

Pim thuis

Algemene voorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN PIM THUIS

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Zorgaanbieder:** Pim Thuishulp BV (Pim Thuis), gevestigd te Bavelstraat 9, 4849 PR Dorst, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92205909.
2. **Cliënt:** De natuurlijke persoon die huishoudelijke ondersteuning ontvangt van Pim Thuis. Of de wettelijke vertegenwoordiger die namens de zorgontvanger beslissingen kan nemen.
3. **Wmo:** Wet maatschappelijke ondersteuning.
4. **PGB:** Persoonsgebonden budget, waarmee de Cliënt zorg en ondersteuning inkoopt.
5. **VPT:** Volledig Pakket Thuis, waarbij huishoudelijke ondersteuning in onderaanneming wordt geleverd.
6. **Gemeente:** De gemeente waarmee een overeenkomst is afgesloten voor Wmo-ondersteuning.
7. **Teamleider:** Contactpersoon bij Pim Thuis voor de cliënt.
8. **Huishoudelijk Ondersteuner:** Medewerker die de huishoudelijke ondersteuning verleent bij de cliënten thuis.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Pim Thuis en de Cliënt voor huishoudelijke ondersteuning binnen de Wmo, PGB en VPT.
2. De algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat u met ons een zorgovereenkomst sluit.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden.
5. Indien de wet- en regelgeving of onze contracten met contractpartners veranderen, of de brancheorganisatie wijzigingen doorvoert, kunnen de algemene voorwaarden daarop aangepast worden. Deze aanpassingen gelden meteen wanneer de verandering bij de brancheorganisatie, wet – en regelgeving, of gemeente ingaat. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.
6. De algemene voorwaarden kunnen ook door Pim Thuis worden gewijzigd.

Artikel 3 – Rechten en plichten van Pim Thuis

1. Pim Thuis levert huishoudelijke ondersteuning zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst of Wmo-beschikking.

Pim Thuis

076 230 5340 | info@pimthuis.nl | www.pimthuis.nl

2. Pim Thuis zorgt voor vakbekwaam personeel en streeft naar continuïteit in de dienstverlening.
3. Pim Thuis mag een dienst tijdelijk opschorten bij overmacht of uitzonderlijke omstandigheden.
4. Wij vertellen u over de voorgestelde ondersteuning. Wanneer nodig overleggen we dit met u. Zo beslissen we samen over passende ondersteuning.
5. Onze medewerkers zijn verplicht om (bijna) incidenten en calamiteiten bij ons te melden. Waar nodig wordt een melding bij de betreffende (externe) toezichthouder gemaakt.
6. Medewerkers hebben een meldingsplicht en maken gebruik van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Artikel 4 – Rechten en plichten van de Cliënt

1. De Cliënt dient Pim Thuis toegang te verlenen tot de woning op de afgesproken tijden.
2. Pim Thuis is wettelijk verplicht om voor haar medewerkers te zorgen voor veilige, gezonde en hygiënische werkomstandigheden. Omdat ze bij u thuis aan het werk zijn, bent u verplicht om te zorgen voor veilige en gezonde omstandigheden. Mocht dat niet het geval zijn, worden werkzaamheden uitgesteld dan wel opgeschort.
3. U meldt een besmetting, zoals MRSA, Hiv, enz. zo snel mogelijk bij de contactpersoon van Pim Thuis.
4. Wanneer u medicatie gebruikt en de bijwerkingen invloed of besmettingsgevaar kunnen opleveren voor de directe omgeving, dan meldt u dit zo snel mogelijk bij uw contactpersoon van Pim Thuis.
5. Medewerkers zijn verplicht om (bijna) incidenten en calamiteiten bij ons te melden.
6. Respect vinden wij heel belangrijk. Ongewenst gedrag, zoals onder andere agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie leiden tot het stoppen van de ondersteuning. Mocht u ongewenst gedrag van onze medewerkers ervaren, neemt u dan contact op met uw teamleider.
7. Het is niet toegestaan om onder invloed van alcohol en drugs te zijn wanneer onze medewerker aanwezig is. Ook mag er niet gerookt worden bij aanwezigheid van onze medewerkers, tenzij dit in gezamenlijk overleg is.
8. Wanneer uw situatie veranderd, meldt u dit zo snel mogelijk. Bijvoorbeeld het overlijden van uw partner, verandering van indicatie of beschikking, of wanneer u opgenomen wordt. Dit kan namelijk invloed hebben op uw ondersteuning.
9. U bent in de woning aanwezig als onze medewerker bij u werkzaam is. Zij zijn nooit alleen in de woning.

Pim Thuis

076 230 5340 | info@pimthuis.nl | www.pimthuis.nl

10. Onze medewerkers krijgen géén sleutel van uw woning. Tenzij hier toestemming voor wordt gegeven door de teamleider. Er wordt in dat geval een 'sleutelovereenkomst' getekend.
11. U wisselt géén telefoonnummers uit met onze Huishoudelijk Ondersteuners. Contact verloopt via uw Teamleider.
12. U geeft geen geld aan onze medewerkers.
13. Op landelijke feestdagen werken onze medewerkers niet. U hoort van uw Huishoudelijk Ondersteuner of van uw Teamleider hoe we met deze uren om gaan.
14. Als u geen ondersteuning kunt ontvangen, meldt u dit zo snel mogelijk bij uw Teamleider. Doe dit in ieder geval 24 uur van tevoren. Als wij de afmelding niet tijdig ontvangen, brengen wij de geplande uren in rekening.
15. Onze medewerkers mogen niet werken met gevaarlijke stoffen, zoals chloor, ammoniak of schoonmaakmiddelen op basis van zwavelzuur of zoutzuur.

Artikel 5 – Ondersteuningsplan en cliëntdossier

1. Het ondersteuningsplan is een aanvulling op de geldende indicatie of beschikking. In het ondersteuningsplan staan de afspraken over de ondersteuning.
2. In het ondersteuningsplan wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw wensen, voorkeuren en mogelijkheden.
3. Als u het niet eens bent met het ondersteuningsplan, bespreken we dat samen. Mocht dit niet tot een passend ondersteuningsplan leiden, worden mogelijk gemeenten of andere partijen betrokken.
4. Het cliëntdossier wordt bijgehouden, in verband met het leveren van de juiste ondersteuning. Wij zijn verantwoordelijk voor het dossier en zorgen ervoor dat het goed en veilig bewaard wordt. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor onze ondersteuning, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, medische gegevens en de voortgang van de ondersteuning.
5. Pim Thuis verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).
6. Voor verdere informatie over hoe wij omgaan met uw gegevens, verwijzen wij u naar onze website.

Artikel 6 – Duur en beëindiging

1. Pim Thuis kan de overeenkomst beëindigen wanneer de indicatie of beschikking stopt en wanneer u of uw wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen uit de zorgovereenkomst en de daarbij behorende

regelingen niet nakomt. In het laatste geval wordt u daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

2. Ook in geval van wanbetaling, onveilige werkomstandigheden of misbruik van zorggelden kan de ondersteuning gestopt worden.
3. Opzegging door de Cliënt dient telefonisch of schriftelijk te gebeuren met een opzegtermijn van één maand. Opzeggen dient voor de eerste dag van de maand te gebeuren. U hoeft de overeenkomst niet op te zeggen als de indicatie of beschikking vervalt.

Artikel 7 – Betalingsvoorwaarden

1. U hoeft ons niet rechtstreeks te betalen, omdat wij door de gemeente, SVB of andere contractvormen worden betaald.
2. Als u moet betalen voor de ondersteuning, informeren wij u vóór de aanvang van die ondersteuning over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.
3. Wij sturen u voor de ondersteuning waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen moet betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen.
4. Na het verstrijken van de termijn van dertig dagen, sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid om alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het aflopen van de eerste betalingstermijn. De rente is hetzelfde als de wettelijke handelsrente. De buitengerechtelijke incassokosten berekenen we volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
5. Prijzen kunnen door Pim Thuis worden aangepast. Bijvoorbeeld aan de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeringen') en wettelijke tarieven.
6. De Cliënt is verantwoordelijk voor correcte besteding van het PGB, indien van toepassing.

Artikel 8 – Overige afspraken

1. Bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst gaat u ook akkoord met deze algemene voorwaarden, de klachtenregeling, het privacyreglement en de schaderegeling.
2. U bent verplicht om in het bezit te zijn van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs.
3. U geeft ons informatie en medewerking die nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.

Pim Thuis

076 230 5340 | info@pimthuis.nl | www.pimthuis.nl

4. Zonder toestemming mag u geen beeld- of geluidsopnamen maken van onze medewerkers. Wilt u opnamen maken, meldt dit dan vooraf aan de betreffende medewerker en de teamleider. Dan nog is er specifieke toestemming vereist.
5. Pim Thuis is niet aansprakelijk voor schade door overmacht of nalatigheid van de Cliënt. Meldt het uw teamleider als u schade door onze Huishoudelijk Ondersteuner constateert.
6. Bespreek eventuele klachten met uw Huishoudelijk Ondersteuner. Komt u er niet aan uit, laat het weten aan uw teamleider. Voor de uitgebreide klachtenprocedure, verwijzen wij u naar onze website.

Pim

Pim Thuis

076 230 5340 | info@pimthuis.nl | www.pimthuis.nl