



## Algemene voorwaarden Buurteam Zaltbommel - januari 2022

---

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Buurteam Zaltbommel	Het sociale wijkteam van Gemeente Zaltbommel.
Medewerker	Een medewerker van Buurteam Zaltbommel, als onderdeel van Stichting Buurtzorg Nederland.
Zorgaanbieder	Een middels indicatiebesluit betrokken hulpverlenende organisatie.
Client	De persoon aan wie de medewerker/zorgaanbieder hulp verleent of heeft verleend.
Vertegenwoordiger	De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, of de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd om in zijn plaats op te treden.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen cliënt en medewerker gemaakte afspraken, zowel mondeling als schriftelijk.

Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### Artikel 3 Beschikbaarheid

De medewerker verstrekt tijdens het intakegesprek de algemene voorwaarden van Buurteam Zaltbommel.

De algemene voorwaarden van Buurteam Zaltbommel zijn ook in te zien op [www.hetbuurteam.nl](http://www.hetbuurteam.nl)

### Artikel 4 Informatie

De medewerker draagt zorg voor informatieverstrekking over de werkwijze van Buurteam Zaltbommel d.m.v. hun website, flyer en/of persoonlijke gesprekken.

### Artikel 5 Privacy

De medewerker respecteert de privacy van de cliënt; zonder schriftelijke toestemming wordt geen informatie uitgewisseld met derden. In het belang van veiligheid kan hiervan worden afgeweken. De cliënt wordt hiervan dan op de hoogte gebracht.

De cliënt heeft recht op inzage van zijn dossier.

Na beëindiging van de hulpverlening, wordt het dossier van de cliënt na 5 jaar vernietigd.

Van zowel cliënt als medewerker mogen alleen geluids- of beeldopname gemaakt worden met nadrukkelijke toestemming en met vermelding van het doel hiervan.

## **Artikel 6 Begeleiding door Buurtteam of Indicatiestelling/herindicatie**

### **a. Begeleiding door Buurtteam**

Buurtteam Zaltbommel heeft de mogelijkheid zelf begeleiding te bieden, mits dit niet de mogelijkheden te boven gaat (bijvoorbeeld vanwege complexiteit en/of langdurigheid). Na 3 maanden begeleiding door Buurtteam vindt een tussenevaluatie plaats. Na 1 jaar vindt een evaluatie plaats, waarbij een collega aansluit, die niet betrokken is bij de betreffende cliënt; de bedoeling is om zo met een neutrale blik de geboden hulpverlening te kunnen evalueren.

### **b. Indicatiestelling/herindicatie**

Als de noodzakelijke hulpverlening de mogelijkheden van Buurtteam Zaltbommel te boven gaat (bijvoorbeeld vanwege complexiteit en/of langdurigheid), dan kan in overleg met de cliënt een zorgaanbieder betrokken worden d.m.v. indicatiestelling. Gemeente Zaltbommel realiseert de indicatie, Buurtteam Zaltbommel adviseert en verstrekt relevante informatie met dit doel. De uiteindelijke besluitvorming ligt bij de medewerker. Tijdens de looptijd van de indicatie blijft de medewerker casusregisseur.

Als er al een afgegeven indicatie de einddatum nadert, dan is de cliënt (samen met de aanbieder) verantwoordelijk voor tijdig contact met Buurtteam Zaltbommel t.b.v. een eindevaluatie. Hiervoor geldt een termijn van 6 weken voor de einddatum van de lopende indicatie. Als de cliënt behandeling krijgt is de behandelaar het eerste aanspreekpunt.

## **Artikel 7 Algemene gedragsnormen**

### **a. Bejegening**

Buurtteam Zaltbommel tolereert geen discriminatie op grond van levensovertuiging, geaardheid, huidskleur of geslacht.

Buurtteam Zaltbommel gaat ervan uit dat zowel medewerkers als cliënten zich gedragen volgens algemeen aanvaarde normen; bij geweld, agressie, (seksuele) intimidatie of discriminatie zullen passende maatregelen getroffen worden.

Wanneer de cliënt van mening is dat de medewerker niet handelt volgens deze gedragsnormen, heeft hij/zij de mogelijkheid een klacht in te dienen (zie ook artikel 9).

Wanneer de medewerker van mening is dat de cliënt niet handelt volgens deze gedragsnormen, dan is hij/zij gerechtigd de hulpverlening te beëindigen.

### **b. Betreden van de woning**

De medewerker betreedt de woning van de cliënt alleen bij aanwezigheid van de cliënt.

De medewerker beheert geen sleutel van de woning van de cliënt.

De cliënt is gerechtigd om de medewerker te vragen zich te legitimeren.

### **c. Huisdieren/roken**

Wanneer de medewerker op enigerlei last ervaart van huisdieren of roken tijdens zijn/haar aanwezigheid in de woning van de cliënt, dan wordt van de cliënt verwacht hier rekening mee te houden en maatregelen te treffen.

### **d. Schade**

Wanneer de cliënt van mening is dat door toedoen van de medewerker schade ontstaat aan zijn/haar eigendommen, dan wordt verwacht dat hij/zij dit bespreekt met de betreffende medewerker.

In algemenere zin: de cliënt en medewerker dragen beiden zorg voor een veilige omgeving, waarin de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd zonder schadelijke gevolgen en met inachtneming van de wettelijk geldende arbeidsomstandigheden.

## **Artikel 8 Opzegging**

De cliënt kan de hulpverlening ten allen tijde opzeggen.

De medewerker kan de hulpverlening opzeggen, met inachtneming van de volgende voorwaarden:

- De medewerker heeft de reden van opzegging met de cliënt besproken;
- De medewerker spant zich in een passend alternatief te bieden;
- De medewerker heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen aangaande opzegging (zie ook artikel 9);
- De medewerker neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

## **Artikel 9 Klachtenregeling**

De cliënt is gerechtigd een klacht in te dienen, wanneer hij/zij van mening is dat daar aanleiding voor is. De hiervoor geldende procedure van Buurteam Zaltbommel is in te zien op de website: [www.hetbuurtteam.nl](http://www.hetbuurtteam.nl)

De betrokken medewerker kan op verzoek een versie op papier verstrekken.