



## Algemene voorwaarden Huishoudelijke Ondersteuning

### 1. Definities

- 1.1 Algemene voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden van Zorggroep Manna (hierna: Manna).
- 1.2 Beschikking: het geldende besluit van de gemeente of vanuit de Wlz (meest recente beschikking of indicatie) waarbij is vastgelegd voor welke zorgaanspraak de cliënt in aanmerking komt.
- 1.3 CAK: het Centraal Administratie Kantoor in Den Haag ([www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)) dat verantwoordelijk is voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage Wmo.
- 1.4 Cliënt: de natuurlijke persoon die op grond van een beschikking recht heeft op Wmo-gefinancierde zorg en van de diensten van Manna gebruik wenst te maken of maakt, dan wel een zorgovereenkomst met Manna wenst te sluiten of sluit.
- 1.5 Gemeente: de gemeente waarin cliënt woont en die de beschikking heeft afgegeven.
- 1.6 Klachtenfunctionaris: de door Manna aangestelde functionaris die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling.
- 1.7 Klachtenreglement: een beschrijving van de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de klachtencommissie een bij haar ingediende klacht behandelt en afwikkelt. Het klachtenreglement is te raadplegen op de website van Manna. (Een uitdraai van het klachtenreglement zal op eerste verzoek aan cliënt ter hand worden gesteld).
- 1.8 Medewerker: een werknemer in dienst van Manna, dan wel een door Manna ingeschakelde derde, die op basis van de (zorg)overeenkomst aan cliënt hulp bij het huishouden verleent.
- 1.9 Partij(en): Manna en cliënt gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context.
- 1.10 Schriftelijk: in deze algemene voorwaarden worden e-mail- en faxberichten gelijk gesteld aan schriftelijke stukken.
- 1.11 Onafhankelijke geschilleninstantie: de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Manna is aangesloten. De onafhankelijke geschilleninstantie behandelt klachten volgens de door de geschilleninstantie opgestelde procedure (voorschriften). Nadere informatie over de geschilleninstantie, haar bevoegdheden en de procedure (voorschriften) is te raadplegen op de website van Manna ([www.zorggroep-manna.nl](http://www.zorggroep-manna.nl)).
- 1.12 Manna: Stichting Zorggroep Manna, statutair gevestigd te Enschede, en alle aan haar gelieerde entiteiten in de zin van artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.13 Werkdag(en): maandag tot en met vrijdag + zaterdagmorgen, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.



- 1.14 Wlz: de Wet langdurige zorg (Wlz) is bedoeld voor mensen die voortdurend intensieve zorg nodig hebben in de nabije omgeving.
- 1.15 Wmo: de Wet maatschappelijke ondersteuning.
- 1.16 Zorgovereenkomst: de tussen cliënt en Manna gesloten overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en waarin de wijze waarop en de voorwaarden waaronder de huishoudelijke zorg plaatsvindt, zijn vastgelegd.

## 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle zorgovereenkomsten huishoudelijke zorg en op alle (overige) rechtsverhoudingen die door Manna worden gesloten dan wel aangegaan, een en ander met inachtneming van het bepaalde bij de Wmo en de Wlz.
- 2.2 Afspraken tussen cliënt en medewerker binden Manna niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door Manna zijn bevestigd.

## 3. Totstandkoming en uitvoering overeenkomst

- 3.1 Een zorgovereenkomst en/of elke andere tussen cliënt en Manna te sluiten overeenkomst komt eerst tot stand nadat de (zorg)overeenkomst door beide partijen is ondertekend en deze door Manna retour is ontvangen.
- 3.2 Manna verleent zorg op basis van de beschikking.
- 3.3 De organisatie en uitvoering van de zorg geschiedt in overeenstemming met de maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen als opgenomen in de kwaliteitseisen en protocollen van Manna.
- 3.4 Hoewel Manna ernaar streeft zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) bij de cliënt in te zetten, is Manna gerechtigd (onderdelen van) de hulp bij het huishouden uit te laten voeren door verschillende medewerkers, indien dat naar de mening van Manna een verantwoorde uitvoering van de zorg niet belemmert.
- 3.5 Bij het Klant Contact Centrum (KCC) van Manna kunt u terecht voor het maken van zorgverleningsafspraken en/of het bespreken van knelpunten.

## 4. Wijziging zorgovereenkomst

- 4.1 Cliënt meldt Manna tijdig dat en wanneer hij verhinderd of afwezig is. Overeengekomen (en ingeplande) hulp bij het huishouden en/of overige diensten kunnen tot uiterlijk 24 uur voor aanvang ervan worden afgezegd. Afzegging van hulp bij het huishouden is mogelijk op maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en op vrijdag van 8:30-16.00 uur.

- 4.2 Tenzij er sprake is van een calamiteit, brengt Manna– bij niet tijdige afzegging in de zin van het eerste lid van dit artikel – de kosten van de overeengekomen (en ingeplande) hulp bij het huishouden, eventueel verhoogd met administratiekosten, bij cliënt in rekening. Cliënt verbindt zich die kosten te voldoen.
- 4.3 Structurele wijziging van de tijden, de dagen dan wel de locatie waar(op) de hulp bij het huishouden plaatsvinden, kan cliënt zowel schriftelijk als mondeling aanvragen. Manna is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging(en).
- 4.4 Manna is gerechtigd de huishoudelijke zorg met onmiddellijke ingang aan te passen aan wijzigingen in de Wmo, de Wlz en/of andere van overheidswege opgelegde wet-/regelgeving, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

## 5. Medewerking cliënt

- 5.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de manager verstrekt cliënt geen volmacht(en) en/of machtiging(en) aan de medewerker.
- 5.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de manager verschaft cliënt de medewerker op geen enkele wijze toegang tot zijn bankrekening en/of creditcard. Ook niet door de medewerker te verzoeken om met behulp van een pintransactie geld van de rekening van de cliënt op te nemen en/of door middel van internetbankieren geld van of naar de rekening van de cliënt over te maken.
- 5.3 Bij overtreding van de in de artikelen 5.1 en 5.2 beschreven verboden, aanvaardt Manna geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die het gevolg is van, dan wel voortvloeit uit, de overtreding van die verboden.
- 5.4 De zorgaanbieder neemt geen sleutels van de cliënt in beheer. Indien de cliënt niet in staat is zelfstandig de deur te openen, dan zorgt de cliënt voor de aanschaf van een sleutelkluis. De zorgaanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele gevolgen of schade die veroorzaakt wordt door het gebruik van een sleutelkluis.
- 5.5 Cliënt meldt adreswijzigingen uiterlijk veertien (14) dagen voor de verhuisdatum schriftelijk aan Manna.
- 5.5 Indien zich een wijziging voordoet in de persoonlijke/medische toestand van cliënt, welke wijziging van invloed kan zijn op de door Manna te verlenen huishoudelijke zorg, meldt cliënt die wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Manna.

## 6. Medewerking cliënt arbo-omstandigheden

- 6.1 Cliënt stelt de medewerker een rookvrije en verantwoorde werkplek ter beschikking. Cliënt is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende verantwoorde schoonmaak- en overige werkmaterialen. Tijdens de eerste zorgverlening wordt er gecontroleerd of er aan de Arbo-eisen wordt voldaan. Ook gedurende de periode dat Manna zorg verleent bij cliënt dienen de werkmaterialen/omstandigheden in orde/aanwezig te zijn en te voldoen aan de gestelde eisen. Deze kunnen worden gecheckt a.d.h.v. de Arbocheck onderdeel van het Zorgleefplan.
- 6.2 Indien nodig worden afspraken gemaakt over het vervangen of aanschaffen van materialen, dan wel over het verbeteren van de werkplek. Dit moet worden aangegeven bij de Arbocheck. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van de cliënt.

## 7. Instemming cliënt met zorglevering

Manna hanteert in haar controlesysteem voor de zorglevering het uitgangspunt dat zowel de cliënt als de medewerker een akkoord geven op de zorglevering door middel van digitale registratie van de datum, begin- en eindtijden.

## 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Manna is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot vergoeding van, schade die veroorzaakt is door handelen of nalaten van cliënt en/of bij cliënt aanwezige personen (waaronder ook verstaan gasten/bezoekers van cliënt).
- 8.2 Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld (van de medewerker) van Manna, is de aansprakelijkheid van Manna onder alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Manna.
- 8.3 Als cliënt schade heeft geleden, waarvoor Manna aansprakelijk is, kan cliënt bij Manna een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Daartoe meldt cliënt de schade zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na constatering ervan, aan de afdeling Financiële administratie van Manna. Cliënt gebruikt daarvoor het bij Manna op te vragen schademeldingsformulier.
- 8.4 Cliënt voegt bij het schademeldingsformulier een kopie van het aankoopbewijs van de beschadigde zaak. Indien cliënt in redelijkheid niet over een aankoopbewijs beschikt, voegt hij bij het schademeldingsformulier een taxatierapport van de beschadigde zaak of een offerte van de kosten van de te verrichten herstelwerkzaamheden.
- 8.5 Het schademeldingsformulier dient ook door de medewerker ondertekend te worden, zodat vaststaat dat de medewerker erkent dat hij de in het schademeldingsformulier genoemde schade heeft veroorzaakt.
- 8.6 Zonder een van de in artikel 8.4 genoemde bewijsstukken en/of zonder de handtekening van de medewerker op het schademeldingsformulier, neemt Manna het

schademeldingsformulier niet in behandeling en is Manna niet tot uitkering van enige schadevergoeding gehouden.

- 8.7 Er is een eigen risico voor de cliënt van € 45,- per schadegeval van toepassing.
- 8.8 Met klachten over (de afwikkeling van) materiële zaken, schades en/of verzekeringskwesties, kan cliënt zich schriftelijk wenden tot de klachtenfunctionaris. Informatie over de klachtenregeling is te raadplegen op de website van Manna ([www.zorggroep-manna.nl](http://www.zorggroep-manna.nl))
- 8.9 Cliënt verklaart bij de ondertekening van de zorgovereenkomst te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren ('WA-verzekering'). Cliënt verbindt zich deze WA-verzekering gedurende de looptijd van de (Zorg)overeenkomst te continueren. Indien deze WA-verzekering door/namens de verzekeraar wordt opgezegd/beëindigd, meldt cliënt dat onverwijld aan Manna. Het staat Manna dan vrij de (zorg)overeenkomst te beëindigen.
- 8.10 Alleen in geval van calamiteiten, zullen cliënt en de medewerker zich bij de uitvoering van de zorgovereenkomst in/met een motorvoertuig (waaronder ook verstaan: een scooter, scootmobiel, brommer, brommobiel en alle daarmee enigszins vergelijkbare voertuigen) verplaatsen en ook dan alleen, indien:
  - de bestuurder van het motorvoertuig daarvoor een geldig rijbewijs heeft;
  - het motorvoertuig deugdelijk verzekerd is (inclusief inzittendenverzekering).

Schade die tijdens het in dit artikel bedoelde vervoer door cliënt wordt veroorzaakt dan wel geleden en die niet door zijn verzekering wordt gedekt, waaronder ook verstaan het bedrag van het eigen risico en de verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claim korting, komt integraal voor rekening van cliënt.

## 9. Overmacht

- 9.1 Onder overmacht wordt verstaan elke niet aan Manna te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Manna geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de (zorg)overeenkomst redelijkerwijs niet van Manna kan worden gevergd.
- 9.2 Zolang de overmacht toestand bij Manna (voort)duurt, is Manna gerechtigd de uitvoering van de (zorg)overeenkomst op te schorten, zonder dat Manna tot enige schadevergoeding gehouden is.
- 9.3 Indien de overmacht toestand bij Manna langer dan vijf (5) werkdagen duurt – of voorzienbaar is dat dat het geval zal zijn – meldt Manna dat onverwijld schriftelijk aan cliënt. Na ontvangst van deze schriftelijke mededeling heeft cliënt het recht de Zorgovereenkomst te beëindigen/te ontbinden. Beëindiging/ontbinding van de zorgovereenkomst op de in dit artikellid bedoelde zin, geschiedt door middel van een aangetekende brief met handtekening retour.

## 10. Beëindiging zorgovereenkomst

- 10.1 De zorgovereenkomst eindigt van rechtswege, dus zonder dat opzegging vereist is:
- 1 op de einddatum genoemd in de beschikking;
  - 2 door het overlijden van cliënt;
  - 3 met wederzijds goedvinden, waarvan blijkt uit een door beide partijen ondertekend stuk;
  - 4 zodra cliënt naar een andere gemeente verhuist, tenzij Manna ook met die andere gemeente een (raam)overeenkomst voor hulp bij het huishouden heeft gesloten en partijen uitdrukkelijk overeenkomen dat de zorgovereenkomst wordt voortgezet op basis van het door cliënt bij de nieuwe gemeente aan te vragen beschikking;
  - 5 indien cliënt in het ziekenhuis (of een vergelijkbare zorginstelling) wordt opgenomen.
- 10.2 Manna is gerechtigd de hulp bij het huishouden met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de (zorg)overeenkomst op te zeggen indien:
- cliënt enige uit de (zorg)overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichting (geheel of gedeeltelijk) niet of niet tijdig nakomt;
  - cliënt, zijn gasten en/of andere derden voor wier gedragingen cliënt redelijkerwijs verantwoordelijk (te stellen) is, een huisdier tegen de medewerker opzet(ten) of zich jegens de medewerker schuldig maakt/maken aan discriminatie, racisme, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, seksuele intimidatie en/of dwang;
  - de werkplek van de medewerker (lees: de thuissituatie bij cliënt) niet voldoet aan de wet- en regelgeving op het terrein van de arbeidsomstandigheden en cliënt weigerachtig blijft de werkplek daarmee in overeenstemming te brengen;
  - er op de werkplek van de medewerker sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie, dat het in redelijkheid niet van de medewerker kan worden gevergd, dat hij de overeengekomen hulp bij het huishouden verleent en cliënt weigerachtig blijft de hygiënische situatie op de werkplek te verbeteren.

## 11. Klachten

- 11.1 Cliënt dient zo spoedig mogelijk klachten over de uitvoering van de zorgovereenkomst, waarover geen overeenstemming kan worden bereikt het liefst schriftelijk – waarbij de klacht volledig en duidelijk wordt omschreven - in bij de klachtenfunctionaris van Manna. De geldende klachtenprocedure is te raadplegen op de website van Manna ([www.zorggroep-Manna.nl](http://www.zorggroep-Manna.nl)).
- 11.2 Indien de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat door beide partijen aan de onafhankelijke geschilleninstantie kan worden voorgelegd. Deze geschilleninstantie neemt een klacht volgens eigen procedure (voorschriften) in behandeling.

## 12. Privacy

12.1 Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemelde incident.

Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek.

- 12.2 Manna hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënt een privacyreglement. Dit privacyreglement is te raadplegen op de website van Manna.
- 12.3 Elke medewerker is gebonden aan een geheimhoudingsplicht en aan de meldcode huiselijk geweld.

## 13. Overige bepalingen

13.1 Manna heeft een cliëntenraad ingesteld. Dit is een onafhankelijk orgaan, dat de belangen behartigt van alle klanten van Manna. Via de cliëntenraad heeft cliënt medezeggenschap in de organisatie. Informatie over de cliëntenraad is te raadplegen op de website van Manna ([www.zorggroep-manna.nl](http://www.zorggroep-manna.nl)).

13.2 Wanneer cliënt twijfelt of een persoon in dienst is bij Manna, dan kan cliënt deze persoon om het eigen identiteitsbewijs vragen en navragen welke medewerker op de planning staat. De medewerker dient zich te allen tijde bij cliënt te kunnen identificeren.

13.3 Het is cliënt niet toegestaan de medewerker een beloning toe te zeggen of uit te keren. Evenmin is het cliënt toegestaan de medewerker een lening te verstrekken, dan wel zich als borg of hoofdelijke medeschuldenaar voor de medewerker te verbinden.

## 14. Toepasselijk recht en geschillen

14.1 Op de zorgovereenkomst, deze algemene voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van Manna, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Alle eventuele geschillen die ontstaan naar aanleiding van de zorgovereenkomst, deze algemene voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van Manna zullen, voor zover de geschilleninstantie niet wordt ingeschakeld en door de wet niet dwingend anders wordt voorgeschreven, in eerste instantie worden onderworpen aan het oordeel van bevoegde rechter te Almelo.