

Algemene voorwaarden

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 cliënt, waarbij de algemene voorwaarden van Hoekhelpt van toepassing zijn.
2. De duur van de overeenkomst wordt bepaald door de indicatie van de betreffende gemeente.
3. De overeenkomst tussen cliënt en Hoekhelpt kan worden opgezegd door beide partijen bij een akkoord van de betreffende gemeente. De opzegtermijn bedraagt in dat geval een week.
4. De overeenkomst eindigt:
 - Bij overlijden van de cliënt
 - Bij wederzijds goedvinden
 - Na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door cliënt of Hoekhelpt, met in achtname van de opzegtermijn in lid 3 van dit artikel
 - Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan
 - Op de overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Een geschil zal aan de Rechtbank te Den Haag worden voorgelegd.

Artikel 3. Werkwijze en planning

1. De huishoudelijke hulp start, tenzij anders aangegeven of bepaald, binnen 10 werkdagen na binnenkomst van de indicatie vanuit de gemeente.
2. Het aantal geïndiceerde uren door de gemeente is geen recht. Hoekhelpt doet al het mogelijke om de opgegeven tijd in te plannen.
3. Hoekhelpt behoudt zich het recht voor om af te wijken van opgegeven keursdagen bij het inplannen van de hulp. Uiteraard zal Hoekhelpt zoveel mogelijk rekening houden met opgegeven voorkeuren.
4. Het is de intentie van Hoekhelpt om zoveel mogelijk een vaste zorgverlener in te plannen. Door ziekteverzuim, opzeggingen en/of andere calamiteiten kan hiervoor geen garantie worden afgegeven.
5. Door gebrek aan personeel is vervanging zeer schaars bij uitval en kan in veel gevallen niet geboden worden. Hoekhelpt doet al het mogelijke om inval te plannen, maar dit is niet vanzelfsprekend.
6. Bij afwezigheid van zorgverlener biedt Hoekhelpt vervangende alternatieve tijdstippen aan. Indien cliënt deze alternatieven afwijst, heeft Hoekhelpt het recht om de dienstverlening niet te leveren.
7. Door gebrek aan personeel is vervanging zeer schaars ten tijde van vakantie en kan in veel gevallen niet geboden worden. Hoekhelpt zal uitval niet langer dan 3 weken achteraan laten zijn.

8. Er is geen recht op inhaal voor uitval tijdens feestdagen.
9. Wisselen naar een andere dag in dezelfde week is (met uitzonderingen daargelaten) niet mogelijk.
10. Mocht u in een gebied wonen met betaald parkeren, wilt u dan zorgen voor een bezoekerspas.
11. Er is geen recht op wissel als u geen klik heeft met de hulp. Als u kunt aantonen dat de kwaliteit niet goed is, gaan we het gesprek aan met de hulp om deze de kans te geven zich te verbeteren. Als dat niet lukt, zullen we andere maatregelen treffen.
12. Bij permanente uitval van een medewerker, doen wij ons uiterste best zo snel mogelijk een vervanger in te plannen. Het kan voorkomen dat u op een wachtlijst terecht komt, maar uiteraard willen wij dit zo kort mogelijk laten zijn. Ook kan de nieuwe afspraak afwijken van de dag en tijden die u gewend bent.

Artikel 4. Werkafspraak afzeggen

1. Het annuleren van een afspraak dient door cliënt aan het kantoor van Hoekhelpt te worden doorgegeven. Dit kan alleen telefonisch op telefoonnummer 070-2190810 of via info@hoekhelpt.nl.
2. Afspraken dienen tijdig geannuleerd te worden. Uiterlijk 48 uur *vóór* aanvang van de hulp.
3. Bij niet tijdig annuleren kunnen de uren van de betreffende werkafspraak niet meer worden ingehaald en worden als uitgevoerd beschouwd.
4. Er is geen recht op inhaal bij het uitvallen van afspraken.

Artikel 5. Verplichtingen cliënt

1. Cliënt dient de opdracht van de werkzaamheden duidelijk over te brengen naar de zorgverlener. Iedere huissituatie is anders. Het is daarom van belang dat cliënt zorgverlener duidelijk instrueert over de wensen ten aanzien van de schoonmaak, de producten en de huishoudelijke apparaten.
2. Cliënt heeft de verplichting om zorgverlener met goed werkende apparaten te laten werken.
3. Cliënt zorgt ervoor dat de hierna omschreven schoonmaakproducten en hulpmiddelen aanwezig zijn:
 - Allesreiniger, wc-reiniger, 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 met voldoende lege stofzuigerzakken
 - Dweilstok en dweil (bij voorkeur 1 waarbij handen niet nat worden)
 - Handschoenen (voor de veiligheid van de zorgverlener dienen deze gebruikt te worden bij het reinigen van het sanitair)
 - Indien u wenst dat wij gebruik maken van “zwembadslofften” en/of slippers, dan dient u deze zelf aan te schaffen.

Indien bovengenoemde producten niet aanwezig zijn, heeft zorgverlener het recht om de huishoudelijke activiteiten te staken. De geplande uren zullen in dit geval volledig worden doorgerekend en kunnen niet meer worden ingehaald. Zorgverlener maakt hier direct een melding van bij Hoekhelpt. Hoekhelpt zal cliënt erop wijzen dat zorgverlener de activiteiten weer kan opstarten als bovengenoemde producten aanwezig zijn. ‘Verloren’ uren kunnen hierbij niet worden ingehaald.

4. Cliënt heeft de verplichting ervoor te zorgen dat de zorgverlener 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.
5. Zorgverlener heeft het recht de activiteiten te staken, indien de gezondheid van zorgverlener in het geding is. Hieronder valt: uitwerpselen van (huis)dieren en een zeer onhygiënische situatie. Zorgverlener heeft de plicht dit te melden bij Hoekhelpt.
6. Zorgverlener heeft het recht de activiteiten te staken, indien de veiligheid van zorgverlener in het geding is. Hieronder valt te denken: aan ongewenste intimiteiten, drugs- en/of alcoholgebruik. Hoekhelpt behoudt zich het recht voor om in dit geval de gehele zorg te stoppen.
7. Cliënt is verplicht te melden indien er medicatie, waaronder chemokuur, gebruikt wordt die schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid van zorgverlener. De zorgverlener is hierbij verplicht om handschoenen te dragen tijdens de reiniging van het sanitair.
8. Cliënt en de zorgverlener houden bij de aanschaf en het gebruik van de schoonmaakproducten zoveel mogelijk rekening met het milieu.
9. Medewerker heeft recht op een rookvrije werkplek. Als er gerookt wordt in huis, verwachten wij dat dit niet gedaan wordt in het bijzijn van de hulp. Indien dit wel gebeurt, zijn wij gerechtigd de hulp stop te zetten. Als er gerookt wordt vooraf dat de hulp komt, is het van belang dat de woning even goed gelucht wordt, zodat de medewerker een gezonde werkplek heeft om te werken.

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.
2. Overige klachten kunnen zowel telefonisch als schriftelijk bij Hoekhelpt gemeld te worden. Hoekhelpt zal binnen 2 werkdagen de klacht in behandeling nemen. Hoekhelpt streeft ernaar de klacht binnen 5 werkdagen af te handelen.

Artikel 7. Schade

1. De zorgverlener is geïnstrueerd om zorgvuldig om te gaan met de eigendommen van cliënt. Mocht er toch schade ontstaan, dan dient deze direct aan Hoekhelpt te worden doorgegeven, in het bijzijn van de hulp.
2. Cliënt en zorgverlener dienen direct gezamenlijk het 'Schadeformulier' in te vullen. Dit formulier is terug te vinden in het klantdossier en/of op de website.
3. Wanneer zorgverlener 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 zorgverlener.
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. Schades 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 € 250,00 per schadegeval.

10. Schades die worden geconstateerd na beëindiging van de zorgdienstverlening worden niet in behandeling genomen.
11. Medewerker mag geen kostbare spullen (in geld en/of emotionele waarde) schoonmaken. Wilt u zelf aangeven bij de hulp welke stukken hieronder vallen.

Artikel 8. Betaling eigen bijdrage

1. De eigen bijdrage voor de **Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)** wordt door het CAK in rekening gebracht. Het CAK rekent in periodes van een maand. De hoogte van de eigen bijdrage is terug te lezen op de website of informatie afkomstig van het CAK.
2. Betalingen aan Hoekhelpt inzake de eigen bijdrage van de **Basisvoorzieningen** dienen bij voorkeur te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, de betalingstermijn bedraagt 30 dagen. Alle onderstaande punten hebben betrekking op de basisvoorziening.
3. Bij handmatige overboeking van de 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.
4. Wanneer cliënt meerdere facturen tegelijk betaalt, dan dienen alle factuurnummers te worden vermeld.
5. Het is een cliënt niet toegestaan zelf een verrekening te doen met het aan Hoekhelpt verschuldigde.
6. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
7. Wanneer de betaling zeven weken na de factuurdatum nog niet is voldaan, zal de afhandeling overgedragen worden aan een incassobureau.

Artikel 9. Geheimhoudingsverplichting

1. De zorgverlener is nadrukkelijk geïnformeerd dat het niet is toegestaan informatie over cliënt aan derden te verstrekken.
2. Het is niet toegestaan om informatie over de zorgverlener aan derden te verstrekken.

Artikel 10. Recht tot wijziging

1. Hoekhelpt is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal Hoekhelpt cliënt tijdig op de hoogte stellen van de wijziging. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een maand zitten.