

Leveringsvoorwaarden Comfortzorg BV

PGB en Particuliere Zorg

Deze leveringsvoorwaarden zijn gericht op de directe zorg- en dienstverlening aan onze klanten. Om de zorgverlening zo goed mogelijk te laten verlopen voor u als opdrachtgever en voor onze medewerkers volgen hier informatie en richtlijnen.

1. START EN VERLOOP VAN DE ZORGVERLENING

Bij het eerste bezoek geeft de medewerker aan u meer informatie over onze manier van werken. Samen met u wordt overlegd hoe we de zorg- en dienstverlening het beste kunnen invullen. Ook wordt besproken welke hulpmiddelen benodigd zijn. Daarnaast zullen wij met u de tijdstippen afspreken waarop de medewerkster bij u werkt.

2. DEZELFDE MEDEWERKERS

Wij doen zoveel mogelijk ons best om dezelfde medewerker bij u te laten werken. Dit is helaas niet altijd te realiseren, door vakantie, ziekte of doordat uw vraag wijzigt. Als bekend is dat wij de afgesproken zorg niet kunnen leveren, wordt met u contact opgenomen om nadere afspraken te maken.

3. PAUZES

Uiteraard werkt Comfortzorg volgens de wet- en regelgeving in de arbeidstijdenwet en de CAO-Thuiszorg. Indien de medewerker op een dag langere tijd bij u werkt, gelden de volgende pauzerichtlijnen:

- Langer dan 5,5 uur aaneengesloten: recht op een lunchpauze van tenminste 30 minuten. De pauze mag ook gesplitst worden in 2 pauzes.
- Minimaal 2 uur aaneengesloten: korte koffie- of theepauze. Deze pauze geldt als werktijd.

4. LEGITIMATIE

Al onze medewerkers zijn in het bezit van een legitimatiebewijs. Wij willen u op deze manier beschermen tegen mensen die zich ten onrechte uitgeven als medewerker van de thuiszorg. Als u twijfelt kunt u ons altijd bellen: 0900-234 1234

5. VERHINDERING

Indien u als klant verhinderd bent, bijvoorbeeld wegens vakantie, verlof of ziekte, dan is het de verantwoordelijkheid van de klant dat de medewerker minimaal 24 uur tevoren op de hoogte wordt gebracht. Dit kan via het telefoonnummer 0900-2341234 (€ 0,20 per minuut, dag & nacht bereikbaar) of via de mail: info@comfortzorg.nl In geval van niet tijdige afmelding zal de geplande tijd bij u in rekening gebracht worden. In geval van onverwachte opname in het ziekenhuis gelden deze termijnen niet.

6. KLACHTENBEHANDELING

Ondanks onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat u klachten heeft over de zorgverlening. Wij vragen u om de klacht te bespreken met degene waarover u die klacht heeft of met de klantadviseur van Comfortzorg.

Indien nodig kan zij u informeren over verder stappen. Alleen wanneer u uw wensen met onze medewerkers of klantadviseur bespreekt kunnen wij de zorg verbeteren. Blijft de klacht bestaan dan kunt u schriftelijk een klacht indienen: Comfortzorg BV Abe Lenstraboulevard 23-c 8448 JA HEERENVEEN

Ook kunt u via de website www.comfortzorg.nl een klachtenformulier downloaden. Comfortzorg maakt gebruik van een klachtenreglement, op te vragen bij Comfortzorg of via de website www.comfortzorg.nl.

7. SCHADE

Onze medewerkers gaan voorzichtig met de inventaris om. Maar er kan natuurlijk altijd iets mis gaan. Als er schade ontstaat door toedoen van de medewerker kunt u samen met onze medewerker een schadeformulier invullen. Wij stellen de schade vast in samenwerking met de verzekeringsmaatschappij. Het beschadigde goed moet voor taxatie van de schade wel bewaard blijven. Schade door slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking.

8. PRIVACY

Wij hanteren een privacyreglement waarin staat hoe wij met uw gegevens omgaan. Onze medewerkers mogen niet met anderen over de klanten praten als dit niet noodzakelijk is voor de zorgverlening. Wij hanteren een privacyreglement. Wij stellen het ook op prijs wanneer u ook de privacy van onze medewerkers respecteert.

9. BETALING EN INCASSOKOSTEN

Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Ook is het mogelijk om gebruik te maken van een automatische incasso. Comfortzorg heeft hiervoor machtigingsformulieren.

Heeft u vragen over de factuur dan kunt u ons bellen of mailen: finance@comfortzorg.nl Indien na een eerste betalingsherinnering niet binnen de gestelde termijnen betaald wordt, zal Comfortzorg extra administratiekosten in rekening brengen. Mocht betaling dan nog achterwege blijven dan is Comfortzorg genoodzaakt om een incassobureau in te schakelen. De extra gemaakte kosten alsmede een vergoeding voor de wettelijke rente komen dan voor uw rekening.

10. BEËINDIGING VAN DE ZORG

De zorg wordt stopgezet;

- Indien de opdrachtgever de zorg schriftelijk heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
- Als de arbeidsomstandigheden op het gebied van veiligheid en hygiëne niet voldoende zijn en niet in overleg opgelost kunnen worden.
- Per direct als er sprake is van ongewenste intimiteiten, agressie of discriminatie ten opzichte van de medewerker.
- Indien er sprake is van wanbetaling.

Vraag gerust als iets u niet duidelijk is!