Klant
Degene die op grond van een gemeentelijke beschikking en/of een indicatiebesluit recht heeft op WMO gefinancierde hulp bij het huishouden, te verstrekken in natura of middels een Persoonsgebonden budget.
2. Vertegenwoordiger van de klant
Degene die namens de klant optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.
3. Bewindvoerder
De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de klant de belangen op het terrein van de financiën behartigt.
4. Zorgaanbieder
Stichting AxionContinuu
5. Beschikking
Het besluit van de gemeente waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WMO

6. **Dienstverleningsovereenkomst**
De schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, de zorgaanbieder, zich jegens de andere partij, de klant, verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de klant. Hierin is minimaal opgenomen het overeengekomen dienstenarrangement op basis van de gemeentelijke beschikking, alsmede afspraken over de levering van overige diensten door de zorgaanbieder aan de klant, en de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt.
7. **Ondersteuningsplan Hulp bij het huishouden**
Het document waarin periodiek de afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin de zorgaanbieder in overeenstemming met de klant zorg en diensten verleent, op basis van het dienstenarrangement. Het ondersteuningsplan is een nadere uitwerking van deze overeenkomst.
8. **Persoonsgebonden budget**
Een budget gebaseerd op het indicatiebesluit van de individuele klant en toegekend door de gemeente, waarmee de klant de aan hem te verlenen zorg kan inkopen.
9. **Zorg in natura**
Een van het indicatiebesluit dan wel de gemeentelijke beschikking afgeleide kostenvergoeding die de zorgaanbieder ontvangt ten behoeve van een aan de individuele klant te verlenen hoeveelheid diensten.

Paragraaf 2 Dienstverlening Hulp bij het huishouden

Artikel 1 Dienstenarrangement

1. De zorgaanbieder levert aan de klant hulp bij het huishouden op basis van het overeengekomen dienstenarrangement en het overeen te komen c.q. overeengekomen ondersteuningsplan.
2. De zorgaanbieder biedt verantwoorde diensten die doeltreffend, doelmatig en klantgericht worden verleend en die voldoen aan door de zorgaanbieder vastgestelde kwaliteitseisen.

Artikel 2 Vertegenwoordiging

1. Indien de klant zelf geen vertegenwoordiger aangewezen heeft en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot/levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot/levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de klant als vertegenwoordiger op. Ontbreken deze of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal de zorgaanbieder de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan de zorgaanbieder zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien en voor zover de klant een wettelijk vertegenwoordiger (curator, bewindvoerder of mentor) heeft.

Artikel 3 Informatie

1. De zorgaanbieder informeert de klant of diens vertegenwoordiging regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de dienstverlening, als over de specifieke zaken die in het ondersteuningsplan zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.
2. De zorgaanbieder informeert de klant over het doel van (de onderdelen van) het ondersteuningsplan, over gevolgen en risico's van voorgestelde levering van diensten en over eventuele alternatieven. Desgevraagd stelt de zorgaanbieder de informatie op schrift.
3. De klant zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequaat ondersteuningsplan en verstrekt hiertoe de benodigde informatie.

Artikel 4 Ondersteuningsplan en toestemming

1. Binnen 7 werkdagen na aanvang van de dienstverlening wordt een individueel ondersteuningsplan opgesteld.
2. De zorgaanbieder ondersteunt de cliënt bij het voeren van een gestructureerd huishouden. De zorgaanbieder stelt een ondersteuningsplan op met de cliënt waarin staat op welke wijze de benodigde activiteiten voor een gestructureerd huishouden worden uitgevoerd. Het ondersteuningsplan komt in overleg met en met instemming van de klant tot stand. Door in te stemmen met het plan geeft de klant toestemming voor de uitvoering van de dienstverlening die deel uitmaakt van het ondersteuningsplan. De klant en de zorgaanbieder ondertekenen de overeenkomst.
3. Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd op initiatief van de klant of de zorgaanbieder en kan zonodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen klant en zorgaanbieder. Bij een nieuwe gemeentelijke beschikking – en dientengevolge een wijziging van het dienstenarrangement – vindt in elk geval een evaluatie van het ondersteuningsplan plaats.
4. De zorgaanbieder houdt samen met de klant schriftelijk bij hoeveel van het maximaal aantal uren dat op jaarbasis beschikbaar is vanuit de gemeentelijke beschikking of waar aanvullende afspraken over gemaakt zijn, benut is.
5. De zorgaanbieder hanteert een ondergrens van 1 uur hulp per keer.

Artikel 5 Kwaliteit

1. De zorgaanbieder werkt zoveel mogelijk met een vaste schoonmaakhulp. De zorgaanbieder garandeert continuïteit bij het uitvoeren van de huishoudelijke werkzaamheden voor een klant. Bij ziekte of vakantie van de vaste schoonmaakhulp zorgt de zorgaanbieder voor vervanging indien de klant dit wenst. De zorgaanbieder laat de klant vooraf (telefonisch) weten wie komt schoonmaken. De vervangende medewerker is door de zorgaanbieder voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte gesteld van de afspraken met de betreffende klant. De zorgaanbieder stelt de klant minimaal één week voor aanvang van het verlof van de vaste medewerker op de hoogte van het verlof en de wijze waarop vervanging is geregeld.

2. De door de zorgaanbieder in te zetten medewerkers zijn bekwaam in het uitvoeren van huishoudelijke verzorging. De medewerkers voldoen tenminste aan de kwaliteitseisen zoals opgenomen in het kwaliteitsdocument voor verantwoorde Hulp bij het huishouden. Alle medewerkers zijn of worden binnen afzienbare termijn aantoonbaar geschoold met betrekking tot een adequate bejegening van de klant.
3. De zorgaanbieder beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag van alle ingezette medewerkers.
4. De medewerkers beschikken over goede beheersing van de Nederlandse taal.
5. De medewerkers beschikken over geldige verblijfsdocumenten.
6. De zorgaanbieder beschikt over het keurmerk HKZ, ISO of gelijkwaardig en voldoet aan de kwaliteitseisen zoals deze opgenomen zijn in de Verordening Wmo.
7. De zorgaanbieder onderzoekt eenmaal per jaar de klanttevredenheid van de dienstverlening.
8. De zorgaanbieder biedt de cliënt de mogelijkheid om te wisselen van hulp of de ondersteuningsovereenkomst op te zeggen. Als de cliënt onder opgaaf van reden aangeeft ontevreden te zijn, zorgt de zorgaanbieder binnen een termijn van 4 weken voor een andere hulp. Ook kan de cliënt ervoor kiezen over te stappen naar een andere zorgaanbieder.

Artikel 6 Toestemming in bijzondere situaties

1. In een noodsituatie kan de dienstverlening zonder toestemming van de klant 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 klant te voorkomen.

Artikel 7 Inzage, bewaren en vernietigen van gegevens

1. De zorgaanbieder stelt voor aanvang van de huishoudelijke ondersteuning de identiteit van de klant vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de identificatieplicht en legt de aard en het nummer van het document vast in de administratie.
2. De zorgaanbieder registreert het aantal uren waar de klant recht op heeft conform indicatie en de feitelijk geleverde uren en levert de benodigde gegevens aan de gemeente en het Centraal Administratiekantoor (CAK).
3. De klant heeft het recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.



4. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de dienstverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de klant nodig.

5. De zorgaanbieder bewaart de gegevens gedurende 15 jaar, tenzij de zorgaanbieder vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren.
6. De klant heeft recht op vernietiging van zijn gegevens, behalve wanneer het bewaren van gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de klant.
7. De zorgaanbieder en zijn medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de klant die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

Paragraaf 3 Aanvullende bepalingen

Artikel 8 Kosten

1. De klant verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de eigen bijdrage WMO die hij verschuldigd is ter zake van de kosten van het dienstenarrangement.
2. De zorgaanbieder brengt de klant uitsluitend de kosten in rekening voor zaken die niet vanuit de WMO worden gefinancierd.
3. Wanneer de klant zorg gebruik maakt van een Persoonsgebonden Budget (PGB) stuurt de zorgaanbieder een factuur aan de klant voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten. De zorgaanbieder stuurt een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de klant.
4. Indien de klant voor beperkte tijd geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient de klant dit uiterlijk 24 uur van tevoren te melden aan de zorgaanbieder. Bij niet tijdige afmelding worden bij de klant de kosten van de betreffende zorg en diensten in rekening gebracht, tenzij de klant kan aantonen dat hij als gevolg van een overmacht situatie niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze vordering omvat de kosten van de betreffende zorg en diensten, in overeenstemming met het geldende gemeente tarief, alsmede de kosten van de administratieve werkzaamheden die verband houden met deze vordering.
5. Indien de klant gebruik maakt van de aanvullende diensten met een Huishoudelijke Hulp Toelage of voucher van de gemeente, dan worden daar extra kosten voor in rekening gebracht. De zorgaanbieder factureert dit rechtstreeks aan de klant.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade die de klant lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst door de zorgaanbieder.
2. De klant is aansprakelijk voor schade die de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze dienstverleningsovereenkomst door de klant. Daaronder valt ook het niet opvolgen van de instructies en adviezen van de zorgaanbieder.
3. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade die de klant zelf lijdt door het niet opvolgen van de instructies en adviezen van de zorgaanbieder.

4. Als er tevens door anderen dan de zorgaanbieder zorg op grond van de WMO wordt geleverd en de zorgaanbieder als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de dienstverleningsovereenkomst uit te voeren, dan is hij gerechtigd met inachtneming van artikel 14 lid 3 de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 10 Sleutelcontract

1. De zorgverleners nemen uitsluitend in overeenstemming met de klant de sleutel aan, waarmee de zorgverleners zich zelfstandig de toegang tot de woning kan verschaffen. De voorwaarden voor het gebruik en het beheer van de sleutel worden vastgelegd in een sleutelcontract. Het sleutelcontract is een aanvulling op deze overeenkomst en is hier onlosmakelijk mee verbonden.

Artikel 11 Klachten en geschillen

1. Klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van de zorgaanbieder. Deze klachtenregeling is opvraagbaar bij de teammanager Huishoudelijke zorg. De klachtenfunctionaris kan als klachtbemiddelaar optreden.
2. De klant en de zorgaanbieder kunnen het geschil over de uitvoering van deze overeenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 12 Aanvulling en/of wijziging overeenkomst

1. Deze overeenkomst kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de klant of op initiatief van de zorgaanbieder. Een aanvulling of wijziging is alleen mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen klant en zorgaanbieder. Overeengekomen aanvullingen/wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan deze overeenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door beide partijen.
2. Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is de zorgaanbieder - in afwijking van het bepaalde in lid 1 - gerechtigd eenzijdig de overeenkomst dienovereenkomstig te wijzigen. De zorgaanbieder informeert de klant zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze overeenkomst te hechten bijlage.

Artikel 13 Nieuwe beschikking

1. Indien de hulpvraag van klant zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder niet meer in staat is om verantwoorde hulp te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit of de gemeentelijke beschikking aangegeven aard en omvang van de aanspraken, dan zal de klant dan wel zijn vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen zeven dagen na het voornoemde verzoek een nieuwe beschikking aanvragen bij het gemeentelijk loket.

Artikel 14 Beëindiging overeenkomst; opzegging

1. De overeenkomst wordt beëindigd:
 - a. Door het verlopen van de afgegeven beschikking;
 - b. door overlijden van de klant;
 - c. bij wederzijds goedvinden;
 - d. op het moment dat de klant niet meer woonachtig is in het werkgebied van de zorgaanbieder;
 - e. na opzegging van de overeenkomst door de klant of de zorgaanbieder.

2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen:
 - a. Indien de klant of zijn vertegenwoordiger heeft nagelaten binnen zeven dagen na het gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 13 een nieuwe beschikking aan te vragen, en de klant of zijn vertegenwoordiger niet binnen zeven dagen na herhaald verzoek van de zorgaanbieder een nieuwe beschikking heeft aangevraagd.
 - b. Indien er tevens door anderen dan de zorgaanbieder zorg op grond van de WMO wordt geleverd en de zorgaanbieder als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is deze overeenkomst uit te voeren.
 - c. Indien de hulpvraag van de klant zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van de zorgaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de diensten verleend die voldoen aan de omschrijving genoemd in artikel 1.
 - d. Om overige gewichtige redenen.

3. Indien wordt opgezegd op grond van het tweede lid, sub b, c of d zal de zorgaanbieder slechts overgaan tot opzegging nadat hij de gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt met de klant besproken heeft en naar een alternatief is gezocht.

4. De klant kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand welke ingaat op eerste dag van de volgende maand.

5. AxionContinuu gaat ervan uit dat de klant en de medewerkers zich gedragen overeenkomstig algemeen aanvaardbare gedragsnormen. Indien die normen door de klant niet in acht worden genomen, bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, (verbale) agressie, geweld of discriminatie, kan AxionContinuu de zorgverlening, na onderzoek, beëindigen en de overeenkomst met de klant opzeggen. Als door een van de medewerkers deze gedragsnormen niet in acht worden genomen in hun bejegening naar de klant, kan de klant een klacht indienen bij de leidinggevende van de medewerker (zie ook artikel 11.).

6. De klant stelt de medewerker van AxionContinuu ten behoeve van de dienstverlening deugdelijke, veilig en hygiënisch verantwoorde materialen ter beschikking. Het kan soms noodzakelijk zijn dat er aanpassingen worden gedaan in de woonomgeving van de klant, zodat de medewerkers op een veilige en verantwoorde wijze de diensten kunnen leveren. Dit zijn zaken als: schoonmaakapparaten en schoonmaakmaterialen. Indien de klant niet akkoord gaat met de inzet van gevraagde materialen of vereiste aanpassingen, kan dit een reden zijn om de dienstverlening te beëindigen.

Artikel 15 Duur

Deze overeenkomst verbindt partijen met ingang van - -20 en wordt aangegaan c.q. voortgezet voor de duur van de termijn die in het van kracht zijnde gemeentelijke beschikking vermeld staat.

Artikel 16 Informatie

Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder de algemene leveringsvoorwaarden.

Ondertekening:

Mevrouw/de heer :
Datum : - -20
Plaats :

Handtekening :

Divisiemanager :

Handtekening :



Algemene leveringsvoorwaarden

AxionContinuu levert zorg aan Huis. In de zorgovereenkomst worden de rechten en plichten van de klant en de organisatie geregeld. Deze algemene leveringsvoorwaarden voor hulp bij het huishouden gelden voor alle zelfstandig wonende klanten die hulp bij het huishouden ontvangen.

Bij het tekenen van de zorgovereenkomst verklaart de klant zich eveneens akkoord met de algemene leveringsvoorwaarden.

1. AxionContinuu behoudt zich het recht voor de omvang en inhoud van de zorgverlening binnen de vastgestelde grenzen van het indicatiebesluit te bewaken.
2. De zorgaanbieder levert de huishoudelijke hulp op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur. De zorgaanbieder is bereid en in staat om buiten deze uren zorg te leveren als de samenstelling van de leefeenheid en / of de ervaren belemmeringen in de uitvoering van het huishouden dit noodzakelijk maken.
3. AxionContinuu gaat ervan uit dat de klant en de medewerkers zich gedragen overeenkomstig algemeen aanvaardbare gedragsnormen. Indien die normen door de klant niet in acht worden genomen, bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, (verbale) agressie, geweld of discriminatie, kan AxionContinuu de zorgverlening, na onderzoek, beëindigen en de overeenkomst met de klant opzeggen. Als door een van de medewerkers deze gedragsnormen niet in acht worden genomen in hun bejegening naar de klant, kan de klant een klacht indienen bij de leidinggevende van de medewerker.
4. De klant stelt de medewerker van AxionContinuu ten behoeve van de zorgverlening deugdelijke, veilig en hygiënisch verantwoorde materialen ter beschikking. Dit geldt zowel voor zorg op huishoudelijk gebied, als voor lichamelijke verzorging. AxionContinuu hanteert een checklist materialen en veiligheidsvoorwaarden. Deze lijst geeft een opsomming waaraan de in de zorg benodigde materialen moeten voldoen, in verband met de veiligheid en de gezondheid van de medewerkers. Daarnaast worden in deze lijst algemene eisen genoemd op het gebied van veiligheid en hygiëne, waar de klant aan dient te voldoen.
5. De klant draagt er zelf zorg voor dat medewerkers van AxionContinuu de woning kunnen betreden op het moment dat zij zorg komen verlenen.
6. Indien een medewerker dit verzoekt, dient de klant een huisdier tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te laten verblijven.
7. Het is de medewerkers van AxionContinuu verboden bij de klant thuis te roken, tenzij de klant daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft.
8. Medewerkers van AxionContinuu mogen geen zorg verlenen, als de klant niet thuis is.
9. Indien de klant een zorgafsprake wil afzeggen, dient dit uiterlijk 24 uur op werkdagen van tevoren te melden. Als de afmelding later dan 24 uur van tevoren plaatsvindt, zal de afgesproken tijd meegerekend worden in de aan de gemeente door te geven aantal zorguren. Indien er sprake is van overmacht, zoals in geval van overlijden of ziekenhuisopname, worden er geen kosten in rekening gebracht.
10. Vergoeding van door AxionContinuu verleende zorg, zal plaats vinden in overeenstemming met de wettelijke regelingen. De klant betaalt een eigen bijdrage, waarvan de hoogte wettelijk is vastgesteld.

11. Indien een medewerker schade bij de klant heeft veroorzaakt, wordt van de klant verwacht dat AxionContinuu daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte wordt gesteld. De teammanager vult dan met de klant een schadeformulier in t.b.v. de verzekering.
12. De medewerkers van AxionContinuu zijn verplicht tot geheimhouding, ter bescherming van de privacy van de klant. AxionContinuu verwacht dat de klant eveneens vertrouwelijk omgaat met de privacy van de medewerker.