

# Algemene Voorwaarden Wmo Schoonmaakbedrijf Beets B.V.

## 1. DEFINITIES

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** de gegeven Algemene Voorwaarden Wmo van Schoonmaakbedrijf Beets B.V.
- 1.2. **AWBZ:** Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
- 1.3. **CAK:** Centraal Administratiekantoor in Den Haag, verantwoordelijk voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage Wmo
- 1.4. **Cliënt:** de persoon die op grond van het Indicatiebesluit recht heeft op Wmo-gefinancierde zorg en van de diensten van Schoonmaakbedrijf Beets B.V. gebruik maakt
- 1.5. **Cliëntondersteuning:** ondersteuning aan de Cliënt die (tijdelijk) verminderd zelfredzaam is
- 1.6. **Gemeente:** de gemeente waarin de Cliënt woont en het Indicatiebesluit heeft genomen
- 1.7. **Indicatiebesluit:** het geldende besluit van de Gemeente (meest recente Wmo-beschikking) waarbij is vastgelegd naar welke aard en omvang en voor welke duur Cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak
- 1.8. **Klachten:** wanneer er onvrede is over de uitvoering van taken is, kunnen klachten worden gemaild naar [info@schoonmaakbedrijfbeets.nl](mailto:info@schoonmaakbedrijfbeets.nl)
- 1.9. **Klachtenreglement:** een beschrijving van de wijze waarop en de termijnen waarin de ingediende klacht behandeld wordt. Het Klachtenreglement is te raadplegen via de website van Schoonmaakbedrijf Beets B.V.
- 1.10. **Medewerker:** een werknemer in dienst van Schoonmaakbedrijf Beets B.V. (waaronder uitzendkrachten en stagiairs), die op basis van de overeenkomst aan Cliënt hulp bij het huishouden verleent
- 1.11. **Partij(en):** Schoonmaakbedrijf Beets B.V. en Cliënt gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context
- 1.12. **Schriftelijk:** in deze Algemene voorwaarden worden e-mailberichten gelijkgesteld aan schriftelijke stukken
- 1.13. **Werkdag(en):** maandag t/m vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen
- 1.14. **Wmo:** de wet maatschappelijke ondersteuning
- 1.15. **Zorgbeëindigingsprocedure:** de binnen Schoonmaakbedrijf Beets B.V. geldende procedure voor tussentijdse beëindiging van zorgverlening en/of de (zorg)overeenkomst. Deze kunt u aanvragen per mail.
- 1.16. **Zorgovereenkomst:** de tussen Cliënt en Schoonmaakbedrijf Beets B.V. gesloten overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en waarin de wijze waarop het huishouden plaatsvindt, zijn vastgelegd.

## **2. TOEPASSELIJKHEID**

- 2.1. Tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze Algemene Voorwaarden d.d. 1 april 2016 van toepassing op elke Zorgovereenkomst en op alle overige rechtverhoudingen die door Schoonmaakbedrijf Beets B.V. worden gesloten dan wel aangegaan, een en ander met inachtneming van het bepaalde bij de Wmo en de Zorgverzekeringswet.
- 2.2. Afspraken tussen Cliënt en Medewerker binden Schoonmaakbedrijf Beets B.V. niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door Schoonmaakbedrijf Beets B.V. zijn bevestigd.

## **3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

- 3.1. Een (zorg)overeenkomst tussen Cliënt en Schoonmaakbedrijf Beets B.V., komt tot stand nadat beide Partijen hebben ondertekend en deze papieren door Schoonmaakbedrijf Beets B.V. zijn ontvangen.
- 3.2. Schoonmaakbedrijf Beets B.V. verleent zorg op basis van het Indicatiebesluit en wanneer de privésituatie hier anderszins om vraagt.
- 3.3. De organisatie en uitvoering van de zorg geschiedt in overeenstemming met de maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen.
- 3.4. Hoewel Schoonmaakbedrijf Beets B.V. ernaar streeft zoveel mogelijk dezelfde Medewerker(s) bij Cliënt in te zetten, is Schoonmaakbedrijf Beets B.V. gerechtigd de hulp van het huishouden uit te laten voeren door verschillende Medewerkers, indien dat naar de mening van Schoonmaakbedrijf Beets B.V. een verantwoorde uitvoering van de zorg niet belemmert.
- 3.5. Schoonmaakbedrijf Beets B.V. wijst Cliënt een Medewerker en een zorgcoördinator toe. Zij fungeren als contactpersoon voor het maken van zorgverleningsafspraken en/of het bespreken van knelpunten.

## **4. WIJZIGING OVEREENKOMST**

- 4.1. Cliënt meldt Schoonmaakbedrijf Beets B.V. tijdig wanneer hij verhinderd/afwezig is. Ingeplande hulp bij het huishouden en/of overige diensten kunnen tot uiterlijk 24 uur voor aanvang worden afgezegd. Afzegging van hulp bij het huishouden is mogelijk op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
- 4.2. Wanneer er niet tijdig wordt afgemeld (tenzij er sprake is van een calamiteit), brengt Schoonmaakbedrijf Beets B.V. de kosten van de ingeplande hulp bij het huishouden, bij de Cliënt in rekening.
- 4.3. Structurele wijziging van de tijden, de dagen dan wel de locatie waarop de hulp bij het huishouden plaatsvinden, kan Cliënt zowel schriftelijk als mondeling aanvragen. Schoonmaakbedrijf Beets B.V. is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijzigingen. Wanneer zij wel akkoord gaat, wordt dit schriftelijk aan Cliënt bevestigd.
- 4.4. Schoonmaakbedrijf Beets B.V. is gerechtigd de hulp bij het huishouden met onmiddellijke ingang aan te passen aan wijzigingen in de Wmo, de Zorgverzekeringswet of andere opgelegde wet- of regelgeving, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

## **5. MEDEWERKING CLIËNT**

- 5.1. Cliënt stelt de Medewerker een rookvrije en verantwoorde werkplek ter beschikking. Cliënt is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende verantwoorde schoonmaak- en overige werkmaterialen. Tijdens de eerste zorgverlening vindt een zogeheten Arbo-check plaats. Indien nodig worden afspraken gemaakt over het vervangen of aanschaffen van materialen, dan wel het verbeteren van de werkplek. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van de Cliënt.
- 5.2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Schoonmaakbedrijf Beets B.V. verstrekt Cliënt geen volmachten aan de Medewerker.
- 5.3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Schoonmaakbedrijf Beets B.V. verschaft Cliënt de Medewerker op geen enkele wijze toegang tot zijn bankrekening en/of creditcard. Ook niet door de Medewerker te verzoeken om met behulp van een pintransactie geld van Cliënts rekening op te nemen.
- 5.4. Bij overtreding van de in artikelen 5.2. en 5.3. beschreven verboden, aanvaardt Schoonmaakbedrijf Beets B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, door overtreding van die verboden.
- 5.5. Cliënt meldt adreswijzigingen – zo mogelijk – uiterlijk 14 dagen voor de verhuisdatum schriftelijk aan Schoonmaakbedrijf Beets B.V.
- 5.6. Indien zich een wijziging voordoet in de persoonlijke/medische toestand van Cliënt, welke van invloed kan zijn op de door Schoonmaakbedrijf Beets B.V. te verlenen hulp bij het huishouden, meldt Cliënt die wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Schoonmaakbedrijf Beets B.V.

## **6. INSTEMMING CLIËNT MET ZORGVERLENING**

Schoonmaakbedrijf Beets B.V. hanteert in haar controlesysteem voor de zorglevering het uitgangspunt dat zowel de Cliënt als de Medewerker een akkoord geven op de zorglevering (dag, datum, tijdstip, aantal uren).

## **7. AANSPRAKELIJKHEID**

- 7.1. Cliënt verklaart bij de ondertekening van de Zorgovereenkomst te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (WA).
- 7.2. Schoonmaakbedrijf Beets B.V. is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door handelen of nalaten van de Cliënt zelf (of zijn/haar gasten).
- 7.3. Als Cliënt schade heeft geleden waarvoor Schoonmaakbedrijf Beets B.V. aansprakelijk is, kan Cliënt bij Schoonmaakbedrijf Beets B.V. een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Hiervoor gebruikt de Cliënt het formulier dat bij Schoonmaakbedrijf Beets B.V. op te vragen is.
- 7.4. Cliënt voegt bij het schademeldingsformulier een kopie van het aankoopbewijs van de beschadigde zaak. Indien Cliënt niet over een aankoopbewijs beschikt, voegt het schademeldingsformulier een taxatierapport van de beschadigde zaak of een offerte van de kosten van de te verrichten herstelwerkzaamheden.
- 7.5. Het schademeldingsformulier moet ook door de Medewerker ondertekend worden, zodat vaststaat dat de Medewerker erkent dat hij de in het schademeldingsformulier genoemde

schade heeft veroorzaakt.

- 7.6. Zonder een van de in artikel 7.4 genoemde bewijsstukken en/of de handtekening van de Medewerker op het schademeldingsformulier, neemt Schoonmaakbedrijf Beets B.V. het schademeldingsformulier niet in behandeling.
- 7.7. De aansprakelijkheid van Schoonmaakbedrijf Beets B.V. is onder alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Schoonmaakbedrijf Beets B.V.

## **8. OVERMACHT**

- 8.1. Onder overmacht wordt verstaan elke niet aan Schoonmaakbedrijf Beets B.V. te wijten omstandigheid of gebeurtenis, waardoor de nakoming van de verplichting van Schoonmaakbedrijf Beets B.V. geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd.
- 8.2. Zolang de overmachtstoestand bij Schoonmaakbedrijf Beets B.V. voortduurt, is Schoonmaakbedrijf Beets B.V. gerechtigd de uitvoering van de zorg uit te stellen, zonder dat Schoonmaakbedrijf Beets B.V. tot enige schadevergoeding gehouden is.
- 8.3. Indien de overmachtstoestand bij Schoonmaakbedrijf Beets B.V. langer dan 5 werkdagen duurt, meldt Schoonmaakbedrijf Beets B.V. dit schriftelijk aan de Cliënt. Na ontvangst van deze schriftelijke mededeling heeft Cliënt het recht de Zorgovereenkomst te beëindigen. Dit gebeurt door middel van een aangetekende brief met handtekening.

## **9. BEËINDIGING ZORGOVEREENKOMST**

- 9.1. De Zorgovereenkomst eindigt, zonder dat opzegging vereist is:
  - 9.1.1 op de einddatum genoemd in het Indicatiebesluit;
  - 9.1.2 door het overlijden van Cliënt;
  - 9.1.3 met wederzijds goedvinden, wat blijkt uit een door beide Partijen ondertekend stuk;
  - 9.1.4 zodra Cliënt naar een andere gemeente verhuist, tenzij Schoonmaakbedrijf Beets B.V. ook met die andere gemeente een overeenkomst voor hulp bij het huishouden heeft gesloten en Partijen uitdrukkelijk overeenkomen, dat de Zorgovereenkomst wordt voortgezet op basis van het door Cliënt bij de nieuwe gemeente aan te vragen Indicatiebesluit;
  - 9.1.5 indien Cliënt in het ziekenhuis (of een vergelijkbare zorginstelling) wordt opgenomen.
- 9.2. Cliënt kan de Zorgovereenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 5 werkdagen.
- 9.3. Schoonmaakbedrijf Beets B.V. is gerechtigd de hulp bij het huishouden met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de (Zorg)overeenkomst op te zeggen conform procedure zorgweigeren en zorgbeëindiging, indien:
  - 9.3.1 Cliënt enige uit de (Zorg)overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende verplichting niet of niet tijdig nakomt;
  - 9.3.2 Cliënt zijn gasten of een huisdier tegen de Medewerker opzet(ten), of zich tegenover de Medewerker schuldig maakt aan discriminatie, racisme, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, seksuele intimidatie en/of dwang;

9.3.3 de thuissituatie bij Cliënt niet voldoet aan de wet- en regelgeving op het terrein van de arbeidsomstandigheden en Cliënt weigerachtig blijft de werkplek daarmee in overeenstemming te brengen;

9.3.4 er op de werkplek van de Medewerker sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie en Cliënt weigerachtig blijft deze thuissituatie op de werkplek te verbeteren.

## **10. KLACHTEN**

10.1. Binnen de in het Klachtenreglement genoemde termijn dient Cliënt klachten over de uitvoering van de Zorgovereenkomst zo spoedig mogelijk schriftelijk – waarbij de klacht volledig en duidelijk wordt omschreven - via e-mail of post naar Schoonmaakbedrijf Beets B.V. te verzenden.

## **11. PRIVACY**

11.1. Voor het verlenen van verantwoorde zorg dient Schoonmaakbedrijf Beets B.V. te beschikken over de persoonlijke gegevens van Cliënt. Schoonmaakbedrijf Beets B.V. registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden – tenzij er sprake is van een calamiteit/noodsituatie – zonder voorafgaande toestemming van Cliënt niet aan derden ter beschikking gesteld.

11.2. Schoonmaakbedrijf Beets B.V. hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van Cliënt een Privacyreglement.

11.3. Elke Medewerker is gebonden aan een geheimhoudingsplicht en aan de Meldcode huiselijk geweld.

## **12. OVERIGE BEPALINGEN**

12.1. Wanneer de Cliënt twijfelt of de persoon in dienst is bij Schoonmaakbedrijf Beets B.V., kan de Cliënt telefonisch contact opnemen met Schoonmaakbedrijf Beets B.V. voor antwoord op zijn/haar vragen.

12.2. De Medewerker dient zich te allen tijde bij Cliënt te kunnen identificeren.

12.3. Het is Cliënt niet toegestaan de Medewerker een beloning toe te zeggen of uit te keren. Evenmin is het Cliënt toegestaan de Medewerker een lening te verstrekken.

## **13. TOEPASSELIJK RECHT**

13.1. Op de Zorgovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van Schoonmaakbedrijf Beets B.V., is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.