

ALGEMENE VOORWAARDEN STICHTING THUISZORG RIJNMOND

ARTIKEL 1.BEGRIPSBEPALINGEN

- 1.1 Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van STR
- 1.2 Wlz: Wet langdurige Zorg
- 1.3 Wmo: Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- 1.4 Zvw: Zorgverzekeringswet
- 1.5 CIZ: Centrum indicatiestelling
- 1.6 Eigen bijdrage: de eigen bijdrage die de cliënt wettelijk verschuldigd is aan de overheid, wanneer de cliënt zorg ontvangt op grond van de Zvw, Wlz of de WMO.
- 1.7 Indicatiebesluit: het besluit waarin de aard en de omvang van de zorg wordt bepaald waar de cliënt op grond van de Zvw, Wlz of de WMO recht op heeft.
- 1.8 Client: iedere natuurlijke persoon die gebruik wenst te maken van de zorg- en/of dienstverlening van STR.
- 1.9 STR: Stichting Thuiszorg Rijnmond
- 1.10 Zorgovereenkomst: de overeenkomst tussen de cliënt en STR op basis waarvan STR haar zorg en/of diensten verleent aan de cliënt.
- 1.11 Zorgdossier: de schriftelijke rapportage, waarvan het zorgplan en de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden deel uitmaken. Het zorgdossier maakt deel uit van de zorgovereenkomst.
- 1.12 Zorgkantoor: de door de Minister van VWS per regio aangewezen zorgverzekeraar met o.a. de taken het sluiten van overeenkomsten met zorgaanbieders alsmede het bewaken van de omvang, variatie, kwaliteiten en kosten en het zorgaanbod in de betreffende regio.
- 1.13 Zorgverlener: de medewerker van STR en/of de door STR ingeschakelde derde.

Artikel 2. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen waarbij STR optreedt als (potentiele) leverancier van zorg en/of diensten van welke aard dan ook.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de individuele zorgovereenkomst.
- 2.3 Zij worden geacht door ondertekening van de zorgovereenkomst door de cliënt te zijn aanvaard.
- 2.4 Indien enige bepalingen uit deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van nietige of vernietigde bepaling wordt gevolgd.
- 2.5 Van deze algemene voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken.

ARTIKEL 3. TOTSTANDKOMING, WIJZIGING EN BEEINDIGING ZORGOVEREENKOMST

- 3.1 De zorgovereenkomst komt tot stand door overeenstemming tussen de cliënt en STR over de leveren zorg- en/of dienstverlening, de duur van de zorgovereenkomst en de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
- 3.2 De te leveren zorg- en/of dienstverlening wordt nader uitgewerkt in het zorgdossier.
- 3.3 De zorgovereenkomst wordt schriftelijk opgemaakt tijdens of zo spoedig mogelijk na het zorg voorbereidingsgesprek en ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger en STR.
- 3.4 Voor de levering van zorg- en/of diensten heeft de cliënt vooraf een indicatiebesluit of beschikking nodig vanuit Wijkverpleging, de Gemeente of afgegeven door het CIZ.
- 3.5 STR spant zich maximaal in om het zorgaanbod overeen te laten komen met het indicatiebesluit (waar van toepassing) en de zorgovereenkomst. STR kan zich beroepen op beperkingen voortvloeiend uit (gewijzigde) wet en regelgeving, productieafspraken met het Zorgkantoor, de Gemeente en/of de verzekeraar en organisatorische (on)mogelijkheden.
- 3.6 De zorgovereenkomst wordt gesloten door bepaalde tijd en vangt aan en eindigt op de tijdstippen vastgelegd in de zorgovereenkomst.

3.7 STR evalueert het zorgplan met de cliënt.

3.8 Bij huishoudelijk werk een maal per jaar.

3.9 Bij verzorging en verpleging minimaal twee keer per jaar en verder bij de afsluiting van de zorg.

3.10 De evaluatiegesprekken maken deel uit van de door STR geleverde zorg- en dienstverlening en worden geregistreerd voor de verantwoording aan het Zorgkantoor (Wlz), de zorgverzekeraar (Zvw) en de Gemeente (WMO).

3.11 STR bespreekt, in het belang van de cliënt, de hulpverlening een maal per jaar binnen het team waarvan de medewerker deel uitmaakt en/of met de leidinggevende van de medewerker.

3.12 De uitkomst daarvan wordt gedeeld met de cliënt en wordt aangetekend in het zorgdossier dat bij de cliënt ligt.

3.13 STR kan, binnen de bandbreedte en bij een onstabiele zorgsituatie, de feitelijke levering van de overeengekomen zorg- en/of dienstverlening wijzigen in overleg met de cliënt als direct gevolg van de gewijzigde zorgbehoefte van de cliënt voor zover geen sprake is van de situatie als bedoeld in artikel 3.4, of van de overheidsmaatregelen.

3.14 STR informeert de cliënt tijdig.

3.15 Wijzigingen als gevolg van veranderingen in de zorgbehoefte worden vastgelegd in het zorgdossier.

3.16 De zorg- en/of dienstverlening kan worden gewijzigd of beëindigd door STR als gevolg van een aanzienlijke en/of de structurele wijziging in de zorgbehoefte van de cliënt buiten de gestelde zorgbehoefte in de beschikking. De cliënt kan zelf een vervolgingindicatie aanvragen.

3.17 Daarnaast kan ook STR, na overleg met de cliënt, namens de cliënt een vervolgingindicatie aanvragen. Indien de aanvraag leidt tot een nieuw indicatiebesluit, worden de wijzigingen vastgelegd in het door de cliënt te ondertekenen Formulier Mutaties zorgverlening. Dit formulier maakt deel uit van de zorgovereenkomst.

3.18 Tussentijdse beëindiging van de zorgovereenkomst door de cliënt vindt mondeling of schriftelijk plaats bij de zorgverlener of bij STR met een opzegtermijn van ten minste 24 uur, en is mogelijk om welke reden dan ook.

3.19 Tussentijdse beëindiging van de zorgovereenkomst door STR met een opzegtermijn van zeven dagen is mogelijk als:

- a) De cliënt door verhuizing het werkgebied van STR verlaat,
- b) Het werkgebied van STR wijzigt,
- c) De cliënt haar verplichtingen als bedoeld in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden niet nakomt waardoor het in redelijkheid van STR niet gevergd kan worden de zorg- en dienstverlening voort te zetten,
- d) De grenzen van professionaliteit, (Arbo)wetgeving en goed werkgeverschap overschreden worden,
- e) Gevolg van wijziging van wet- en/of regelgeving

In de gevallen als hierboven genoemd onder c) en d) is STR eveneens bevoegd haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst op te schorten, of de omvang van de zorg- en/of dienstverlening te beperken.

3.20 De zorgovereenkomst eindigt (tussentijds) van rechtswege, indien:

- a) Het indicatiebesluit is komen te vervallen.
- b) De cliënt is overleden.

ARTIKEL 4. UITVOERING ZORGOVEREENKOMST

4.1 De zorgovereenkomst zal worden uitgevoerd door de STR daarvoor in te zetten zorgverlener(s).

4.2 Deze zorgverlener(s) voldoen aan de vereiste kwalificaties om de overeengekomen zorg te verlenen en zullen deze zorg overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en naar beste vermogen verlenen.

4.3 STR streeft ernaar dat de zorgovereenkomst zoveel mogelijk door dezelfde zorgverlener(s) worden uitgevoerd.

4.4 Dit laat onverlet dat STR het recht heeft in geval van belet of ontstentenis van de ingezette zorgverlener de zorgovereenkomst door een of meerdere andere zorgverlener(s) met dezelfde kwalificaties te laten uitvoeren.

4.5 STR zal voor de cliënt een vaste contactpersoon aanwijzen.

4.6 STR levert de zorg en/of dienstverlening alleen in aanwezigheid van de cliënt.

4.7 STR registreert de tijdsduur van alle door haar geleverde zorg en dienstverlening.

4.8 De geleverde zorgmomenten worden in rekening gebracht.

4.9 STR registreert gewerkte tijd elektronisch of schriftelijk door middel van een registratieformulier dat door de cliënt of diens bevoegd vertegenwoordiger voor akkoord wordt getekend.

4.10 Indien de cliënt of diens bevoegd vertegenwoordiger niet in staat is dagelijks of per periode het registratieformulier te ondertekenen, wordt dit door de STR met vermelding van de reden in het zorgdossier vastgelegd.

4.11 Voor de uitvoering van de zorgovereenkomst gelden, waar van toepassing, ter bescherming van de zorgverleners de navolgende aanvullende voorwaarden:

4.11.1 De zorg- en/of dienstverlening wordt aanvullend gegeven op de mantelzorg.

4.11.2 De partner van de cliënt en overige leden van 18 jaar en ouder van het huishouden van de cliënt leveren een bijdrage naar vermogen aan de mantelzorg en/of de huishouding.

4.11.3 Zorgverleners maken hierover met hen afspraken.

4.11.4 Kinderen vanaf 12 jaar dragen bij aan het vervullen van taken die in het huishouden zijn weggevallen. Zorgverleners kunnen kinderen aanwijzingen geven voor het vervullen van deze taken passend binnen de mogelijkheden van het kind.

4.11.5 De voorbehouden handelingen als bedoeld in artikel 35 van de Wet op Beroepen in de individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) worden alleen door de verzorgverlener verricht indien hiertoe opdracht wordt gegeven door een arts en aan de andere voorwaarden als vermeld in voornoemd artikel is voldaan.

4.11.6 De zorgverleners stelt de cliënt hiervan in een voorkomende situatie op de hoogte.

4.11.7 De cliënt kan door twee zorgverleners tegelijkertijd geholpen worden indien (i) dit volgt uit indicatiebesluit, (ii) een zorgverlener ontoereikend is en mantelzorg ontbreekt om de assisteren, (iii) geen hulpmiddelen voor het tillen gebruikt kunnen worden en (iv) de inzet van een tweede zorgverlener kan worden georganiseerd tegen redelijke kosten.

4.11.8 Binnen zes weken moet een andere oplossing gevonden zijn.

ARTIKEL 5. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT.

5.1 De cliënt stelt de zorgverleners in staat om hun taken volgens de onderstaande specifieke voorwaarden naar behoren uit te voeren.

5.2 De woning van de cliënt moet essentiële voorzieningen zoals verwarming, water, gas en elektra bevatten en moet geschikt zijn om noodzakelijke hulpmiddelen zoals een hoog-laagbed te plaatsen en te gebruiken.

5.3 De zorgverleners verrichten hun werkzaamheden op ergonomisch verantwoorde wijze.

5.4 Deze werkwijze is gebaseerd op de normen uit de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet).

5.5 Om lichamelijke klachten van zorgverleners te voorkomen is met name het volgende nodig:

- Bij het helpen op bed moet deze op heuphoogte (kunnen) worden gesteld.
- Bij het helpen op bed moet de cliënt aan beide kanten van het bed vanaf armlengte bereikbaar zijn.
- In de kamer of douche moet voldoende bewegingsruimte aanwezig zijn om verzorgende handelingen verantwoord uit te kunnen voeren.
- Bij werkzaamheden onder de heuphoogte of boven schouderhoogte kunnen per situatie aanpassingen nodig zijn
- Bij huishoudelijke hulp moeten er deugdelijke en veilige materialen en hulpmiddelen beschikbaar zijn.

- Indien deze niet voorhanden zijn of niet aan de voorwaarden voldoen (zie bijlage 1) zullen de werkzaamheden niet (volledig) uitgevoerd worden. De zorgverleners stellen de cliënt op de hoogte van de benodigde materialen met behulp van de checklist huishoudelijke materiaal & opbergplaats.

5.6 Om de cliënt te kunnen tillen kan het nodig zijn dat hulpmiddelen voor het tillen (tilliften) geleend of gehuurd moeten worden dan wel dat de mantelzorg gevraagd wordt te assisteren.

5.7 Het gebruik van eigen hulpmiddelen of bij een andere organisatie dan STR gehuurde dan wel geleende hulpmiddelen geschiedt voor eigen risico en rekening van de cliënt.

5.8 Daarnaast is de cliënt verantwoordelijk voor het regelmatige onderhoud van de betreffende hulpmiddelen, waarbij STR de cliënt adviseert een onderhoudscontract af te sluiten.

5.9 Geen of slecht onderhoud kan leiden tot een weigering van de zorgverlener om gebruik te maken van het hulpmiddel.

5.10 De zorgverleners werken op basis van hygiëne richtlijnen van STR.

5.11 De cliënt stelt tenminste een schone handdoek of papieren handdoekjes (eventueel keukenrol) en een zeppompje ter beschikking.

5.12 De cliënt stelt de zorgverlener op de hoogte van informatie die van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid, bijvoorbeeld in van geval van besmettingsgevaar.

5.13 De woning van de cliënt mag niet zodanig vervuild zijn dat de zorgverlener of het zorgverlening proces wordt geschaad.

5.14 STR kan de zorg (tijdelijk) weigeren als er sprake is van slechte hygiënische omstandigheden.

5.15 STR kan bemiddelen tussen cliënt en andere instanties om er voor te zorgen dat de situatie verbetert zodat zorginzet gecontinueerd kan worden of zelf actie ondernemen binnen het kader van de indicatie.

5.16 In de woning van de cliënt moeten algemene veiligheidsvoorzieningen aanwezig zijn, zoals een douche/badmat, rubberen doppen onder stoel of kruk, geen losse kledjes, veilige elektrische bedrading en contactdozen (zie bijlage 1).

5.17 De cliënt mag de zorgverlener geen gevaarlijke stoffen (bijvoorbeeld chloor, zoutzuur en ammoniak) laten gebruiken bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

5.18 In geval een zorgverlener zich bedreigd of belemmerd voelt door een huisdier zal in overleg met de cliënt naar bevredigende oplossing voor het uitvoeren van de werkzaamheden gestreefd worden.

5.19 De cliënt is gehouden de zorgverlener volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, intimidatie of geweld achterwege te laten.

5.20 Indien door de cliënt niet wordt voldaan aan de uit dit artikel en/of uit wet en overige regelgeving voortvloeiende verplichtingen, zal STR met de cliënt en, waar van toepassing diens bevoegde vertegenwoordiger en/of derden, een oplossing zoeken, onverminderd het recht van STR haar verplichting uit de zorgovereenkomst op te schorten of te beëindigen als bedoeld in artikel 3.19 van deze algemene voorwaarden.

5.21 In geval de cliënt incidenteel verhinderd is zorg te ontvangen, moet de cliënt dit uiterlijk 24 uur van tevoren laten weten aan de contactpersoon met gegronde reden. Indien binnen 24 uur van tevoren wordt afgezegd zal de eigen bijdrage in rekening worden gebracht (zie artikel 6.5).

5.22 Daar waar het gaat over een incidentele verhindering op basis van een geldige reden, doet STR in overleg met de cliënt er alles aan om de zorg op een ander tijdstip te verlenen, dan wel een alternatief te bieden.

ARTIKEL 6. AWBZ EN/OF WMO-ZORG: EIGEN BIJDRAGE

6.1 De cliënt is voor de levering van de zorg en diensten die vallen onder de WMO een eigen bijdrage verschuldigd. Deze bijdrage kent een maximum.

6.2 Het Centraal Administratie Kantoor bijzondere zorgkosten (CAK-BZ) brengt de eigen bijdrage naar inkomen van de cliënt, die door de overheid per geleverd uur zorg is vastgesteld, eens per 4 weken in rekening bij de cliënt.

6.3 STR registreert voor het vaststellen van de eigen bijdrage door het CAK-BZ, de geleverde zorg.

6.4 Daarnaast registreert STR voor het vaststellen van de eigen bijdrage door het CAK-BZ in ieder geval de navolgende zorg en dienstverlening:

- Het gesprek bij aanvang van de zorgovereenkomst: circa 60 minuten
- De cliënt evaluatiegesprekken als bedoeld in artikel 3.6 van deze Algemene voorwaarden: circa 60 minuten.

6.5 Bij een bericht van verhindering of een opzegging korter dan 24 uur voor het geplande tijdstip van de zorg- of hulpverlening wordt de eigen bijdrage in rekening gebracht volgens de geplande tijd voor de zorg- hulpverlening, tenzij de cliënt kan aantonen dat sprake is van overmacht (bijvoorbeeld spoedopname in het ziekenhuis).

ARTIKEL 7. GEEN INDICATIE: VERGOEDING

7.1 De cliënt is voor de levering van de zorg en diensten die niet vallen onder Zvw, Wlz en/of de WMO een vergoeding aan STR verschuldigd.

7.2 De vergoeding ter zake van de door STR geleverde zorg en diensten zal worden vastgesteld aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met de door STR gehanteerde uurtarieven. Daarnaast worden aan de cliënt, indien van toepassing, omzetbelasting, toeslagen en gemaakte kosten in rekening gebracht.

7.3 STR registreert voor het vaststellen van de vergoeding ieder zorgmoment.

7.4 Daarnaast registreert STR voor het vaststellen van de vergoeding in ieder geval de navolgende zorg en dienstverlening:

- Het gesprek voor of bij het aanvraag van de zorgovereenkomst: circa 60 minuten.
- De cliënt evaluatiegesprekken als bedoeld in artikel 3.6 van deze Algemene Voorwaarden: circa 60 minuten.

7.5 Bij een bericht van verhindering of een opzegging korter dan 24 uur voor het geplande tijdstip van de zorg- of hulpverlening, tenzij de cliënt kan aantonen is van overmacht (bijvoorbeeld spoedopname in het ziekenhuis).

7.6 STR zal de vergoeding in beginsel een maal per vier weken over de onmiddellijk daaraan voorafgaande periode van vier weken aan de cliënt factureren, voorzien van een deugdelijke specificatie.

7.7 Betaling van de facturen van STR dient – zonder enige korting, opschorting of verrekening plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bezwaren van de cliënt dienen zo spoedig mogelijk worden gemaakt, doch onder betaling van het niet-betwiste gedeelte van de factuur.

7.8 Indien de cliënt niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is hij met ingang van de vervaldatum van de desbetreffende factuur in rechtswege in verzuim.

7.9 Vanaf dat moment is de cliënt tevens een vertragsrente van 1% per maand verschuldigd over het bruto factuurbedrag, waarbij een gedeelte van de maand voor een hele maand wordt gerekend. Daarnaast is de cliënt in dat geval gehouden de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden, welke worden vastgesteld op 15% van het te incasseren bedrag, met een minimum van 175 euro.

7.10 STR is gerechtigd de in de zorgovereenkomst opgenomen tarieven jaarlijks te verhogen overeenkomstig het jaarlijkse door het CBS gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer CPI Alle Huishoudens (2005 =100). De cliënt zal zo spoedig mogelijk worden geïnformeerd over een wijziging van de tarieven.

ARTIKEL 8. AANSPRAKELIJKHEID

8.1 Indien het verlenen van zorg en andere diensten door STR mocht leiden tot aansprakelijkheid, zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot letselschade en/of zaakschade met een maximum van 250.000 euro per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis. Onder zaakschade wordt verstaan schade aan eigendom en/of bezit van de cliënt.

8.2 Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van diefstal, verduistering en/of vermissing van geld, bankpassen, creditcard, pincodes, e.d. wordt onder alle omstandigheden uitgesloten.

8.3 Aansprakelijkheid voor de indirecte of gevolgschade wordt onder alle omstandigheden uitgesloten.

8.4 Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van staking, uitsluiting, brand, oproer, oorlog en/of oorlogsdreiging, terrorisme en/of terrorismedreiging, kwaadwillige besmetting en/of preventieve maatregelen, handelingen en/of gedragingen ter voorbereiding van oorlog, terrorisme en/of kwaadwillige besmetting, openbare rust, natuur en/of kernrampen en verkeers- en transportstoringen wordt onder alle omstandigheden uitgesloten.

8.5 STR is niet aansprakelijk voor het vervoer van een cliënt door de zorgverlener in een auto van STR, de schade wordt gedekt door de door STR afgesloten inzittendeverzekering.

8.6 De cliënt is aansprakelijk voor alle STR en/of de zorgverlener geleden schade als gevolg van het overtreden van artikel 4.8 van deze Algemene Voorwaarden.

8.7 Schademeldingen in verband met de beweerdelijke aansprakelijkheid van STR dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na vaststelling van de schade, door de cliënt te worden ingediend door middel van het daarvoor door STR opgestelde schadeformulier. Dit schadeformulier kan de cliënt opvragen bij zijn contactpersoon.

ARTIKEL 9. KLACHTEN

9.1 De cliënt kan mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de betrokken leidinggevende van de instelling, de directie of klachtenfunctionaris.

9.2 Afdeling Klachtenbehandeling informeert, adviseert en bemiddelt, in overleg met de cliënt, bij de oplossing van de klacht. De cliënt kan de afdeling ook alleen inschakelen voor overleg. Dit kan zowel schriftelijk.

9.3 Indien de klacht niet tot tevredenheid is opgelost of er bezwaar bestaat deze te bespreken met de zorgverlener diens leidinggevende wijkmanager, de directie en/of afdeling klachtenbehandeling, kan de cliënt zich (direct) wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie: Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.

9.4 De onafhankelijke Klachtencommissie van STR behandelt klachten volgens een onafhankelijke klachtenregeling.

9.5 STR zal op verzoek van de cliënt een exemplaar van de klachtenregeling gratis aan de cliënt ter beschikking stellen.

9.6 De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op beschadiging van eigendom of bezit van de cliënt. Op deze klachten is artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing

ARTIKEL 10. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

10.1 Bij de uitvoering van de zorgovereenkomst verwerkt STR persoonsgegevens van de cliënt, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)

10.2 De wijze van verwerking van de gegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in het privacyreglement van STR dat op verzoek van de cliënt gratis ter beschikking wordt gesteld.

ARTIKEL 11. WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

11.1 STR kan deze algemene voorwaarden wijzigen. De wijzigingen treden in werking na verloop van een maand nadat de wijzigingen op algemene wijze publiek zijn gemaakt.

ARTIKEL 12. GESCHILLENBESLECHTING EN TOEPASSELIJK RECHT

12.1 Ieder geschil naar aanleiding van de interpretatie van deze Algemene Voorwaarden en/of de zorgovereenkomsten zal worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde rechter te Rotterdam, daaronder begrepen de voorzieningenrechter van de rechtbank recht doende in kort geding.

12.2 Op deze Algemene Voorwaarden alsmede de zorgovereenkomst is Nederlandse recht van toepassing.