



## Begeleid wonen Pijler B.V

### Algemene Voorwaarden Begeleid wonen Pijler BV

#### 1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden hebben tot doel om de rechten en plichten vast te stellen van zowel begeleid wonen Pijler bv als van u als cliënt van begeleid wonen Pijler bv. Ze bevatten informatie en richtlijnen die door uw contactpersoon met u besproken zullen worden. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en zijn aanvullend op de zorgovereenkomst die tot stand komt tussen de cliënt en begeleid wonen Pijler bv.

#### 2. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

*Begeleid wonen Pijler bv* en staat ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel Noord-Brabant onder nummer **69910367**

*Cliënt* : persoon die een zorgovereenkomst met begeleid wonen Pijler bv heeft afgesloten.

*Medewerker* persoon die op basis van een (leer-)arbeidsovereenkomst verbonden is aan begeleid wonen Pijler bv werkzaam is.

*Diensten* Alle diensten op het terrein van Persoonlijke Verzorging, Verpleging, Begeleiding, Tijdelijke Verblijf, Huishoudelijke Verzorging WMO, Dagbesteding en administratieve ondersteuning bij PGB.

In deze algemene voorwaarden kan begeleid wonen Pijler bv ook worden aangeduid met "wij". De "cliënt" kan worden aangeduid met "u".

#### 3. Reikwijdte

Begeleid wonen Pijler BV verleent diensten op grond van wettelijke regelingen zoals de AWBZ, de WMO, de CAO gehandicaptenzorg. Deze worden ook volgens wettelijke voorschriften uitgevoerd. Deze algemene voorwaarden zijn aanvullend hierop. Voor diensten waar *geen* wettelijke regelgeving voor geldt, zijn deze algemene voorwaarden richtinggevend.

Indien noodzakelijk heeft Begeleid wonen Pijler bv het recht om deze algemene voorwaarde te veranderen. Bij eventuele veranderingen wordt u hiervan in kennis gesteld.

#### 4. CIZ- indicatie

Begeleid wonen Pijler BV kan pas met de dienstverlening beginnen als u beschikt over een geldig, door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) afgegeven *indicatiebesluit*. Dit besluit geeft aan welke soort hulp u krijgt, voor hoeveel uren per week en voor hoe lang. Soms blijkt tijdens onze dienstverlening dat er aanpassing van de diensten nodig is. In die gevallen kunt u of de medewerker hierover contact opnemen met de contactpersoon van de cliënt. Zorgbureau de Pijler hanteert het uitgangspunt dat u binnen de klasse van het CIZ-indicatiebesluit, maximaal betrokken wordt bij de keuze van diensten en de wijze waarop ze aangeboden worden. Wanneer u nog niet beschikt over een geldig indicatiebesluit kan begeleid wonen Pijler bv u helpen. U wordt dan doorverwezen naar ons welzijn, deze organisatie biedt informatie, advies of ondersteuning bij het aanvragen van een indicatiebesluit.

## 5. Factuur

U ontvangt van Begeleid wonen Pijler bv maandelijks een factuur die betrekking heeft op de in de voorafgaande maand gewerkte uren. Deze factuur wordt samengesteld op basis van de in die voorafgaande maand gemaakte uren vermenigvuldigd met het uurtarief dat met u is afgesproken. Betaling van de factuur vindt plaats binnen 14 dagen na ontvangst op

Bankrekening : **NL60RABO0324041055** ten name van Begeleid Wonen Pijler BV. Wanneer de betaling niet binnen het gestelde termijn plaatsvindt, worden de buitengerechtigde kosten in rekening gebracht van de cliënt.

## 6. Professionele dienstverlening

U kunt er van uitgaan dat Begeleid wonen Pijler BV deskundige en professionele medewerkers bij u inzet. De deskundigheid van de betreffende medewerker zal aansluiten op de aard van de dienstverlening die met u is afgesproken. Hierbij wordt tevens het uitgangspunt gehanteerd dat u zo veel als mogelijk met dezelfde personen te maken krijgt. De diensten van Begeleid wonen Pijler Bv zijn aanvullend en ondersteunend op datgene wat door u of uw wettelijke vertegenwoordiger wordt ervaren als een tekort in uw persoonlijke mogelijkheden.

### **Zorgplan:**

Zes weken na de start van de dienstverlening wordt een hulpverleningsplan opgesteld. Het hulpverleningsplan bevat een beschrijving van het diagnostisch beeld en doelen waaraan u wilt gaan werken. Dit plan biedt een leidraad voor de dienstverlening die door de medewerker wordt geboden. Het plan wordt opgeborgen in uw dossier. Voor het zorgvuldig opstellen van het hulpverleningsplan, verzoeken wij u om alle informatie die van belang is aan onze medewerkers te verstrekken.

Het dossier bevat naast het hulpverleningsplan ook actuele gegevens die van belang zijn om de juiste diensten te kunnen verlenen. Deze gegevens betreffen informatie over de zorgafspraken die met u zijn gemaakt en de wijze waarop deze worden uitgevoerd. Daarnaast maken onze medewerkers iedere kwartaal een evaluatieverslag van de dienstverlening. Ook dit wordt bewaard in uw dossier. Na afloop van de dienstverlening wordt uw dossier gearchiveerd. Conform de wet Bescherming Persoonsgegevens wordt het gedurende tien jaar zorgvuldig opgeborgen in ons archief. Het is niet toegestaan gegevens uit uw dossier te wijzigen of te verwijderen. In overleg kunnen kopieën gemaakt worden ten behoeve van u.

Een zorgvrager heeft het recht om het dossier op afspraak in te zien en om onjuiste gegevens te laten wijzigen

### **Professioneel huishoudelijk systeem:**

Bij de uitvoering van huishoudelijke werkzaamheden hanteren de medewerkers een professionele werkwijze. Voor aanvang van de dienstverlening zal deze werkwijze uitvoerig met u worden besproken. Indien wenselijk kunnen in overleg andere afspraken met u worden gemaakt.

## 7. Algemene omgangsvormen

Wij gaan er van uit dat onze medewerker en u volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met elkaar omgaan.

## 8. Tijdstip dienstverlening

Begeleid wonen Pijler BV zal er alles aan doen om de dienstverlening te bieden op tijdstippen die met u zijn afgesproken. Helaas kan het soms voorkomen dat het door onvoorziene omstandigheden niet lukt om op het afgesproken tijdstip aanwezig te zijn.

Het kan uiteraard ook voorkomen dat u verhinderd bent om de diensten te ontvangen. U dient ons hiervan *24 uur van tevoren* in kennis te stellen. U kunt uw verhindering telefonisch doorgeven aan Mijntje van Nuland tel: **06-23255603** of aan Corina Pijnenburg Tel: **06-23255640** Deze zijn in kantoor tijden (09.00-17.00) bereikbaar onder telefoonnummer **voorgenoemde nummers**. Als u zich niet tijdig afmeldt, worden de weggevallen uren in rekening gebracht. De afgesproken hulp kan dan immers niet meer bij een andere klant worden ingezet.

## 9. Privacy

De bescherming van uw persoonlijke levenssfeer is een belangrijk uitgangspunt van Begeleid wonen Pijler BV. Alle medewerkers binnen Begeleid wonen Pijler BV hanteren strikte normen rondom privacy volgens de Wet. Vaste gelegde gegevens over cliënten worden alleen aan anderen doorgegeven met schriftelijk toestemming van cliënt en of wettelijk vertegenwoordiger (zie ons privacy beleid op website: [www.pijlerwonen.nl](http://www.pijlerwonen.nl))

## 10. Bescherming persoonsgegevens

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht tegenover derden.

Dit betekent dat zij niet met anderen over u mogen praten

Soms kan het voor de dienstverlening echter noodzakelijk zijn dat er overleg met andere hulpverleners plaatsvindt (bijvoorbeeld de huisarts). U wordt hiervan van te voren op de hoogte gesteld.

Omgekeerd verwachten wij van onze klanten dat zij de privacy van onze medewerkers respecteren.

Daarom worden er onder meer geen privé -adressen of telefoonnummers van medewerkers verstrekt.

## 11 .Bereikbaarheid

Ook kunt u ons bellen tijdens kantoor tijden of mailen naar: [info@pijlerwonen.nl](mailto:info@pijlerwonen.nl) u krijgt dan binnen 24 uur antwoord op uw vraag. De medewerkers staan u graag te woord en geven u advies of informatie.

## 12. Evaluatie

Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening blijft aansluiten op uw wensen. Daarom voert onze medewerker minimaal 1 keer per jaar een evaluatiegesprek met u. Tussentijdse evaluatie zijn altijd mogelijk , daarvoor kunt u contact met ons opnemen.

## 13. Arbeidsomstandighedenwet

De Arbeidsomstandighedenwet - kortweg de Arbo-wet - is door de overheid ingesteld om de arbeidsomstandigheden in bedrijven te laten voldoen aan vastgestelde eisen. Ook vinden wij het van belang dat we het om onze medewerkers veilig te laten werken. Omdat de dienstverlening bij ambulante trajecten bij u thuis plaatsvindt, wordt samen met u gekeken naar goede werkomstandigheden zodat onze medewerkers verantwoord kunnen werken (psychisch en fysiek). Als blijkt dat er nog punten zijn waardoor er niet op een verantwoordelijke en veilige manier gewerkt kan worden, zal Begeleid wonen Pijler bv samen met u bekijken op welke manier hier wel aan voldaan kan worden. Begeleid wonen Pijler Bv kan adviseren en zo nodig bemiddelen in het lenen en/of aanschaffen van de benodigde materialen.

## 14 .Pauze

Elke medewerker die meer dan 3 uur aaneengesloten bij u werkzaam is, heeft recht op een pauze van 30 minuten. Dat geschiedt binnen werktijd waardoor op dit kwartier de eigen bijdrage van toepassing is. Werkt een medewerker meer dan 5,5 uur (of bij een medewerker die jonger is dan 18 jaar 4,5 uur), dan is er recht op 45 minuten pauze. Deze mag gesplitst worden in 3x 15 minuten. Deze tijd is eigen tijd en hierover is dan ook geen eigen bijdrage verschuldigd. De eventuele indeling hiervan gebeurt altijd in overleg met de hulpvrager.

## 15. Toegang tot de woning

Begeleid wonen Pijler Bv gaat er van uit dat de diensten worden verleend wanneer u zelf thuis bent. U kunt dan de medewerkers toegang tot de woning verschaffen. In verband met uw eigen veiligheid kunnen medewerkers voor ambulante trajecten geen sleutel van uw woning in hun bezit hebben. Mocht dit echter door omstandigheden toch noodzakelijk zijn, dan wordt een '*sleutelovereenkomst*' afgesloten. Deze overeenkomst wordt zowel door u als door de medewerker ondertekend.

## 16. Huisdieren

Indien u huisdieren hebt en de medewerker ondervindt hiervan hinder bij de uitoefening van de werkzaamheden, vraagt Begeleid wonen Pijler BV u dringend om het betreffende huisdier gedurende de aanwezigheid van de medewerker naar een andere ruimte te verplaatsen.

## 17. Roken

U hebt het recht om medewerkers te verbieden in uw woning te roken. Wanneer u zelf rookt, verzoekt Begeleid wonen Pijler BV u dringend om tenminste gedurende de aanwezigheid van onze medewerkers het roken (binnen) achterwege te laten.

## 18. Geldzaken

Begeleid wonen Pijler BV leent geen geld uit cliënten

## 19. Aansprakelijkheid materiële zaken en immateriële zaken

Indien een medewerker materiële schade bij u heeft veroorzaakt en deze niet veroorzaakt wordt door de gebruikelijke slijtage van het voorwerp, zal zorgkantoor de Pijler deze schade melden aan de verzekeraar. De medewerker zorgt ervoor dat u *binnen twee werkdagen* een schadeformulier in uw bezit heeft. Begeleid wonen Pijler Bv zal vervolgens de schade zo snel mogelijk laten afhandelen. Per schadegeval geldt voor u een *eigen risico* van € 50,-.

Indien Begeleid wonen Pijler BV diensten aanbiedt welke tot immateriële schade lijden, blijft de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door zorgbureau de Pijler gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald tenzij de wet zulks verbiedt.

## 20. Klachtenregeling

Bij een melding van een klacht wordt deze in eerste instantie besproken met de betreffende medewerker om te kijken of we tot een oplossing kunnen komen.

Als het niet lukt om samen tot een oplossing te komen wordt u doorverwezen naar een onafhankelijke vertrouwenspersoon die de klacht verder in behandeling neemt (klachtenportaal Zorg)

Over de klachtbespreking wordt een verslag gemaakt dat wordt verzonden naar betrokken partijen, Daarbij wordt discreet omgegaan met namen van zowel hulpverleners als zorgvragers en verdere betrokkene

In het verslag wordt o.a. het besproken onderwerp , gemaakte afspraken en evaluatiedatums omschreven.

## 21. Zorgweigering en einde zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst wordt beëindigd wanneer:

- De geldigheid van de overeenkomst verstreken is;
- Het indicatiebesluit vervalt buiten omzetting van cliënt zelf;
- De cliënt buiten het werkgebied (schaal van 50 km) van Begeleid wonen Pijler BV gaat wonen;
- Begeleid wonen Pijler Bv verplichtingen niet nakomt of in gebreke blijft. Hierbij geldt dat Pijler de mogelijkheid heeft gekregen om binnen een redelijke termijn, met een minimum van een maand, de verplichtingen alsnog na te komen;
- Door opzegging van de cliënt. De opzeggingstermijn is 2 maanden, ingaande de eerste van de tweede maand na de datum van opzegging.
- De cliënt verleent medewerking aan dat wat noodzakelijk is om de aangevraagde financiering rond te krijgen. Hierbij valt te denken aan het meewerken aan diagnosestelling, het nakomen van afspraken met en het verstrekken van informatie aan het ClZ en het Zorgkantoor etc. Wanneer de cliënt deze verplichtingen niet nakomt wordt de zorgovereenkomst van rechtswege beëindigd en zullen de kosten van de verleende zorg op de budgethouder/cliënt verhaald worden.

## 22. Hygiëne

Om de gezondheid van medewerkers en cliënten te waarborgen hechten wij veel waarde aan goede hygiëne op verblijven , voorzieningen en materialen die worden benut tijdens het verlenen van zorg. Daarnaast zien wij er op toe dat zowel medewerkers en cliënten letten op persoonlijke hygiëne.