

Algemene voorwaarden AtHomeFirst

1. Definities

- 1.1 Algemene voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden van AtHomeFirst BV.
- 1.2 CAK: het Centraal Administratiekantoor in Den Haag (www.hetcak.nl) dat verantwoordelijk is voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage Wmo.
- 1.3 Cliënt: de natuurlijke persoon die op grond van een beschikking recht heeft op Wmo gefinancierde ondersteuning en van de diensten van AtHomeFirst gebruik wenst te maken, of maakt, dan wel een Ondersteuningsovereenkomst met AtHomeFirst wenst te sluiten of sluit.
- 1.4 Gemeente: de gemeente waarin cliënt woont en die de beschikking heeft afgegeven.
- 1.5 Geschillencommissie: de onafhankelijke geschillencommissie. (www.degeschillencommissie.nl)
- 1.6 Beschikking: het geldende besluit van de gemeente (meest recente Wmo-beschikking) waarin is vastgelegd naar welke aard en voor welke duur cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo.
- 1.7 Klachtenfunctionaris: De klachtenfunctionaris behandelt klachten en gaat in overleg met cliënt en AtHomeFirst om gezamenlijk tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen bij een geschil.
- 1.8 Klachtenreglement: een beschrijving van de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de klachtenfunctionaris een bij haar ingediende klacht behandelt en afwikkelt.
- 1.9 Medewerker: een werknemer in dienst bij AtHomeFirst, dan wel een door AtHomeFirst ingeschakelde derde, die op basis van de (ondersteuningsovereenkomst) aan cliënt ondersteuning verleent.
- 1.10 Partij(en): AtHomeFirst en cliënt gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context.
- 1.11 Schriftelijk: in deze Algemene Voorwaarden worden e-mail en faxberichten gelijk gesteld aan schriftelijke stukken.
- 1.12 AtHomeFirst: AtHomeFirst BV, statutair gevestigd in Huis ter Heide, en alle aan haar gelieerde entiteiten in de zin van artikel 2:24 a van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.13 Werkdag(en): maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- 1.14 Wmo: de Wet maatschappelijke ondersteuning.
- 1.15 Ondersteuningsovereenkomst: de tussen cliënt en AtHomeFirst gesloten overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en waarin de wijze waarop en de voorwaarden waaronder ondersteuning plaatsvindt, zijn vastgelegd.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze algemene voorwaarden d.d. 25 april 2016 van toepassing op alle (ondersteunings)overeenkomsten en op alle overige (rechts)verhoudingen die door AtHomeFirst worden gesloten dan wel aangegaan, een en ander met inachtneming van het bepaalde in de Wmo.
- 2.2 Afspraken tussen cliënt en medewerker binden AtHomeFirst niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door AtHomeFirst zijn bevestigd.

3. Totstandkoming en uitvoering overeenkomst

- 3.1 Een (ondersteunings)overeenkomst en/of elke andere tussen cliënt en AtHomeFirst te sluiten overeenkomst komt eerst tot stand nadat de (ondersteunings)overeenkomst door beide partijen is ondertekend en deze door AtHomeFirst retour is ontvangen.

Algemene voorwaarden AtHomeFirst

- 3.2 AtHomeFirst verleent ondersteuning op basis van de beschikking.
- 3.3 De organisatie en uitvoering van de ondersteuning geschiedt in overeenstemming met de maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen zoals opgenomen in de kwaliteitseisen en protocollen van AtHomeFirst.
- 3.4 Hoewel AtHomeFirst er naar streeft zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) bij cliënten in te zetten, is AtHomeFirst gerechtigd (onderdelen van) de ondersteuning uit te laten voeren door verschillende medewerkers, indien dat naar mening van AtHomeFirst een verantwoorde uitvoering van de ondersteuning niet belemmert.
- 3.5 AtHomeFirst wijst cliënt een medewerker en een Coördinator Ondersteuning Thuis toe. Zij fungeren als contactpersoon voor het maken van ondersteuningsafspraken en/of het bespreken van knelpunten.

4. Wijziging ondersteuningsovereenkomst

- 4.1 Client meldt AtHomeFirst tijdig dat en wanneer hij verhinderd of afwezig is. Overeengekomen (en ingeplande) ondersteuning en/of overige diensten kunnen tot uiterlijk 24 uur voor aanvang ervan worden afgezegd. Afzegging van ondersteuning is mogelijk op werkdagen van 9:00 uur tot 17:00 uur.
- 4.2 Tenzij er sprake is van een calamiteit, brengt AtHomeFirst – bij niet tijdige afzegging in de zin van het eerste lid van dit artikel – de kosten van de overeengekomen (en ingeplande) ondersteuning, eventueel verhoogd met administratiekosten, bij cliënt in rekening. Cliënt verbindt zich die kosten te voldoen.
- 4.3 Structurele wijzigingen van de tijden, de dagen dan wel de locatie waar(op) de ondersteuning plaatsvindt, kan cliënt zowel schriftelijk als mondeling aanvragen. AtHomeFirst is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging(en).
- 4.4 AtHomeFirst is gerechtigd de ondersteuning met onmiddellijke ingang aan te passen aan wijzigingen in de Wmo 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 AtHomeFirst verstrekt cliënt geen volmacht(en) en of machtigingen aan de medewerker.
- 5.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AtHomeFirst verschaft cliënt de medewerker op geen enkele wijze toegang tot zijn bankrekening en/of creditcard. Ook niet indien door de medewerkers wordt verzocht om met behulp van een pintransactie geld van cliënt rekening op te nemen en/of door middel van internetbankieren geld van of naar cliënt rekening over te maken.
- 5.3 Bij overtreding van de in de artikelen 5.1 en 5.2 beschreven verboden, aanvaardt AtHomeFirst geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die het gevolg is van dan wel voortvloeit uit, de overtreding van die verboden.
- 5.4 Client meldt een adreswijziging uiterlijk veertien (14) dagen voor de verhuisdatum schriftelijk aan AtHomeFirst.
Indien zich een wijziging voordoet in de persoonlijke/medische toestand van cliënt, welke wijziging van invloed kan zijn op de door AtHomeFirst te verlenen ondersteuning, meldt cliënt die wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan AtHomeFirst.

Algemene voorwaarden AtHomeFirst

6. Medewerking Client Arbo-omstandigheden

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 (indien van toepassing) aan de Arbo-eisen wordt voldaan. Ook gedurende de periode dat AtHomeFirst ondersteuning verleent bij cliënt dienen de werkmaterialen/omstandigheden in orde/aanwezig te zijn en te voldoen aan de gestelde eisen. De gestelde eisen ten aanzien van schoonmaakwerkzaamheden, schoonmaakmiddelen, verzorging textiel en werkomgeving zijn terug te vinden in de cliëntenmap.

7. Instemming cliënt met ondersteuning

AtHomeFirst hanteert in haar controlesysteem voor de geleverde ondersteuning het uitgangspunt dat zowel de cliënt als de medewerker een akkoord geven op de zorgverlening door middel van registratie van datum, begin- en eindtijden in de cliëntenmap. Het is verplicht om de cliëntenmap in te vullen en bij te houden.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1 AtHomeFirst is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot een 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 AtHomeFirst, is de aansprakelijkheid van AtHomeFirst onder alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van AtHomeFirst.
- 8.3 Als cliënt schade heeft geleden, waarvoor AtHomeFirst aansprakelijk is, kan cliënt bij AtHomeFirst een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Daartoe meldt cliënt de schade zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen twee (2) weken na constatering ervan aan AtHomeFirst. Client gebruikt hiervoor het bij AtHomeFirst op te vragen schademeldingsformulier en ondertekent deze.
- 8.4 Client 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 De medewerker ondertekent een separaat schademeldingsformulier, zodat vaststaat dat de medewerker al dan niet erkent dat hij de in het schademeldingsformulier genoemde schade heeft veroorzaakt.
- 8.6 Zonder een van de in artikel 8.4 en artikel 8.5 genoemde formulieren of bewijsstukken, neemt AtHomeFirst het schademeldingsformulier niet in behandeling en is AtHomeFirst niet tot uitkering van enige schadevergoeding gehouden.
- 8.7 Alleen in geval van calamiteiten, zullen cliënt en de medewerker zich bij de uitvoering van de (ondersteunings)overeenkomst 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-

Algemene voorwaarden AtHomeFirst

claim korting, komt integraal voor rekening van cliënt.

Artikel 9. Overmacht

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

10. Beëindiging ondersteuningsovereenkomst

- 10.1 De (ondersteunings)overeenkomst eindigt van rechtswege, dus zonder dat opzegging vereist is:
 - 10.1.1 op de einddatum genoemd in de beschikking;
 - 10.1.2 door het overlijden van de cliënt;
 - 10.1.3 met wederzijds goedvinden, hetgeen blijkt uit een door beide partijen ondertekend stuk;
 - 10.1.4 zodra cliënt naar een andere gemeente verhuist, tenzij AtHomeFirst met die andere gemeente een (raam)overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten en partijen nadrukkelijk overeenkomen, dat de ondersteuningsovereenkomst wordt voortgezet op basis van de door cliënt bij de bij de nieuwe gemeente aan te vragen beschikking;
 - 10.1.5 indien cliënt in het ziekenhuis (of een vergelijkbare zorginstelling) wordt opgenomen.
- 10.2 Client kan de (ondersteunings)overeenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.
- 10.3 AtHomeFirst is gerechtigd ondersteuning met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de (ondersteunings)overeenkomst op te zeggen indien:
 - 10.3.1 Cliënt enige uit de (ondersteunings)overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichting (geheel of gedeeltelijke) niet of niet tijdig nakomt;
 - 10.3.2 Cliënt, zijn gasten en/of andere derden door wier gedragingen cliënt redelijkerwijs verantwoordelijk (te stellen) is, of een huisdier tegen de medewerkers opzetten of zich jegens de medewerker schuldig maakt/maken aan discriminatie, racisme, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, seksuele intimidatie en/of dwang;
 - 10.3.3 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;
 - 10.3.4 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

Algemene voorwaarden AtHomeFirst

de overeengekomen ondersteuning verleent en cliënt weigerachtig blijft de hygiënische situatie op de werkplek te verbeteren.

11. Privacy

- 11.1 Voor het verlenen van verantwoorde ondersteuning dient AtHomeFirst te beschikken over persoonlijke gegevens van cliënt. AtHomeFirst registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegde en worden – tenzij er sprake is van een calamiteit/noodsituatie – zonder voorafgaande toestemming van cliënt niet aan derden ter beschikking gesteld.
- 11.2 AtHomeFirst hanteert voor de bescherming van de persoonlijke leefsfeer van cliënt een privacyreglement. Dit privacyreglement kan opgevraagd worden bij een contactpersoon van AtHomeFirst.
- 11.3 Elke medewerker is gebonden aan een geheimhoudingsplicht en aan de meldcode huiselijk geweld.

12. Klachten

- 12.1 Cliënt dient zo spoedig mogelijk klachten over de uitvoering van de ondersteuningsovereenkomst – bij voorkeur schriftelijk – waarbij de klacht volledig en duidelijk wordt omschreven – in bij de klachtenfunctionaris van AtHomeFirst.
- 12.2 De geldende werkwijze voor het indienen van klachten staat omschreven in het klachtenreglement van AtHomeFirst. Deze kan worden opgevraagd bij AtHomeFirst of worden ingezien via de website www.athomefirst.nl.
- 12.3 Indien de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat door cliënt aan de geschillencommissie kan worden voorgelegd. De geschillencommissie neemt een klacht volgens eigen procedure (voorschriften) in behandeling.

13. Overige zaken

- 13.1 Wanneer cliënt twijfelt of een persoon in dienst is bij AtHomeFirst, dan kan cliënt deze persoon om het eigen identiteitsbewijs vragen en bij de vestiging navragen welke medewerker op de planning staat. De medewerker dient zich te allen tijde bij cliënt te kunnen identificeren.
- 13.2 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 ondersteuningsovereenkomst, deze algemene voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van AtHomeFirst, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Alle eventuele geschillen die ontstaan naar aanleiding van de ondersteuningsovereenkomst, deze algemene voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van AtHomeFirst zullen, voor zover de Geschillencommissie niet wordt ingeschakeld en door de wet niet dwingend anders wordt voorgeschreven, in eerste instantie worden onderworpen aan het oordeel van bevoegde rechter te Utrecht.