

## Algemene leveringsvoorwaarden Zorg in Natura

### Inhoud

1. Algemeen .....	2
2. Informatie.....	4
3. Organisatie .....	4
4. Het zorgleefplan .....	5
5. Privacy .....	6
6. Klachten .....	7

## Algemene leveringsvoorwaarden Zorg in Natura

### 1. Algemeen

#### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Cliënt / Zorgvrager:  
de natuurlijke persoon waaraan één of meer zorgdiensten wordt verleend.
2. Vertegenwoordiger:  
de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
3. Opdrachtgever:  
de natuurlijke persoon, zijnde zorgvrager, diens gemachtigde of rechtspersoon die aan de zorgorganisatie opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
4. Zorgorganisatie:  
de rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.
5. Overeenkomst:  
elke afspraak tussen de opdrachtgever en de zorgorganisatie tot het verrichten of laten verrichten van werkzaamheden door de zorgorganisatie ten behoeve van zorgvrager.
6. (Thuis)zorgdiensten:
  - persoonlijke verzorging;
  - verpleging
  - begeleiding
  - coördinatie van zorg
  - hand-en spandiensten
  - huishoudelijke hulp
7. Digitaal Zorgdossier  
via een persoonlijke ingang op Caren Zorgt heeft cliënt en zijn/haar familie en/of mantelzorgers inzicht in het complete zorgdossier van cliënt. De zorgverleners zullen het verloop van de zorgverlening in dit digitaal dossier rapporteren en bijhouden.
8. Thuisdossier:  
de map die de zorgvrager bij aanvang van de zorgverlening ontvangt en waarin de vaste afspraken en basisformulieren rondom de persoonlijke gegevens en zorgafspraken zijn opgenomen van de cliënt. Dit betreft informatie die zonder inzage in het digitaal zorgdossier toegankelijk zijn bij noodgevallen. In dit dossier wordt geen rapportage van de zorg opgenomen. Het thuisdossier is eigendom van de zorgorganisatie en wordt na beëindiging van de zorg weer ingenomen.
9. Indicatiebesluit:  
het besluit van een indicatieorgaan, het toegewezen zorgarrangement door de wijkverpleegkundige of de toewijzing van de gemeente, waarbij is vastgelegd of en zo ja, in welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor gefinancierde zorg.

## **Algemene leveringsvoorwaarden Zorg in Natura**

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen de cliënt en de zorgorganisatie gesloten zijn voor het leveren van zorg in natura (hierna te noemen de overeenkomst).
2. Afwijkende bedingen en/of eigen voorwaarden/bedingen zijn alleen geldig indien en voor zover zij schriftelijk door beide partijen zijn aanvaard.
3. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.
4. Daar waar deze niet voorzien, is het Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 3 De overeenkomst**

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra de zorgorganisatie de opdracht heeft aanvaard.
2. De afspraken tussen opdrachtgever en de zorgorganisatie worden voor aanvang van de zorg vastgelegd in een schriftelijke, door opdrachtgever en zorgorganisatie te tekenen overeenkomst, waarvan de opdrachtgever een exemplaar voor eigen dossier ontvangt.
3. In spoedeisende situaties gelden de mondeling overeengekomen afspraken. Deze zullen binnen 5 werkdagen worden vastgelegd in een overeenkomst.

### **Artikel 4 Bekendmaking algemene voorwaarden**

1. De zorgorganisatie overhandigt de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de opdrachtgever licht de zorgorganisatie de algemene voorwaarden mondeling toe.

### **Artikel 5 Duur van de overeenkomst**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd of zolang de zorgvrager beschikt over een geldige indicatie.
2. Opdrachtgever kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen zonder opgaaf van redenen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, met de mogelijkheid dat, in onderling overleg overeengekomen, de overeenkomst zonder of met een kortere opzegtermijn wordt beëindigd.
3. Bewoners van een gescheiden woon/zorgvoorziening zullen verplicht persoonlijke verzorging, verpleging, hand- en spandiensten en oproepbare zorg afnemen van Thuiszorg Comfort.
4. De overeenkomst eindigt van rechtswege met onmiddellijke ingang in de navolgende gevallen:
  - In geval van overlijden van de zorgvrager.
  - Indien er geen geldig indicatiebesluit (meer) aanwezig is, danwel de zorgorganisatie de zorg niet langer vergoed krijgt.
  - Indien de zorgorganisatie failliet is verklaard, indien zij surséance van betaling heeft aangevraagd of zulks aan haar is verleend, dan wel in aanmerking komt voor de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, alsmede indien de zorgorganisatie wordt ontbonden.
  - Indien de indicatie tussentijds gewijzigd wordt, waarmee de "oude" indicatie komt te vervallen en opdrachtgever een andere voorkeursaanbieder kiest.

## Algemene leveringsvoorwaarden Zorg in Natura

### Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger vervult de rechten en plichten van de zorgvrager uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de zorgvrager wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of een persoonlijke schriftelijke machtiging van de zorgvrager heeft.

## 2. Informatie

### Artikel 7 Duidelijke informatie

1. Als de zorgorganisatie de opdrachtgever informatie verschaft vergewist zij zich ervan dat de opdrachtgever de informatie heeft begrepen.
2. Indien het belang van de zorgvrager hiermee wordt gediend, dient de zorgorganisatie de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
3. De zorgorganisatie zorgt ervoor dat de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.
4. De zorgorganisatie zal de opdrachtgever correcte informatie verschaffen omtrent de zorgdiensten en budget gerelateerde zaken.

## 3. Organisatie

### Artikel 8 Diensten zorgorganisatie, machtiging

1. De zorgorganisatie zal ten behoeve van de zorgvrager zorgdiensten organiseren. Hiertoe zal de zorgorganisatie namens de zorgvrager contact onderhouden met de financierende partijen.
2. De zorgorganisatie zal zorgdragen voor een goede match met voor zorgvrager geschikte en voor hun werkzaamheden bekwame en bevoegde zorgverleners.
3. De zorgorganisatie zal de zorg zodanig organiseren dat de zorg zoveel mogelijk verleend wordt door een vast team van zorgverleners.
4. De zorgorganisatie zal bij ziekte of vakantie van een zorgverlener, indien gewenst, zorgen voor een vervangende zorgverlener.
5. Bij uitbreiding of wijziging van de indicatie/ zorgtoewijzing zal de zorgorganisatie de zorg hieraan aanpassen.
6. De zorgorganisatie is in geval van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar via telefoonnummer 050-5032553 (tijdens kantoortijden) en 06- 52441310 (buiten kantoortijden).
7. Afmelding van (een) ingeplande zorgmoment(en) kunnen tot uiterlijk 48 uur voorafgaande aan de te leveren zorg of hulp worden afgemeld. Afmeldingen van een zorgmoment op de maandag dienen voor vrijdagmiddag 15.00 uur te zijn gemeld via [info@thuiszorgcomfort.nl](mailto:info@thuiszorgcomfort.nl) of 050-5032553. Niet tijdige afmeldingen zullen in rekening worden gebracht.
8. Huishoudelijke Zorg wordt geleverd van maandag t/m vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur. De geplande dagen voor Huishoudelijke Zorg vervallen op wettelijke feestdagen.
9. De zorgorganisatie ondersteunt de zorgvrager desgewenst bij het verkrijgen van de juiste indicatie.
10. De zorgorganisatie zal namens de zorgvrager de (financiële) middelen ontvangen om te voorzien in de zorgdiensten behorend bij de individuele indicatie van de zorgvrager.

## Algemene leveringsvoorwaarden Zorg in Natura

11. De zorgorganisatie zal de administratie omtrent de zorgdiensten voeren en voor informatievoorziening aan het CAK, de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente zorgdragen.
12. De opdrachtgever machtigt, door ondertekening van de overeenkomst, de zorgorganisatie gedurende de looptijd van de overeenkomst om de hiervoor genoemde diensten namens de zorgvrager te verrichten. De zorgorganisatie is in voorkomende gevallen gerechtigd zorg door te contracteren.

### 4 Het zorgleefplan

#### Artikel 9 De totstandkoming van het zorgleefplan en de omgeving

1. De zorgorganisatie zal in samenspraak met de opdrachtgever de zorgomvang, zorgtijden en zorgdiensten afspreken en vastleggen in een zorgleefplan op basis van de geldende indicatie/ zorgtoewijzing.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening bespreekt de zorgorganisatie het overeenkomstig opgestelde zorgleefplan met de opdrachtgever.
3. Het zorgleefplan is van kracht na instemming van de opdrachtgever. De zorgorganisatie en de opdrachtgever ondertekenen het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de opdrachtgever en zal periodiek geëvalueerd en zo nodig bijgesteld worden.
4. De zorgvrager draagt zorg voor een goede en veilige werkomgeving alwaar de zorgdiensten zullen worden verleend. Dit houdt in ieder geval in dat:
  - De zorgorganisatie garandeert een rookvrije werkplek aan alle werknemers en verlangt daarom van de zorgvrager niet te roken in de nabijheid van zorgverleners.
  - De zorgvrager wordt geacht zo nodig zorg te dragen voor verpleeg- en behandelmaterialen, opdat de zorgverleners hun werk veilig kunnen doen.
  - De zorgvrager wordt geacht zorg te dragen voor aanpassingen of hulpmiddelen indien noodzakelijk.
  - De zorgverleners van Thuiszorg Comfort nemen geen sleutels in ontvangst. Indien nodig zal er een sleutelkast moeten worden aangeschaft.

#### Artikel 10 Doel en inhoud van het zorgleefplan

1. Het zorgleefplan heeft tot doel de inspraak van de zorgvrager te waarborgen en de kwaliteit van leven van de zorgvrager te ondersteunen. Het zorgleefplan sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgleefplan beschrijft:
  - Wat het doel is van de zorg en hoe dat doel bereikt wordt.
  - Wie wat gaat doen.
  - Hoe de zorgvrager zijn leven in wil richten en welke ondersteuning de zorgverlener daarin kan bieden.
  - Wanneer geëvalueerd zal worden.
3. Uitgangspunten van het zorgleefplan zijn:
  - De opdrachtgever onderschrijft het plan.
  - De opdrachtgever ondertekent het plan.
  - De regie en zeggenschap over de uitvoering van het plan ligt bij de opdrachtgever.
  - De opdrachtgever heeft altijd inzage in het zorgplan via het digitaal zorgdossier.

## Algemene leveringsvoorwaarden Zorg in Natura

### Artikel 11 Naleving van het zorgleefplan

1. De zorgorganisatie voert de zorg uit volgens de afspraken vastgelegd in het zorgleefplan.
2. De zorgverleners zullen slechts afwijken van deze afspraken indien onverwijld handelen noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
3. Het zorgleefplan wordt minimaal twee keer per jaar in samenspraak met de opdrachtgever geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Indien de zorgbehoefte significant toe- danwel afneemt (meer dan 10%) vindt altijd bijstelling plaats.
4. Indien bijstelling van het zorgleefplan noodzakelijk is, is wederom toestemming van de opdrachtgever vereist.
5. Indien de zorgorganisatie de afgesproken zorg niet conform de afspraken kan verlenen, stelt de zorgorganisatie de opdrachtgever hiervan terstond in kennis en zal in overleg worden besloten welke vervolgstappen zullen worden ondernomen.
6. De zorgorganisatie instrueert individuele zorgverleners over de rechten en plichten van de opdrachtgever en zorgorganisatie ten aanzien van het zorgplan.
7. Als opdrachtgever een bepaalde periode geen zorgdiensten wenst te ontvangen, meldt de opdrachtgever dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de zorgorganisatie. De zorgorganisatie zal geen kosten in rekening brengen aan de opdrachtgever. Doet opdrachtgever dit niet, dan zullen de kosten worden doorberekend, tenzij de opdrachtgever kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. De kosten bedragen maximaal de aantoonbaar gemaakte kosten met het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

## 5. Privacy

### Artikel 12 Privacy

1. De zorgorganisatie verklaart omtrent alles wat haar ter kennis komt, ten aanzien van de zorgvrager, geheimhouding te betrachten, behoudens en voor zover de zorgorganisatie op grond van de wet verplicht is aan derden mededelingen te doen en/of informatie te verstrekken. De geheimhoudingsplicht geldt zowel tijdens alsmede na afloop van de overeenkomst.
2. De zorgorganisatie heeft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager een reglement opgesteld met regels voor de registratie van persoonsgegevens en de verwerking daarvan. Hierin zijn de rechten van betrokkenen inzake de registratie van hun persoonsgegevens opgenomen. De zorgorganisatie geeft hierbij uitvoering aan de wettelijke vereisten zoals vastgelegd in onder andere:
  - Wet Langdurige Zorg (WLZ)
  - Zorgverzekeringswet (ZVW)
  - Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO);
  - Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP);
  - Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO);Het Privacy reglement is te vinden op de website van de zorgorganisatie en kan desgewenst worden verstrekt.

## Algemene leveringsvoorwaarden Zorg in Natura

### 6. Kwaliteit en klachten

#### Artikel 13 Kwaliteit, klachten

1. De zorgorganisatie garandeert de vereiste kwaliteit van de zorgverleners en leeft de voor de zorgsector geldende wet- en regelgeving na.
2. De zorgorganisatie zorgt ervoor dat zorgverleners die in opdracht van de zorgorganisatie zorg verlenen aan de cliënt
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn danwel onder toezicht en verantwoordelijkheid van een gediplomeerde zorgverlener werken.
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden, waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep.
3. De zorgorganisatie zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de opdrachtgever, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.
4. Ingeval de opdrachtgever klachten heeft omtrent de uitvoering van de diensten door de zorgorganisatie dienen partijen in eerste instantie in onderling overleg tot een oplossing te komen. Indien de klacht naar het oordeel van de opdrachtgever niet naar tevredenheid is opgelost kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Thuiszorg Comfort. De WKKGZ is van toepassing op het klachtenreglement, welke opvraagbaar is en tevens te vinden is op de website van de zorgorganisatie.
5. De zorgorganisatie tolereert geen wangedrag zoals agressie, geweld, seksuele intimidatie, discriminatie en onaanvaardbare risico's. Bij constatering van een dezer feiten kunnen de zorgdiensten met onmiddellijke ingang worden stopgezet.
6. De zorgorganisatie meet periodiek de kwaliteit van zorg zoals de zorgvrager deze ervaart. De zorgvrager zal hierbij gevraagd worden vragenlijsten in te vullen. De gegevens van de metingen worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering en zullen uitsluitend anoniem worden verstrekt aan derden.