

Leveringsvoorwaarden CMO

De medewerkers en vrijwilligers van Carinova willen de zorg en hulp graag op een goede manier uitvoeren. Deze leveringsvoorwaarden informeren u over zaken die van belang zijn voor een goede hulpverlening. Zo weet u wat u van Carinova kunt verwachten en wat de medewerkers en vrijwilligers van Carinova van u verwachten.

Bijdrage vrijwillige thuiszorg

1. Als de vrijwilliger kosten maakt voor het vervoer worden deze als volgt vergoed:
Openbaar vervoer : werkelijk gemaakte kosten
Eigen vervoer : € 0,20 per km

Deze bedragen worden rechtstreeks door u betaald aan de vrijwilliger.

Bijdrage thuisadministratie

1. Voor administratieve ondersteuning betaalt u, indien van toepassing, alleen de reiskosten en de kosten voor telefoneren en kopiëren die de vrijwilliger maakt.
2. Als de vrijwilliger kosten maakt voor het vervoer worden deze als volgt vergoed:
Openbaar vervoer : werkelijk gemaakte kosten
Eigen vervoer : € 0,20 per km

Deze bedragen worden rechtstreeks door u betaald aan de vrijwilliger.

Geheimhouding en privacy

1. Carinova zal bij het verlenen van zorg of diensten handelen in overeenstemming met de op de overeenkomst van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot dossiers, privacy en geheimhouding.
2. Carinova zal met betrekking tot cliënten, per cliënt een zorgdossier aanmaken en bijhouden
3. Voor alle vrijwilligers van Carinova geldt een bij de desbetreffende beroepsuitoefening passende geheimhoudingsplicht.

Klachten en tevredenheid

1. Carinova hanteert een klachtenbeleid met betrekking tot klachten van cliënten ter zake van de wijze van uitvoering van overeenkomsten, waarbij het streven is om klachten zoveel mogelijk door middel van bemiddeling op te lossen. Dit noemen we de interne/informele klachtenprocedure.
Bent u toch niet voldoende tevreden, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dit noemen we de formele klachtenprocedure.

Via ons centrale nummer (0900 86 62) kan elke cliënt desgewenst de klachtenfolder, waarin kort de procedures staan beschreven, opvragen.

Verantwoordelijkheden m.b.t. administratieve ondersteuning:

1. Hulp bij belastingaangifte / aanvragen toeslagen, kwijtschelding etc. Uw aanvraag wordt gratis verzorgd door één van de vrijwillige medewerkers van Carinova Mantelzorgondersteuning afd. Vrijwillige Thuiszorg. Uw aangifte wordt verzorgd aan de hand van de door u zelf verstrekte gegevens en daarmee bent u zelf verantwoordelijk voor de aangifte.
2. Carinova noch degene die uw aangifte heeft verzorgd, is aansprakelijk voor de schade van welke aard dan ook die het gevolg is van onjuiste invulling van uw aangifte, tenzij de schade is ontstaan als gevolg van aantoonbare opzet of grove schuld van de vrijwilliger van die uw aangifte heeft verzorgd.
3. Indien de (voorlopige) aanslag afwijkt van onze berekening, dient u dit tijdig aan ons te melden teneinde de vrijwilliger in de gelegenheid te stellen een en ander onder de aandacht van de belastingdienst te brengen, er wordt dan een bezwaarschrift ingediend.
4. Indien onderdelen van de administratie vragen om meer inhoudelijke deskundigheid bv juridische vraagstukken die uiteindelijk kunnen leiden tot rechtsvervolging zal de vrijwilliger dit aangeven bij de coördinator. De coördinator verwijst de cliënt in dit geval naar een andere vorm van ondersteuning bv Sociaal Raadslieden. U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die u aan de vrijwilliger verstrekt. Het geven van onjuiste informatie kan voor u mogelijk een boete tot gevolg hebben
5. Begeleiding Budget advies bureau:
De begeleiding wordt gratis verzorgd door een van de vrijwillige medewerkers van Carinova Mantelzorgondersteuning afd. Vrijwillige Thuiszorg.
Uw aanmelding wordt verzorgd aan de hand van de door u zelf verstrekte gegevens en daarmee bent u zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens.

Verhindering

1. Indien u onverhoopt verhinderd bent om de vrijwilliger thuis te ontvangen, dan wordt u dringend verzocht tijdig contact met de vrijwilliger op te nemen. Is de vrijwilliger niet bereikbaar dan neemt u contact op met de coördinator vrijwillige thuiszorg. Als de vrijwilliger plotseling verhinderd is, bijvoorbeeld door ziekte, dan neemt hij/zij contact met u en de coördinator op. De coördinator neemt contact met u op om eventueel vervanging te regelen.

Ongewenst gedrag/ gedragscode

1. Carinova maakt geen onderscheid in leeftijd, geslacht, nationaliteit, levensbeschouwing, huidskleur of seksuele geaardheid van de cliënten bij het aangaan of uitvoeren van overeenkomsten.
2. Door Carinova worden geen wensen van cliënten gehonoreerd, die betrekking hebben op leeftijd, nationaliteit, huidskleur of seksuele geaardheid van medewerkers van Carinova.
3. De medewerkers van Carinova en de cliënten zijn gehouden elkaar volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van intimidatie, agressie, geweld of ontoelaatbare discriminatie achterwege te laten
4. Richtinggevend hierbij is de gedragscode voor medewerkers van Carinova.

Schade

1. Indien een cliënt schade lijdt door het handelen of nalaten van Carinova of haar vrijwilligers en Carinova of die vrijwilligers daarvoor aansprakelijk zijn, zal Carinova de schade van de cliënt vergoeden voor zover die schade is gedekt door de daartoe door Carinova afgesloten verzekeringsovereenkomst(en). De eigen bijdrage voor de cliënt is € 22,50 per schadegeval.
2. Indien de cliënt van oordeel is dat hij ten opzichte van Carinova of haar vrijwilligers aanspraak heeft op schadevergoeding is hij gehouden Carinova daarvan in kennis te stellen en wel binnen veertien dagen nadat de gebeurtenis heeft plaats gevonden. Een niet-tijdige in kennis stelling heeft tot gevolg dat de cliënt zijn aanspraak op schadevergoeding verliest, tenzij dit gevolg in het licht van de feiten en omstandigheden van het geval kennelijk onredelijk zou zijn.
3. Carinova en haar vrijwilligers kunnen niet worden aangesproken voor schade die het redelijkerwijs onvermijdelijke gevolg is van een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst.

Gebruik van auto

1. In sommige gevallen maken vrijwilligers gebruik van hun eigen auto. Bijvoorbeeld Omdat zij met u er opuitgaan. De vrijwilliger (of diens verzekering) is aansprakelijk mocht er onverhoopt schade ontstaan.

Bereikbaarheid

1. De medewerkers van Carinova Mantelzorgondersteuning zijn op maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur via Carinova, (0900 – 8662). Ook 's avonds, 's nachts en in het weekend, maar dan alleen voor spoedeisende zaken.

Internet

1. Meer informatie over de activiteiten van Carinova Mantelzorgondersteuning vindt u op onze website.