

# Algemene voorwaarden

Heldere afspraken tussen u en ZorgPlus over de huishoudelijke hulp — zodat u weet wat u van ons mag verwachten, en wij van u.

→ [Lees de afspraken](#)

[Ondersteuningsplan & privacy](#)



VOOR CLIËNTEN VAN  
**Huishoudelijke hulp**  
Onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) · tussen u en ZorgPlus

Opzegtermijn: 1 maand

Dat is goed geregeld dus

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op cliënten die **huishoudelijke hulp ontvangen van ZorgPlus**. Met “wij” wordt ZorgPlus bedoeld, met “u” de cliënt en diens vertegenwoordiger. Ze gelden vanaf het moment dat u hulp van ons ontvangt.



**Samen afgestemd**

Op uw wensen



**Met indicatie**

Via uw gemeente



**2 dagen vooraf**

Afspraak annuleren

## BEGRIPPEN & AFSPRAKEN

### De basis: begrippen en wederzijdse afspraken

<p><b>Wmo</b> Wet maatschappelijke ondersteuning.</p>	<p><b>Cliënt</b> De persoon die recht heeft op huishoudelijke hulp.</p>
<p><b>Zorgaanbieder</b> ZorgPlus.</p>	<p><b>Ondersteuningsplan</b> Het document waarin ZorgPlus, in overleg met de cliënt, de afspraken over de hulp vastlegt.</p>
<p><b>Indicatiebesluit</b> Een officiële beoordeling waarin is vastgesteld of u wel of niet recht heeft op huishoudelijke hulp.</p>	<p><b>Vertegenwoordiger</b> De persoon die optreedt als verantwoordelijke en aanspreekpunt als de cliënt daartoe niet in staat is.</p>
<p><b>Curator / mentor</b> Door de rechter benoemd; behartigt belangen rond verzorging, behandeling en verpleging (curator ook financieel).</p>	<p><b>Bewindvoerder</b> Door de rechter benoemd; behartigt de financiële belangen van de cliënt.</p>

#### Onze verplichtingen

- ✓ Wij stemmen de hulp in overleg met u af op uw wensen en behoeften.
- ✓ Wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn.
- ✓ Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke eigendommen (wij zijn niet aansprakelijk voor diefstal of vermissing).

#### Uw verplichtingen

- ✓ U informeert ons naar beste weten over uw situatie, voor zover dat nodig is.
- ✓ U werkt mee aan de uitvoering van de overeenkomst.
- ✓ U zorgt voor een veilige, gezonde en hygiënische werkomgeving.
- ✓ U maakt geen geluids- of video-opnamen van onze medewerkers zonder wederzijdse toestemming.

## PLAN, INDICATIE & PRIVACY

### Hoe we de hulp regelen

#### Ondersteuningsplan

Tijdens het intakegesprek maken u en ZorgPlus kennis. We bespreken uw wensen, beoordelen uw situatie en noteren de gegevens die we nodig hebben om goede hulp te leveren. Uw voorkeur voor dag en tijd nemen we mee in de planning, voor zover mogelijk. Ook de doelen en de mate van zelfredzaamheid leggen we vast. Wilt u iets veranderen aan het plan, dan voeren wij die wijzigingen door.

#### Indicatie

Worden de huishoudelijke werkzaamheden te zwaar, dan kunt u ondersteuning aanvragen bij uw gemeente. Meld u bij het sociaal team; een consulent beoordeelt of en hoeveel huishoudelijke hulp u krijgt. ZorgPlus houdt zich vervolgens aan de afgegeven indicatie.

#### Vertegenwoordiging

Kan de cliënt zijn of haar materiële of immateriële belangen niet (voldoende) behartigen, dan kan de cliënt een vertegenwoordiger aanwijzen. Let op: dit geldt niet wanneer er al een wettelijke vertegenwoordiger is.

#### Privacy

ZorgPlus heeft gegevens van u nodig om de hulp uit te voeren, u te informeren en te voldoen aan wettelijke en contractuele verplichtingen. Wij verwerken o.a. NAW-gegevens, BSN, geboortedatum en contact- en betaalgegevens, en delen die alleen waar nodig met derden (met een verwerkersovereenkomst). U heeft recht op inzage, correctie, beperking, verwijdering en overdracht. Uw gegevens worden passend beveiligd en niet langer bewaard dan nodig. Zie voor alle details ons aparte AVG-privacyreglement.

## VOORWAARDEN & BETALING

### Tijdens de hulp

#### Aanwezigheid & respect

ZorgPlus gaat ervan uit dat de cliënt aanwezig is bij binnenkomst van de medewerker. Laat de cliënt de medewerker alleen in huis, dan is de cliënt daarvoor verantwoordelijk. Cliënt en medewerker behandelen elkaar met respect; discriminatie keurt ZorgPlus ten strengste af. De medewerker mag geen last ondervinden van:

- ✗ Seksuele intimidatie
- ✗ Overmatig alcoholgebruik
- ✗ Drugsgebruik
- ✗ Bedreiging
- ✗ Discriminatie
- ✗ Gevaarlijke huisdieren

Het is niet toegestaan de medewerker een pinpas en pincode te overhandigen, of cadeaus en andere attenties te geven.

#### Materialen

De cliënt zorgt dat de benodigde materialen aanwezig zijn waarmee de medewerker kan werken. Ontbreken bepaalde materialen, dan neemt ZorgPlus hierover contact op.

#### Betaling

Voor het verkrijgen van huishoudelijke hulp wordt vanuit het Ministerie van VWS of door de gemeente een bedrag in rekening gebracht. Het CAK regelt deze betalingen.

#### Annuleren van een afspraak

Bent u niet thuis of kan de hulp niet doorgaan, geef dit dan tijdig door — uiterlijk 2 dagen van tevoren — zodat we rekening kunnen houden met de planning van de medewerkers.

## AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & EINDE

### Als er iets misgaat — en het einde

#### Aansprakelijkheid

Ontstaat er schade door toedoen van een medewerker, laat het ons dan weten met vermelding van wat de schade is, hoe deze is veroorzaakt en wat de aankoop prijs was (met bewijs). ZorgPlus is aansprakelijk voor schade door opzet, schuld of nalatigheid van onze medewerkers. In de zorgmap vindt u een schadeformulier dat u samen met de hulp kunt invullen.

#### Klachten

Wilt u een klacht over ZorgPlus schriftelijk kenbaar maken, gebruik dan het klachtenformulier en stuur dit naar onderstaand adres. Het verdere verloop van de behandeling leest u in onze klachtenprocedure op de website.



**t.a.v. de heer T.W.R. Gieling**  
Didamseweg 25c, 7037 DJ Loerbeek

[www.zorg-plus.nl](http://www.zorg-plus.nl)

#### Einde van de overeenkomst

De overeenkomst tussen u en ZorgPlus eindigt:

- ✓ Door het verlopen van de indicatie;
- ✓ Door wederzijds goedvinden;
- ✓ Bij overlijden van de cliënt;
- ✓ Bij verhuizing buiten het werkgebied van ZorgPlus;
- ✓ Na opzegging door ZorgPlus of de cliënt.

De cliënt kan opzeggen met een opzegtermijn van één maand, die ingaat op de datum van opzegging.