

Hoekhelpt algemene voorwaarden thuiszorg

Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen gelden onderstaande voorwaarden en bepalingen.

Artikel 1 Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Hoekhelpt met KvK-nummer **22054198** gesloten overeenkomst met betrekking tot huishoudelijke hulp.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.
3. Er kan niet worden afgeweken van de algemene voorwaarden, tenzij er nadrukkelijk afwijkingen zijn overeengekomen met de cliënt, die niet in diens nadeel zijn. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 2 Overeenkomst

1. De overeenkomst wordt individueel afgesloten met de cliënt, waarbij de algemene voorwaarden van Hoekhelpt van toepassing zijn.
2. De duur van de overeenkomst wordt bepaald door de indicatie van de desbetreffende gemeente.
3. De overeenkomst tussen de cliënt en Hoekhelpt kan te allen tijde worden opgezegd door zowel Hoekhelpt als de cliënt. De opzegtermijn bedraagt één week.
4. De overeenkomst eindigt:
 - Bij overlijden van de cliënt
 - Bij wederzijds goedvinden
 - Na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Hoekhelpt, met in achtneming van de opzegtermijn in lid 3 van dit artikel
 - Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan
5. Op de overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Een geschil zal aan de Rechtbank te Den Haag worden voorgelegd.

Artikel 3 Werkwijze

1. De huishoudelijke hulp zal, tenzij anders aangegeven of bepaald, binnen 7 werkdagen na de aanvraag worden gestart.
2. Hoekhelpt zal zoveel mogelijk rekening houden met de wensen van de cliënt, mits deze binnen alle redelijkheid blijven.
3. Het is de intentie van Hoekhelpt om wekelijks dezelfde hulp in te plannen.
4. Wanneer cliënt niet tevreden is over de huishoudelijke hulp, dient dit per direct doorgegeven te worden aan Hoekhelpt. Hoekhelpt zal zo snel mogelijk vervanging voor de hulp zien te vinden.
5. Bij ziekte en/of andere verplichtingen van de hulp zal al het mogelijke worden gedaan om een vervanger in te zetten. Het kan hierbij zijn dat de huishoudelijke hulp op een andere dag of tijdstip wordt ingezet.
6. Cliënt kan bij ziekte en/of verplichtingen van de hulp aangeven dat hij/zij die week geen vervanging nodig heeft. De uren kunnen dan op een later tijdstip worden ingehaald.

Artikel 4 Werkafspraken afzeggen

1. Het annuleren van een afspraak dient aan het kantoor van Hoekhelpt te worden doorgegeven. Dit kan telefonisch, per WhatsApp-bericht/sms of via de email.
2. Afspraken dienen tijdig geannuleerd te worden. Uiterlijk 24 uur vóór aanvang van de hulp.
3. Bij niet tijdig annuleren worden de uren van de betreffende werkafpraak in rekening gebracht en kunnen niet meer ingehaald worden.
4. Bij tijdig annuleren kunnen de betreffende uren worden ingehaald in onderling overleg met de hulp en Hoekhelpt.

Artikel 5 Verplichtingen cliënt

1. De cliënt dient de opdrachten van de werkzaamheden duidelijk over te brengen naar de hulp. Ieder huissituatie is anders, waardoor het van belang is dat de cliënt de hulp duidelijk instrueert over de wensen ten aanzien van de schoonmaak, de producten en de huishoudelijke apparaten.
2. De cliënt dient ervoor te zorgen dat de hulp met deugdelijke apparaten kan werken en dat de juiste schoonmaakproducten en hulpmiddelen aanwezig zijn. Denk hierbij aan:
 - Allesreiniger, wc reiniger (bv chloor) en kalkreiniger en/of schoonmaakazijn (of soortgelijke producten)
 - Voldoende schone vezeldoekjes (minstens 4)
 - Spons, trekker, zeem en schoonmaakmiddel voor raambewassing
 - Droge en schone (thee)doeken om droog te maken
 - Stofzuiger
 - Handschoenen (voor de veiligheid van de medewerker dienen deze gebruikt te worden bij het reinigen van het sanitair)
3. De cliënt dient ervoor te zorgen dat de huishoudelijke hulp op de afgesproken dag en tijd aan het werk kan. Hiervoor dient de woning goed toegankelijk te zijn en dienen er geen belemmeringen te zijn die het werken onmogelijk dan wel onwenselijk maken.
4. Cliënt is verplicht te melden indien er medicatie gebruikt wordt die schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid van de huishoudelijke hulp. De hulp is hierbij verplicht om handschoenen te dragen tijdens de reiniging van het sanitair.
5. Cliënt en de huishoudelijke hulp houden bij de aanschaf en het gebruik van de schoonmaakproducten zoveel mogelijk rekening met het milieu.

Artikel 6 Klachten

1. Klachten over de schoonmaakwerkzaamheden dienen binnen 24 uur nadat de werkzaamheden zijn verricht aan Hoekhelpt gemeld te worden. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk.

Artikel 7 Schade

1. De huishoudelijke hulp is geïnstrueerd om zorgvuldig om te gaan met de eigendommen van cliënt.
2. Wanneer er toch schade ontstaat, dan dient de schade binnen 24 uur aan Hoekhelpt te worden doorgegeven. Dit kan per mail of telefonisch.
3. Cliënt en medewerker dienen dezelfde dag gezamenlijk het 'Schadeformulier Thuiszorg' (te downloaden via de website) in te vullen. Als de medewerker van mening is dat de schade niet door haar/hem is veroorzaakt, dan dient het formulier alleen door de cliënt te worden ondertekend en niet door de medewerker.
4. Hoekhelpt heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Voor het berekenen van de hoogte van de schadevergoeding volgt Hoekhelpt de richtlijnen van de verzekering.
5. Indien van toepassing, laat cliënt alles zoveel mogelijk in oorspronkelijke staat, zodat een ter zake deskundige persoon namens Hoekhelpt de schade en de toedracht kan taxeren.
6. Grote schadeposten worden gemeld bij de verzekeringmaatschappij. Aan de hand van de omschrijving beslist de verzekeraar of er een schade-expert aan te pas moet komen en/of een taxatierapport moet worden opgesteld. Bij afhandeling van de schade is het oordeel van de verzekeringsmaatschappij leidend.
7. Bij het vaststellen van de schadevergoeding wordt uitgegaan van de dagwaarde.
8. Voorwerpen die volledig zijn afgeschreven, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
9. Er geldt een eigen risico van € 150,00 per schadegeval.
10. Schades die worden geconstateerd na beëindiging van de zorgdienstverlening worden niet in behandeling genomen.

Artikel 8 Betaling eigen bijdrage

1. Betalingen aan Hoekhelpt inzake de eigen bijdrage van de Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) dienen bij voorkeur te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, de betalingstermijn bedraagt 30 dagen.
2. Bij handmatige overboeking dient het volledige bedrag onder vermelding van het factuurnummer overgemaakt te worden. Bij niet volledige betalingen en bij het ontbreken van een factuurnummer, kan de betaling niet geadministreerd worden en ontvangt cliënt automatisch een herinnering.
3. Wanneer cliënt meerdere facturen tegelijk betaalt, dan dienen alle factuurnummers te worden vermeld.
4. Het is een cliënt niet toegestaan zelf een verrekening te doen met het aan Hoekhelpt verschuldigde.
5. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
6. Wanneer de betaling zeven weken na de factuurdatum nog niet is voldaan, zal de afhandeling overgedragen worden aan een incassobureau.
7. De eigen bijdrage voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) wordt door het CAK in rekening gebracht.

Artikel 9 Discretie

1. Het is de huishoudelijke hulp nadrukkelijk niet toegestaan informatie over cliënt aan derden te verstrekken.
2. Het is niet toegestaan om informatie over de huishoudelijke hulp aan derden te verstrekken.
3. Bij veranderende omstandigheden omtrent cliënt waarbij de schoonmaak en/of de werkomstandigheden van de hulp in het geding komen, is de huishoudelijke hulp verplicht dit te melden bij Hoekhelpt. Hoekhelpt is dan gerechtigd om hierop actie te ondernemen.
4. Bij veranderende omstandigheden omtrent de huishoudelijke hulp waarbij de schoonmaak en/of de omstandigheden van de cliënt in het geding komen, is de cliënt verplicht dit te melden bij Hoekhelpt. Hoekhelpt is dan gerechtigd om hierop actie te ondernemen.
5. Wanneer de (werk)omstandigheden voor de huishoudelijke hulp niet binnen de redelijkheid zijn, is de hulp verplicht dit te melden. Hoekhelpt is dan gerechtigd om hierop actie te ondernemen.