

Algemene Voorwaarden:

Definities:

Cliënt; de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

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.

Zorgaanbieder; rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van PGB, AWBZ of de WMO al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Incident; ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

Artikel 1 – Totstandkoming overeenkomst

1. De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt/vertegenwoordiger waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt/vertegenwoordiger het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de cliënt /vertegenwoordiger de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - 2e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt/vertegenwoordiger gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt/vertegenwoordiger komen;
 - 3e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt/vertegenwoordiger komt en een specificatie van de kosten;
 - 4e. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 2 – Kwaliteit en veiligheid

1. De zorgaanbieder is BIG geregistreerd en verantwoordelijk voor eigen handelen.
2. De zorgaanbieder heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
3. De zorgaanbieder dient te allen tijde bevoegd en bekwaam te zijn in zijn handelen betreffende verpleegkundige handelingen. Bij onvoldoende bekwaamheid dient de zorgaanbieder cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte te brengen.
4. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg, in samenspraak met cliënt/vertegenwoordiger.
5. Indien een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners welke in opdracht van de cliënt werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners;
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
 - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger;
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
 - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt/vertegenwoordiger daarover informeren;
6. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de cliënt/vertegenwoordiger te allen tijde duidelijk is;
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden

Artikel 3 – Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende cliënt/vertegenwoordiger over;
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt/vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de cliënt/vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion en/of bezoek aan een huisarts of spoedeisende hulp.

Artikel 4 – Privacy

1. De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van cliënt/vertegenwoordiger;
 - a. Als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie;
2. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de cliënt/vertegenwoordiger.
3. Bij beëindiging van de overeenkomst behoudt de cliënt/vertegenwoordiger alle gegevens.
4. De zorgaanbieder verstrekt zonder schriftelijke toestemming van cliënt/vertegenwoordiger geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.

Onder derden wordt niet verstaan; degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst en de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 5 – Verplichtingen van de cliënt/vertegenwoordiger

1. Bij de intake geeft de cliënt/vertegenwoordiger de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd.
2. De cliënt/vertegenwoordiger onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgaanbieder.
3. De cliënt/vertegenwoordiger verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.
4. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert de cliënt/vertegenwoordiger de zorgaanbieder daarover.

Artikel 6 – Betaling

1. De cliënt/vertegenwoordiger is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt/vertegenwoordiger.
3. Facturatie zal maandelijks (omstreeks de 1e dag van de maand) geschieden. Bij eenmalige of incidentele zorgvragen wordt direct na de zorgverlening de facturatie verricht.
4. Betaling dient door cliënt/vertegenwoordiger binnen 14 dagen na facturatie voldaan te zijn.

5. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van het betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt/vertegenwoordiger de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
6. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitenrechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitenrechtelijke incassokosten.

Artikel 7 – Annulering van zorg

Indien de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de cliënt/vertegenwoordiger. Tenzij de cliënt/vertegenwoordiger kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden, denkend aan bijvoorbeeld een acute opname in het ziekenhuis.

De kosten bedragen 40% van de geplande zorg.

Artikel 8 – Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt;
 - a. door overlijden van de cliënt;
 - b. bij wederzijds goedvinden;
 - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt/vertegenwoordiger of de zorgaanbieder met een duidelijke reden;
 - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen of geen nieuwe indicatie wordt verleend;
2. Vereisten voor opzegging;
 - a. de zorgaanbieder neemt een redelijk opzegtermijn in acht, sprekende van een opzegtermijn van één maand;
 - b. de zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt/vertegenwoordiger een passend alternatief te vinden.