

Leveringsvoorwaarden Huishoudelijke Hulp B.V.

1. Deskundigheid en kwaliteit van onze medewerkers.

Onze medewerkers zijn voldoende toegerust om de huishoudelijke taken bij u thuis te kunnen uitvoeren. Medewerkers handelen volgens de gedragscode van onze organisatie, waarin onder andere het volgende staat vermeld:

- Wij treden u in gelijkwaardigheid en vertrouwen tegemoet;
- Wij respecteren uw privacy binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving;
- Wij gaan zorgvuldig om met uw bezittingen;
- Wij houden ons aan gemaakte afspraken;
- Wij nemen geen cadeaus of beloningen aan.

2. Arbeidsomstandigheden.

Conform de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) stelt de organisatie eisen aan de omstandigheden waaronder de medewerkers werken. Dat doet de organisatie aan de hand van een Arbocheck en het betreft onderwerpen als veiligheid, werkomgeving, hygiëne, lichamelijke belasting en werk materiaal.

Veiligheid, werkomgeving en hygiëne:

- De essentiële voorzieningen zoals verwarming, gas, water en elektra (veilige elektrische bedrading en contactdozen) moeten aanwezig zijn.
- De organisatie gaat er vanuit dat u en de medewerker volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met elkaar omgaan. Ongewenst gedrag, zoals agressie, seksuele intimidatie, pesten en discriminatie kunnen leiden tot het onmiddellijk stoppen van hulpverlening.
- De medewerker mag geen hinder ondervinden van aanwezige huisdieren.
- Medewerkers roken niet bij u thuis. Indien u of een van uw huisgenoten rookt, dan verwachten wij van u dat u hier op een dusdanige manier rekening mee houdt, zodat de medewerker er geen hinder van ondervindt.
- Gevaarlijke stoffen, zoals ammoniak en zoutzuur, mogen niet door de medewerker worden gebruikt.
- U dient de medewerker op de hoogte te stellen van informatie die van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid, bijvoorbeeld in geval van besmettingsgevaar. Een besmettelijke ziekte vlak vóór of tijdens de periode van hulpverlening dient gemeld te worden zodat maatregelen getroffen kunnen worden. Ook dient u de medewerker te informeren als u of uw huisgeno(o)t(en) een chemokuur ondergaat of behandeld wordt met radioactieve medicatie, zodat de medewerker beschermende maatregelen kan treffen.
- Indien u of uw huisgeno(o)t(en) thuis medicatie en dergelijke per injectie moet (laten) toedienen dan dient u ervoor te zorgen dat u in het bezit bent van een naaldencontainer waarin de naalden onmiddellijk na gebruik worden gedeponerd. De volle container dient bijtijds te worden vervangen.

Fysieke belasting

- De medewerkers verrichten de werkzaamheden op ergonomisch verantwoorde wijze. Deze werkwijze is gebaseerd op de normen uit de Arbeidsomstandighedenwet.
- De medewerkers hebben voor een aantal werkzaamheden bepaalde veilige en deugdelijke werkmaterialen nodig. Indien deze materialen niet voorhanden zijn kunnen de werkzaamheden niet worden uitgevoerd. Deze materialen zijn vermeld in de Arbocheck.

3. Intake door teamleider

De start van hulpverlening begint op het moment dat de teamleider het intakegesprek met u voert. De datum van intake en de tijdsduur wordt vastgelegd in het clientdossier en doorberekend.

4. Omgaan met uw gegevens

De instelling hanteert ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënten een privacyreglement, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Medewerkers verstrekken desgevraagd inlichtingen over de inhoud van de uit te voeren huishoudelijke taken aan de gemeente.

5. Legitimeren

Het dragen van een badge is voor alle medewerkers van onze organisatie verplicht om zich als medewerker van onze organisatie bij u te kunnen legitimeren.

6. Overmacht

In overmacht situaties kan het gebeuren dat de medewerker niet (op tijd) bij u aanwezig kan zijn. Onder overmacht situaties worden onder meer, doch niet daartoe beperkt, verstaan: onverwachte verkeerssituaties, noodsituaties bij andere cliënten of het niet beschikbaar hebben van personeel door verlof/ziekte.

7. Sleutelgebruik

Er wordt door de medewerkers van onze organisatie geen gebruik gemaakt van sleutels die toegang verschaffen tot uw woning. De mogelijkheid bestaat om een sleutelkastje te installeren.

8. Cliëntdossier

Onze medewerkers dragen zorg voor een registratie van de geleverde huishoudelijke hulp. Deze gegevens zijn vastgelegd in uw digitale dossier bij de organisatie en in het dossier bij u thuis. Al uw gegevens kunt u ter inzage bij ons opvragen. Het cliëntdossier is in bruikleen, Bij beëindiging van de huishoudelijke hulp dient het cliëntdossier te worden teruggestuurd.

9. Boodschappen

Onze medewerkers kunnen alleen slechts zeer tijdelijk geld van u in bezit hebben om boodschappen te doen. Het betreft dan uitsluitend die situaties waarbij het doen van boodschappen geïndiceerd is.

Voor het doen van boodschappen dient u de medewerker van onze organisatie een aannemelijk bedrag mee te geven. In voorkomende gevallen zal de medewerker meteen na het doen van boodschappen de uitgaven verantwoorden naar u of uw vertegenwoordiger door overlegging van de kassabon en het resterende geld teruggeven. U dient de medewerker nooit uw bankpas en pincode te verstrekken. Het buiten bovengenoemde procedure handelen is op uw eigen risico. Envida en haar medewerkers aanvaarden geen aansprakelijkheid bij verlies of diefstal van geld, er zal geen vergoeding plaatsvinden.

10. Gebruik van vervoermiddelen voor het werk

Onze medewerkers mogen geen gebruik maken van uw auto of andere vervoermiddelen. Medewerkers van onze organisatie mogen in geen geval derden, waaronder uzelf, vervoeren. Overtreding van deze regel door u of door derden, al dan niet als gevolg van noodsituaties en al dan niet op uw verzoek of op verzoek van derden, gebeurt op uw eigen risico.

11. Pauzes

Indien de medewerker op een dag langere tijd hulp verleent, bestaan er ten aanzien van de pauzes de volgende afspraken:

Als de medewerker meer dan vijf uur aaneengesloten bij u werkt, heeft men rond het middaguur recht op een lunchpauze van minimaal 30 minuten en maximaal 1 uur. Deze tijd geldt niet als werktijd.

Werkt men een hele ochtend of middag (drie uur of meer aaneengesloten) bij u, dan is een korte koffie- of theepauze van circa 15 minuten gebruikelijk. Deze pauzes vallen wel binnen de werktijd. Deze afspraken zijn conform de arbeidstijdenwet en de cao van onze medewerkers.

12. Afmelden/wijzigen van Huishoudelijke hulp

Het kan zijn dat u incidenteel de hulp wilt afzeggen of dat u eenmalig hulp wil op een andere dag. De organisatie stelt het op prijs als u dit zo vroeg mogelijk bij uw medewerker meldt. Mocht u onverwachts toch de hulp moeten afzeggen dan kan dit tot max. 24 uur voorafgaand aan de volgende afspraak zonder kosten. Meldt u de afzegging van hulp later dan 24 uur van te voren, dan zien wij ons genoodzaakt de kosten in rekening te brengen. Wilt u de hulp structureel beëindigen dan verzoeken wij u contact op te nemen met de teamleider van het gebied waarin u woont. Deze zal met u afspraken maken over de laatste datum van hulpverlening.

13. Aanbieden van een Huishoudelijke hulp

Onze medewerkers zijn voldoende toegerust om de huishoudelijke taken bij u thuis te kunnen voeren. De organisatie biedt u, waar mogelijk en indien nodig, maximaal drie keer een beschikbare medewerker aan die u de (structurele / eenmalige) hulp komt leveren. Indien u na drie keer niet in wilt gaan op ons aanbod, kan dit betekenen dat u geen (vervangende) hulp van ons ontvangt. Wanneer het gaat om een structurele aangelegenheid

dan geven wij bij uw gemeente aan dat de geïndiceerde Huishoudelijke hulp niet door ons geleverd kan worden.

14. Huishoudelijke hulp op feestdagen

Op nationale en christelijke feestdagen, die op reguliere werkdagen vallen, verlenen wij geen hulp. De cao-VVT bepaalt dat onze medewerkers vrij zijn op deze dagen. Het betreft de volgende dagen: Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste Kerstdag en Tweede Kerstdag.

15. Meldingen Incidenten Cliënten

Medewerkers zijn verplicht om (bijna) incidenten die in de hulpverlening plaatsvinden te melden aan de daartoe ingestelde commissie. De commissie analyseert en doet verbetervoorstellen. Hiermee wil de organisatie enerzijds de hulp- en dienstverlening aan haar cliënten waarborgen en anderzijds een bijdrage leveren aan een veilige werkomgeving voor haar medewerkers.

16. Klachtenbehandeling

Ondanks de zorgvuldigheid die de instelling en haar medewerkers betrachten, kan het voorkomen dat u een klacht heeft over de hulpverlening. U kunt deze klacht melden bij de teamleider van uw medewerker. U kunt de klacht ook melden per mail of per brief onder vermelding van naam, adres en geboortedatum. Daarnaast heeft u te allen tijde de mogelijkheid om uw klacht neer te leggen bij de onafhankelijke Klachtencommissie. Meer informatie vindt u het klachtenreglement dat u bij Envida kunt opvragen.

17. Schade

Indien u materiele dan wel immateriële schade lijdt waarvoor u meent de organisatie en / of haar medewerkers aansprakelijk te kunnen houden dan dient de schadeprocedure te worden gevolgd. Er geldt per (materiële) schadegeval een eigen risico van 50 euro.

18. Cliëntenraad

De cliëntenraad van onze organisatie komt op voor de algemene belangen van onze cliënten. De cliëntenraad is er niet voor individuele klachten over de Huishoudelijke hulp (*zie hiervoor punt 16, klachtenbehandeling*). Indien u meer wilt weten over de cliëntenraad kunt u contact opnemen met de voorzitter.

19. Wijziging

De huishoudelijke Hulp B.V. is gerechtigd de leveringsvoorwaarden te wijzigen. Wijziging voor lopende overeenkomsten treden pas in werking drie maanden na bekendmaking ervan, tenzij het een wijziging op grond van de wet of jurisprudentie betreft in welk geval een wijziging direct ingaat. De actuele leveringsvoorwaarden zijn beschikbaar op de website www.envida.nl.