

Algemene werkwijze Welthuisdiensten

Deze beschrijving van de werkwijze van Welthuisdiensten is bedoeld om duidelijkheid te verschaffen aan de cliënt die zorg verleent krijgt in het kader van de WMO.

Artikel 1: Definities

Zorgaanbieder, hierna te noemen Welthuisdiensten:
Welthuisdiensten B.V., gevestigd aan de Boekweitveld 34, 5236 WR, te 's-Hertogenbosch.

Gemeente

De gemeente die vanuit de wet WMO, Welthuisdiensten als gecontracteerde zorgaanbieder de bevoegdheid geeft voor het verlenen van huishoudelijke werkzaamheden bij cliënten thuis.

Cliënt:

Degene die een aanvraag indient voor zorgverlening hulp bij het huishouden in het kader van de WMO.

Zorgverlener:

Een zorgverlener huishoudelijke hulp die huishoudelijke zorg aan de cliënt verleent in het kader van de WMO.

Overeenkomst van opdracht:

De tussen Welthuisdiensten en zorgverlener gesloten overeenkomst tot het verlenen van zorgdiensten.

Artikel 2: Toepassing

De in dit document genoemde werkwijze is van toepassing op iedere samenwerking tussen Welthuisdiensten en cliënt en Welthuisdiensten en de zorgverlener, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk door partijen is afgeweken.

Artikel 3: Werkwijze voor Cliënt

3.1 Als de cliënt een indicatie heeft in het kader van de WMO via de gemeente waar Welthuisdiensten een gecontracteerde zorgaanbieder voor is en de cliënt Welthuisdiensten kiest als zorgaanbieder, dan krijgt Welthuisdiensten een melding van de gemeente om de cliënt in zorg te nemen. Welthuisdiensten neemt vervolgens contact op met de cliënt voor een intakegesprek. Gezamenlijk wordt het ondersteuningsplan besproken en ingevuld n.a.v. de indicatiestelling door de gemeente.

3.2 Iedere nieuwe cliënt ontvangt een cliëntenmap met daarin een aftekenlijst, omgangsregels, het ondersteuningsplan, arbocheck werkmaterialen-, schoonmaakmiddelenlijst en werkomgeving en een kopie van de Algemene werkwijze Welthuisdiensten.

3.3 Na het intakegesprek en op basis van het ondersteuningsplan gaat Welthuisdiensten op zoek naar een zorgverlener die bij de wensen van de cliënt past.

3.4 Als Welthuisdiensten een geschikte zorgverlener heeft gevonden, dan volgt er een afspraak tussen cliënt en de zorgverlener waarbij kennis wordt gemaakt en de cliëntenmap met daarin o.a. het ondersteuningsplan wordt besproken. Tevens worden er ook al direct daarna huishoudelijke werkzaamheden verricht. Is er een klik tussen de cliënt en zorgverlener, dan wordt de samenwerking gecontinueerd.

3.5 De coördinator van Welthuisdiensten zal contact met de cliënt opnemen om te horen hoe de samenwerking met de zorgverlener gaat en of er iets verbeterd kan worden.

3.6 Indien de zorgverlener om welke reden dan ook niet aan de wensen van cliënt voldoet, of andersom, dan zal Welthuisdiensten in nauw overleg met de cliënt een nieuwe zorgverlener plaatsen.

Artikel 4: Werkwijze voor zorgverlener

4.1 De zorgverlener gaat ermee akkoord dat Welthuisdiensten een aantal betrouwbaarheidscontroles uitvoert zoals weergegeven op de website van Welthuisdiensten.nl., waaronder het overleggen van een recente Verklaring Omtrent het Gedrag.

4.2 De zorgverlener zal zich herkennen, confirmeren en houden aan de door Welthuisdiensten opgestelde profielomschrijving, omgangsregels, gedragscodes en werkinstructies van een zorgverlener.

4.3 Indien de zorgverlener om welke reden dan ook niet aan de wensen van cliënt voldoet, dient cliënt Welthuisdiensten en/of de zorgverlener hiervan op de hoogte te brengen.

4.4 Mocht de zorgverlener zelf geen klik ervaren met de cliënt dan zal Welthuisdiensten dit met de cliënt bespreken en een nieuwe zorgverlener voordragen.

4.5 De zorgverlener houdt werkzaamheden en werktijden bij in de cliëntenmap van de cliënt.

4.6 De zorgverlener signaleert naar Welthuisdiensten als de gezondheidssituatie van de cliënt dermate verandert dat deze meer zorg nodig heeft. Welthuisdiensten overlegt met de cliënt en eventueel familie/mantelzorger en informeert en overlegt vervolgens met de gemeente omtrent de veranderende omstandigheden van de client waardoor tijdig maatregelen kunnen worden genomen die tot verbeterde en meer passende zorg voor de cliënt kunnen leiden. Welthuisdiensten zal vervolgens de zorgverlener, cliënt en eventueel familie/mantelzorger op de hoogte houden van de eventueel genomen vervolgacties.

Artikel 5: Werkafspraken afzeggen

5.1 Het annuleren van een afspraak door de cliënt of zorgverlener dient onderling te worden doorgegeven. In onderling overleg kunnen beide partijen dan vervolgens een nieuwe datum voor het verlenen van de zorg afspreken.

5.2 Als cliënt en zorgverlener niet een vervangende datum op korte termijn kunnen realiseren zal Welthuisdiensten worden ingeschakeld om in overleg met de cliënt een vervangende zorgverlener in te zetten zodat de huishoudelijke werkzaamheden voor de cliënt geborgd zijn.

Artikel 6: Relatiebeding zorgverlener

6.1 Het is de zorgverlener niet toegestaan gedurende een periode van 2 jaar na beëindiging van de overeenkomst tot opdracht werkzaamheden uit te voeren, direct of indirect, bij de cliënt van Welthuisdiensten. Bij overtreding van één of meer verplichtingen uit hoofde van dit artikel verbuurt de zorgverlener een boete van € 10.000 voor iedere overtreding alsmede een boete van € 1.000 voor iedere dag, of gedeelte daarvan, dat de inbreuk voortduurt onverminderd het recht van Welthuisdiensten om volledige schadevergoeding en/of nakoming te vorderen

Artikel 7: Verplichtingen cliënt naar de zorgverlener

7.1 Het ondersteuningsplan dient er zorg voor te dragen dat de werkzaamheden voor de cliënt en zorgverlener duidelijk zijn. Iedere huis(situatie) is anders waardoor het van belang is dat de cliënt en zorgverlener tijdens het kennismakingsgesprek het ondersteuningsplan doornemen en samen de werkzaamheden en frequentie met elkaar bespreken.

7.2 De cliënt dient voor een veilige werkomgeving te zorgen en dat de zorgverlener met deugdelijke werkmaterialen kan werken en de juiste schoonmaakmiddelen aanwezig zijn. Aan de hand van een werkmaterialen- en schoonmaakmiddelen lijst wordt dit gecontroleerd

7.3 De cliënt dient ervoor te zorgen dat de zorgverlener op de afgesproken dag en tijd aan het werk kan.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

8.1 Welthuisdiensten is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Schade bij de cliënt als gevolg van gedragingen van de zorgverlener, waarbij er sprake is van opzet of grove schuld/ nalatigheid, kunnen op de zorgverlener worden verhaald die daarvoor verzekerd is.

8.2 De aansprakelijkheid van Welthuisdiensten is beperkt tot hetgeen uit de wet voortvloeit. Indien Welthuisdiensten aansprakelijk is voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten in rekening is gebracht, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van cliënt is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar in voorkomend geval uitkeert.

8.3 Iedere zorgverlener heeft een aansprakelijkheidsverzekering waarmee schade veroorzaakt door de zorgverlener gedekt is.

Artikel 9: Betaling WMO geïndiceerde zorg

9.1 Bij cliënten die geïndiceerd zijn in het kader van de WMO worden de kosten van de zorg vergoed door de gemeenten waar zij woonachtig zijn. Welthuisdiensten heeft met desbetreffende gemeente een zorgcontract en is derhalve voor deze gemeente een gecontracteerde zorgaanbieder.

9.2 De cliënt betaald wel een eigen bijdrage voor de geleverde zorg aan het CAK.

Artikel 10: Klachtenregeling

10.1 Cliënt probeert samen met de direct betrokken zorgverlener het probleem op te lossen. Als uw zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven, waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

10.2 Lukt dit niet, dan kan de cliënt contact opnemen met de direct leidinggevende van de zorgverlener. Dit kan telefonisch, schriftelijk, via de website of per email, de contactgegevens staan op de website en in de cliëntenmap vermeld. Welthuisdiensten zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht u van een reactie voorzien en uw klacht trachten af te handelen. Deze termijn is geen fatale termijn, tenzij beide partijen nadrukkelijk anders zijn overeengekomen.

10.3 Mocht uw klacht na contact met uw zorgverlener en de direct leidinggevende nog niet naar tevredenheid zijn opgelost of wilt u direct zonder tussenkomst van iemand van Welthuisdiensten uw klacht bespreken dan kunnen wij u in contact brengen of u neemt zelf contact op met onze onafhankelijke klachtenvertegenwoordiger M. van Litsenburg te bereiken op 06-46163191. Zij zal binnen veertien dagen na ontvangst van een klacht de cliënt van een reactie voorzien. Deze termijn is geen fatale termijn, tenzij partijen nadrukkelijk anders zijn overeengekomen.

10.4 Wanneer u het niet eens bent met de uitkomst van de afwikkeling van de klacht door de onafhankelijke klachtenvertegenwoordiger: dan kunt u terecht bij de gemeente. Informeer bij uw gemeente hoe u dit kunt doen. Gemeenten hebben verschillende manieren van klachtenbehandeling.

Artikel 11: Privacywetgeving AVG

Welthuisdiensten verwerkt persoonsgegevens van cliënt en persoonlijke dienstverlener uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en in overeenstemming met de privacywetgeving AVG. Wij vinden uw privacy erg belangrijk. We gaan daarom ook erg zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om. De door u te verstrekken persoonlijke gegevens in verband met een aanvraag zullen niet aan derden verstrekt worden. De geautomatiseerde systemen waarvan Welthuisdiensten gebruik maakt zijn optimaal beveiligd tegen het lekken van data. Welthuisdiensten heeft alle technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om uw privacy gevoelige informatie af te schermen tegen onbevoegden. De systemen van derde (met name die van de gemeenten in het kader van de WMO), waar Welthuisdiensten gebruik van maakt, zijn alleen toegankelijk voor bevoegden en zijn beveiligd met deugdelijke en afgeschermd wachtwoorden.

Artikel 12: Intellectuele eigendomsrechten

Elke intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de website en waar het door Welthuisdiensten aan de cliënt verstrekte gegevens betreft, verblijft bij Welthuisdiensten of bij haar licentiegever. Het is de cliënt niet toegestaan dergelijke gegevens te verveelvoudigen, openbaar te maken, ofwel te kopiëren.

Artikel 13: Geheimhouding

13.1 Welthuisdiensten is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst of anderszins heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de cliënt is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

13.2 Indien, op grond van wettelijke bepaling of gerechtelijke uitspraak, Welthuisdiensten gehouden is vertrouwelijke informatie aan de door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Welthuisdiensten zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Welthuisdiensten niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de cliënt niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

Artikel 14: Toepasselijk recht

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst onderworpen aan Nederlands recht.