

Algemene voorwaarden

Huishoudelijke zorg



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

De ZorgSpecialist
Crocusstraat 1
2071 NW Santpoort-Noord
2023

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	4
2. Ondersteuningsplan en zorgdossier.....	5
3. Persoonsgegevens en privacy	6
4. Betalingsvoorwaarden.....	8
5. Informatieverstrekking.....	9
6. Klachten en geschillen.....	10
7. Einde van de overeenkomst.....	11

De algemene voorwaarden zijn gemaakt door: ActiZ en Zorgthuisnl (namens de zorgaanbieders) en de Consumentenbond, LOC Waardevolle zorg en Patiëntenfederatie Nederland (namens cliënten).

Bij deze algemene voorwaarden hoort een aparte module voor cliënten die zorg ontvangen vanuit de Zorgverzekeringswet (de module wijkverpleging) of een aparte module voor cliënten die zorg ontvangen vanuit de Wet langdurige zorg (volledig pakket thuis en modulair pakket thuis).

1. Algemeen

1.1 Wanneer zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons.

1.2 Over wie gaan deze algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt De ZorgSpecialist bedoeld. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij de huishoudelijke zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

1.3 Vanaf wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren huishoudelijke zorg heeft aanvaard.

1.4 Kunnen wij de algemene voorwaarden wijzigen?

De algemene voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden:

- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- door ons, na verzwaard advies van de cliëntenraad.

Wij informeren u tijdig over een wijziging. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt. Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

2. Ondersteuningsplan en zorgdossier

2.1 Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de huishoudelijke zorgverlening zoveel als mogelijk af te stemmen op uw wensen en behoeften en passend binnen de afgegeven indicatie of afspraken met de gemeente waarin u woont;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- als er een incident in de huishoudelijke zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

2.2 Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt ons in staat om de huishoudelijke zorgverlening te leveren met als doel een schoon en leefbaar huis en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

2.3 Wat als wij of u de afspraken niet kunnen (kunt) nakomen?

Als de huishoudelijke zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om deze zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

Als het voor u onmogelijk is om de huishoudelijke zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en **in ieder geval 24 uur van tevoren**.

Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij gederfde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten.

3. Persoonsgegevens en privacy

3.1 Is er een digitaal zorgdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede huishoudelijke zorgverlening aan u. In het digitale zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de huishoudelijke zorgverlening. De afspraken die wij met u hebben gemaakt over de te verrichten werkzaamheden maken deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

3.2 Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.

Anderen zijn **niet**:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de huishoudelijke zorgverlening;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de huishoudelijke zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede huishoudelijke zorgverlening;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

3.3 Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of verwijderen van uw gegevens?

Als u een verwijderingsverzoek schriftelijk doet, dan verwijderen wij uw zorgdossier. Wij verwijderen uw zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij verwijderen uw zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Zolang u van ons huishoudelijke zorg ontvangt, kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw dossier te verwijderen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om uw zorgdossier te

verwijderen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

3.4 Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- voor medische gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 20 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- overige gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

Wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident. Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

3.5 Kunt u het zorgdossier inzien?

U kunt (een deel van) het zorgdossier kosteloos elektronisch inzien en kosteloos een elektronisch afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen.

3.6 Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is.

3.7 Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1 Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning aan ons wordt betaald. Onkosten die worden gemaakt ten behoeve van de huishoudelijke zorgverlening worden eveneens in rekening gebracht (b.v. parkeerkosten).

4.2 Hoeveel moet u betalen?

Als u aan ons moet betalen voor de huishoudelijke zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze tarieven. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij uw gemeente.

Wij kunnen elk jaar de tarieven van de huishoudelijke zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.

4.3 Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de huishoudelijke zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen via automatische incasso of door het gefactureerde bedrag aan ons over te maken.

4.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

5. Informatieverstrekking

5.1 Welke informatie krijgt u?

Wij spannen ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de huishoudelijke zorg belangrijk zijn;
- welke zorg en eventuele aanvullende diensten wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad.

5.2 Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en geschikte vorm. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

5.3 Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de zorg:

- geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- legitimeert u zich met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de huishoudelijke zorgverlening;
- informeert u ons als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

6. Klachten en geschillen

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenreglement dat u kunt raadplegen op onze website. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u dit reglement ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

7. Einde van de overeenkomst

7.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- als u en wij dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- als de gemeente ons niet meer betaalt voor de huishoudelijke zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- bij uw overlijden.

7.2 Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de huishoudelijke zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede huishoudelijke zorg meer kunnen bieden of na een nieuw indicatiebesluit;
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

7.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de huishoudelijke zorg overneemt.

Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de gemeente informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

7.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.

7.5 Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de tarieven van de aanvullende zorgverlening wijzigen?

Als wij de tarieven aanpassen van de aanvullende huishoudelijke zorgverlening die u zelf betaalt, mag u de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere tarieven gelden.