

Algemene Voorwaarden WMO Zorg in Natura / Zorg via uw gemeente van De Nieuwe Zorg Thuis

Art. 1. Inhoud van de Zorgovereenkomst

- Art. 1.1. De Nieuwe Zorg Thuis heeft een opdracht verstrekt gekregen van de gemeente, in het kader van de WMO.
- Art. 1.2. De Nieuwe Zorg Thuis stelt ter uitvoering van deze overeenkomst Hulp bij het Huishouden en/of Begeleiding en/of Gezinsondersteuning en/of Persoonlijke Verzorging, ter beschikking.
- Art. 1.3. Bij zorgverlening op basis van Zorg in Natura (ZIN), wordt de aard en omvang van de zorgverlening bepaald door de zorgaanspraak van de cliënt, op basis van de zorgindicatie van de WMO.
- Art. 1.4. De Nieuwe Zorg Thuis levert haar zorgproducten slechts indien de cliënt een geldige indicatie van de gemeente heeft. De Nieuwe Zorg Thuis levert haar zorgproducten tevens aan cliënten die particulier zorg inkopen.
- Art. 1.5. De Nieuwe Zorg Thuis verplicht zich de zorg te leveren in de kwaliteit en omvang als in de zorgovereenkomst is omschreven en dat deze uitgevoerd wordt door deskundige medewerkers.
- Art. 1.6. In overleg met cliënt worden concrete werkafspraken gemaakt.
- Art. 1.7. Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij gevraagd en ongevraagd aan De Nieuwe Zorg Thuis alle informatie verschafft die van belang is voor het op de juiste wijze verlenen van zorg door de medewerk(st)er(s) van De Nieuwe Zorg Thuis.
- Art. 1.8. Bij de start van de zorgverlening stelt De Nieuwe Zorg Thuis, indien nodig, het zorgplan op.
- Art. 1.9. Voor elke cliënt legt De Nieuwe Zorg Thuis een dossier aan, bestaande uit een zorgovereenkomst of bevestiging, de indicatie en andere relevante informatie. De Nieuwe Zorg Thuis gaat vertrouwelijk om met deze gegevens.
- Art 1.10. De Nieuwe Zorg Thuis draagt zorg voor de uitvoering van de zorg en het individueel zorgplan en evalueert dit regelmatig met de cliënt. In ieder geval eenmaal per jaar, of indien nodig vaker of op verzoek van één der partijen. Op grond van de evaluatie kan het individuele zorgplan in overleg met en met instemming van de cliënt worden bijgesteld. De cliënt tekent het zorgplan en elke wijziging daarin voor akkoord.
- Art. 1.11. De Nieuwe Zorg Thuis tracht in alle gevallen de zorgverlening op de cliënt en zijn/haar persoonlijke omstandigheden af te stemmen.
- Art. 1.12. De Nieuwe Zorg Thuis is gehouden bij de zorgverlening verantwoorde zorg en ondersteuning te bieden, in overeenstemming met de vereisten van de gemeenten en met inachtneming van de voor de betreffende zorgverlening geldende professionele kwaliteitscriteria volgens de ISO-normen.
- Art. 1.13. De zorgovereenkomst komt tot stand op het moment dat De Nieuwe Zorg Thuis een haar gegeven opdracht schriftelijk aanvaardt door het toezenden van een overeenkomst of een bevestiging. De zorgovereenkomst wordt door beide partijen beschouwd als definitieve vastlegging van gemaakte afspraken.
- Art. 1.14. De Nieuwe Zorg Thuis behoudt zich het recht voor de inhoud van de met de cliënt gesloten overeenkomst te wijzigen, indien zij aannemelijk maakt hiertoe een gegronde belang te hebben.
- Art. 1.15. Op deze overeenkomst is de klachtenregeling en het privacyreglement van De Nieuwe Zorg Thuis B.V. van toepassing.

Art. 2 Duur van de overeenkomst

- Art. 2.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de indicatie. Wanneer na afloop van de indicatie een herindicatie nodig is, dient cliënt uiterlijk 8 weken voor afloop van de indicatie een nieuwe indicatie aan te vragen. De overeenkomst blijft van toepassing bij aansluitende indicaties.
- Art. 2.2. Tussentijdse opzegging door de cliënt is mogelijk, met een inachtneming van een opzeggingstermijn van 5 werkdagen.
- Art. 2.3. Indien de zorgverlening niet uitgevoerd hoeft te worden, dient de cliënt dit zo

vroeg mogelijk, minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen. Tenzij er sprake is van een calamiteit zoals een ziekenhuisopname en de cliënt niet in de gelegenheid is om De Nieuwe Zorg Thuis op de hoogte te stellen.

Art. 2.4. Als de cliënt door nalatigheid de afspraken m.b.t. leveren van zorg niet nakomt kan De Nieuwe Zorg Thuis deze geplande zorg wel registreren als zorg waarin de indicatietijd leidend is (bv. het niet afzeggen van zorg).

Art. 2.5. De zorgverlening eindigt:

- bij aflopen van de indicatie;
- bij overlijden van de cliënt;
- bij opzegging.

Art. 3 Beëindiging of weigering van de overeenkomst

Art. 3.1. De Nieuwe Zorg Thuis is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van haar medewerkers. Zij vraagt dan ook van haar cliënten dat zij zorg dragen voor een werksituatie waarin de medewerker van De Nieuwe Zorg Thuis veilig en verantwoord zijn/haar werkzaamheden kan verrichten. De cliënt dient te zorgen voor deugdelijk materiaal (zie ook de Arbochecklist op onze website).

Art. 3.2. De Nieuwe Zorg Thuis kan de zorgverlening weigeren, indien de cliënt niet bereid is voorzieningen te treffen, of niet instemt dat De Nieuwe Zorg Thuis voorzieningen treft welke noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de zorgverlener te waarborgen (door gebruik Arbochecklist wordt hieraan voldaan).

Art. 3.3. De Nieuwe Zorg Thuis kan de zorgverlening weigeren indien een cliënt op discriminerende gronden (wet gelijke behandeling) een zorgverlener weigert of behandelt.

Art. 3.4. Als de werkomstandigheden zodanig zijn dat de medewerker zijn/haar taken niet verantwoord uit kan voeren, bespreekt hij/zij dit met de cliënt. Hieronder valt tevens discriminatie of ongewenste omgangsvormen jegens de medewerker. Indien de arbeidsomstandigheden zodanig zijn dat in alle redelijkheid van de medewerker niet verwacht kan worden dat hij/zij de zorgverlening voortzet, dan wordt de cliënt hierover schriftelijk geïnformeerd. In het uiterste geval worden, met toestemming van de directie, bepaalde taken niet uitgevoerd of wordt de zorgverlening door De Nieuwe Zorg Thuis beëindigd.

Art. 3.5. De Nieuwe Zorg Thuis kan de zorgverlening weigeren of beëindigen, indien de cliënt niet bereid is de zorgovereenkomst binnen de gestelde termijn te tekenen en aan te gaan.

Art. 4 Eigen bijdrage

Art. 4.1. Voor de zorgverlening geldt mogelijk een eigen bijdrage die in rekening wordt gebracht. Deze bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

Art. 5 Overige bepalingen

Art. 5.1. De cliënt dient aanwezig te zijn als de medewerker bij cliënt aan het werk is, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt, die schriftelijk zijn vastgelegd.

Art. 5.2. Het is strikt verboden dat de medewerker voor de cliënt pint bij een geldautomaat of in een winkel.

Art. 5.3. Het is verboden dat de medewerker een sleutel van de woning van de cliënt in haar/zijn bezit heeft, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt met de vertegenwoordiger van De Nieuwe Zorg Thuis die schriftelijk zijn vastgelegd.

Art. 5.4. Gebruik maken van vervoersmiddelen, ten behoeve van de cliënt, van de medewerker of van de cliënt is voor eigen risico. De Nieuwe Zorg Thuis is hier niet aansprakelijk voor.

Art. 6 Privacy

Art. 6.1. De Nieuwe Zorg Thuis draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt wordt beschermd.

Art. 6.2. De Nieuwe Zorg Thuis richt een zorgdossier in met betrekking tot de zorgverle-

ning van de cliënt. De Nieuwe Zorg Thuis beheert de gegevens van de cliënt op zodanige wijze dat de privacy van de cliënt is gewaarborgd, met inachtneming van het privacyreglement van De Nieuwe Zorg Thuis en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

- Art. 6.3. In de privacyverklaring op de website van De Nieuwe Zorg Thuis staat aangegeven welke soorten gegevens worden verwerkt, de doelen voor de verwerking en met wie gegevens worden gedeeld en welke rechten de cliënt heeft ten aanzien van de eigen gegevens (www.denieuwezorgthuis.nl).
- Art. 6.4. De medewerk(st)ers van De Nieuwe Zorg Thuis waarborgen de privacy van de cliënt en houden geheim wat hun wordt toevertrouwd.
- Art. 6.5. De Nieuwe Zorg Thuis geeft derden zonder toestemming van de cliënt geen inzage en afschrift van het dossier. Deze toestemming is niet vereist indien en voor zover De Nieuwe Zorg Thuis gebruik maakt van derden ten behoeve van de ondersteuning aan de cliënt en zij gegevens uit het dossier voor hun werkzaamheden ten behoeve van de cliënt nodig hebben of ten behoeve van de verantwoording van de geleverde zorg aan de cliënt.

Art. 7 Aansprakelijkheid

- Art. 7.1. De Nieuwe Zorg Thuis betracht de nodige zorgvuldigheid bij de zorgverlening. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden kan nooit helemaal worden uitgesloten dat er voorvallen gebeuren die schade toebrengen aan de cliënt of aan derden. Het aansprakelijk stellen van De Nieuwe Zorg Thuis dient plaats te vinden binnen een termijn van twee weken nadat de schade is ontstaan. Na deze termijn kan De Nieuwe Zorg Thuis niet meer aansprakelijk gesteld worden.
- Art. 7.2. Als De Nieuwe Zorg Thuis aansprakelijk is voor de door de cliënt geleden schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de uitkering waarvoor De Nieuwe Zorg Thuis ingeval van schade bij de aansprakelijkheidsverzekeraar is verzekerd. In alle gevallen heeft de cliënt een eigen risico van € 50, = per schadegeval. De Nieuwe Zorg Thuis kan niet aansprakelijk worden gehouden voor gevolgschade.
- Art. 7.3. Schade toegebracht aan een derde, niet zijnde de cliënt, maar wel in het kader van de uitvoering van de zorgovereenkomst, wordt door De Nieuwe Zorg Thuis vergoed, mits zij daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden en wederom binnen het kader van de voorwaarden als hiervoor genoemd. Ook voor deze vorm van schade geldt dat De Nieuwe Zorg Thuis niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gevolgschade.

Art. 8 Overmacht

- Art. 8.1. Indien De Nieuwe Zorg Thuis door overmacht een tussen partijen gesloten overeenkomst niet tijdig of naar behoren kan nakomen, heeft de organisatie het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de cliënt De Nieuwe Zorg Thuis kan aanspreken op een schadevergoeding.
- Art. 8.2. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die zodanig is, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van De Nieuwe Zorg Thuis kan worden gevraagd. Onder overmacht wordt eveneens verstaan alle belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale of regionale (overheid)instanties en ook besmettelijke ziekten.

Art. 9 Klachten en geschillen

- Art. 9.1. De Nieuwe Zorg Thuis heeft een klachtenregeling op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Op verzoek ontvangt cliënt een afschrift van het klachtenreglement.
- Art. 9.2. De cliënt kan te allen tijde de klacht voorleggen aan een andere daartoe bevoegde instantie.

Art. 10 Begripsomschrijvingen

- Art. 10.1. *Cliënt*; als over cliënt wordt gesproken wordt hiermee elke natuurlijke of rechtspersoon bedoeld die met De Nieuwe Zorg Thuis een overeenkomst heeft gesloten of eventueel zou willen sluiten. Onder cliënt verstaat de organisatie vooral de persoon die gebruik wenst te maken van de diensten van De Nieuwe Zorg Thuis.
- Art. 10.2. *De Nieuwe Zorg Thuis*; de dienstverlener die in het kader van de WMO ten behoeve van de cliënt benodigde zorg uitvoert.
- Art. 10.3. *WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)*; de wet op grond waarvan Hulp bij het Huishouden, Begeleiding, Gezinsondersteuning en Persoonlijke Verzorging wordt gefinancierd door de gemeente.
- Art. 10.4. *Zorgverlening*: Hulp bij het Huishouden en/of Begeleiding en/of Gezinsondersteuning en/of Persoonlijke Verzorging.
- Art. 10.5. *Zorg in natura (ZIN)*: Zorg in natura is zorg die door de zorgverlener is uitgevoerd en die via de gemeente wordt betaald. De kosten worden door de gemeente rechtstreeks aan de zorgaanbieder vergoed. Een eventuele eigen bijdrage blijft wel voor rekening van de cliënt.
- Art. 10.6. *CAK (Centraal Administratiekantoor)*; dit is het kantoor die de eigen bijdrage bepaalt en naar de cliënt stuurt.
- Art. 10.7. *Indicatie*: het besluit van de gemeente, waarin beoordeeld is of en in welke omvang een cliënt in aanmerking komt voor zorgverlening.
- Art. 10.8. *Zorgovereenkomst*; de overeenkomst waarbij de ene partij, De Nieuwe Zorg Thuis, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het verlenen van diensten ten behoeve van de cliënt.
- Art. 10.9. *Individueel zorgplan*; een beschrijving van de doelstellingen van de dienstverlening aan de cliënt, de activiteiten die op basis daarvan worden gepland, de wijze waarop en de middelen waarmee De Nieuwe Zorg Thuis hierin voorziet.