

Algemene Voorwaarden Stichting Thuiszorg West-Brabant

Artikel 1 Definities

- 1.1 Algemene Voorwaarden: onderhavige Algemene Voorwaarden;
- 1.2 Dienstverlening: onder dienstverlening wordt onder meer verstaan het leveren van diensten op het terrein van verpleging en verzorging thuis en op locatie, huishoudelijke ondersteuning, (psychosociale) begeleiding, advisering, instructie en voorlichting, jeugd- gezondheidszorg, voedingsvoorlichting, dieetadvies, voorziening van verpleegartikelen, cursussen, maaltijdservice en personeeltraining.
- 1.3 Zorgaanbieder: de stichting Stichting Thuiszorg West-Brabant, gevestigd te (4704 RK) Roosendaal aan het adres Belder 2-4, de besloten vennootschap TWB Thuiszorg B.V., gevestigd te (4704 RK) Roosendaal aan het adres Belder 2, de besloten vennootschap TWB Maatschappelijke Ondersteuning B.V., gevestigd te (4704 RK) Roosendaal aan het adres Belder 2, de besloten vennootschap TWB Jeugdgezondheidszorg B.V., gevestigd te (4704 RK) Roosendaal aan het adres Belder 2 en de besloten vennootschap Samen Thuis met Aandacht B.V., gevestigd te (4711 GP) St. Willebrord aan het adres Vijverstraat 54;
- 1.4 Cliënt: de natuurlijke persoon ten behoeve waarvan zorg wordt afgenomen bij Zorgaanbieder, alsmede degene die namens en/of ten behoeve van vorenbedoelde natuurlijk persoon een overeenkomst met Zorgaanbieder sluit;
- 1.5 (her)Indicatie/beschikking: het (wettelijk) vereiste besluit en/of advies door of namens een indicatieorgaan/verzekeraar/gemeente/arts over de aard, de inhoud en de omvang en tijdsduur van de zorgbehoefte(n) van cliënt en de wijze waarop in deze behoefte(n) kan worden voorzien;
- 1.6 Medewerker: een werknemer in dienst van Zorgaanbieder, dan wel een door Zorgaanbieder ingeschakelde derde die namens en in opdracht van Zorgaanbieder de overeengekomen dienstverlening uitvoert bij of voor cliënt;
- 1.7 Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
- 1.8 Overeenkomst: de tussen cliënt en Zorgaanbieder gesloten overeenkomst ter zake de dienstverlening van Zorgaanbieder aan cliënt. Deze overeenkomst kan zonder en met (her)indicatie tot stand komen. Waar expliciet een overeenkomst met of zonder (her)indicatie wordt bedoeld, wordt dit in deze Algemene Voorwaarden specifiek aangegeven.
- 1.9 Zorgplan/leveringsplan/ondersteuningsplan: vastlegging van de afspraken gemaakt tussen cliënt en zorgaanbieder.

Artikel 2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op iedere andere overeenkomst gesloten tussen cliënt en Zorgaanbieder. Deze Algemene Voorwaarden zijn geldig totdat Zorgaanbieder nieuwe voorwaarden heeft vastgesteld en cliënt hiervan op de hoogte heeft gebracht.
- 2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, dan wel afwijkende bepalingen, voorwaarden en/of afspraken zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk, dan wel via elektronische weg, uitdrukkelijk door Zorgaanbieder zijn geaccepteerd en bevestigd.

Artikel 3 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

- 3.1 De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van cliënt uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden voor zover cliënt wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door cliënt.

Artikel 4 Totstandkoming overeenkomst

- 4.1 Aanbod met indicatie
Voor de dienstverlening van Zorgaanbieder is veelal een indicatie vereist. Zorgaanbieder doet op basis van een (her)indicatie een aanbod aan cliënt om in de zorgbehoefte van cliënt te voorzien. Het aanbod ziet op de dienstverlening van Zorgaanbieder, de inhoud en de omvang daarvan en de daaraan verbonden kosten en overige (wederzijdse) verplichtingen.
- 4.2 Aanbod zonder indicatie
Zorgaanbieder kan in voorkomende gevallen ook zonder (her)indicatie een aanbod aan cliënt doen om in de zorgbehoefte van cliënt te voorzien. Het aanbod ziet op de dienstverlening van Zorgaanbieder, de inhoud en de omvang daarvan en de daaraan verbonden kosten en overige (wederzijdse) verplichtingen.
- 4.3 Overeenkomst
De overeenkomst tussen cliënt en Zorgaanbieder komt tot stand wanneer cliënt het aanbod (al dan niet met (her)indicatie) van Zorgaanbieder aanvaardt. Er kan dus een overeenkomst met of zonder (her)indicatie worden gesloten.

Artikel 5 Wijziging en beëindiging van overeenkomst

- 5.1 Overeenkomst met indicatie wijzigen: herindicatie
Als blijkt dat de zorgbehoefte van cliënt tijdens de uitvoering van de overeenkomst met indicatie zodanig ingrijpend verandert, dat - naar de mening van Zorgaanbieder - binnen de bestaande overeenkomst niet langer de noodzakelijke dienstverlening door Zorgaanbieder geleverd kan worden, zal in overleg met cliënt zorggedragen worden voor herindicatie. Op grond van de herindicatie zal overleg plaats vinden over aanpassing van de zorgverlening en zal de overeenkomst met indicatie zo nodig na een aanbod door Zorgaanbieder en na aanvaarding door cliënt dienovereenkomstig worden aangepast.

5.2 Overeenkomst zonder indicatie wijzigen: onderling overleg

Voor het geval dat blijkt dat de zorgbehoefte van cliënt tijdens de uitvoering van de overeenkomst zonder indicatie zodanig ingrijpend verandert, dat - naar de mening van Zorgaanbieder - binnen de bestaande overeenkomst niet langer de noodzakelijke dienstverlening door Zorgaanbieder geleverd kan worden, behoudt Zorgaanbieder zich het recht voor om, rekening houdend met de belangen van cliënt, de overeenkomst te beëindigen en/of aan te passen.

5.3 Beëindiging van overeenkomst

De overeenkomst eindigt in de navolgende gevallen:

- a. cliënt komt te overlijden.
- b. cliënt zegt de overeenkomst op.
de opzegtermijn bedraagt minimaal 24 uur voorafgaand aan het afgesproken tijdstip van de eerstvolgende overeengekomen dienstverlening.
- c. Zorgaanbieder zegt de overeenkomst op, zulks met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
- d. bij einde van de overeengekomen duur.
- e. bij verhuizing van cliënt (buiten het werkgebied van Zorgaanbieder).
- f. bij afloop van de indicatietermijn, tenzij een herindicatie tijdig is aangevraagd.
- g. bij wederzijds goedvinden.
- h. ingeval van ontbinding door de rechter.
- i. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de (her)indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
1° Zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
2° Zorgaanbieder heeft al bij de intake aan cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de (her)indicatie aangeeft;
3° Zorgaanbieder heeft cliënt gewezen op de mogelijkheden van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
- j. ingeval van faillissement van Zorgaanbieder of als aan Zorgaanbieder surseance van betaling is verleend.
- k. als van Zorgaanbieder in redelijkheid niet langer verlangd kan worden de overeenkomst voort te zetten.

Artikel 6 Uitvoering van overeenkomst

6.1 Richtlijnen veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting

Cliënt stelt Zorgaanbieder in de gelegenheid om volgens de door de Zorgaanbieder vast te stellen richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting haar taken te kunnen uitvoeren. De richtlijnen zijn in te zien bij de stichting Stichting Thuiszorg West-Brabant, gevestigd te (4704 RK) Roosendaal aan het adres Belder 2-4.

6.2 Materialen en Hulpmiddelen

Cliënt is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deugdelijke materialen en hulpmiddelen, een en ander uitsluitend ter beoordeling van Zorgaanbieder.

6.3 Omgangsvormen

Cliënt dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten.

6.4 Adreswijziging

Cliënt is verplicht om een adreswijziging of andere voor de dienstverlening relevante persoonlijke omstandigheden, tijdig schriftelijk te melden aan Zorgaanbieder.

6.5 Rookvrije werkplek

Cliënt zorgt ervoor dat de medewerker de dienstverlening op een rookvrije werkplek kan verrichten. Cliënt of derden zullen niet roken in aanwezigheid van de medewerker, tenzij de medewerker daarvoor toestemming heeft gegeven.

6.6 Niet-nakoming

Niet-nakoming van de verplichtingen van cliënt, zoals genoemd in de leden 6.1 t/m 6.5 van dit artikel levert een gewichtige reden op, waardoor de dienstverlening met onmiddellijke ingang door Zorgaanbieder kan worden beëindigd.

6.7 Afzeggen van afspraken

Als cliënt verhinderd is om diensten af te nemen en dit uiterlijk 48 uur van tevoren meldt, wordt eerst gekeken of de dienstverlening op een ander tijdstip kan worden uitgevoerd. Is dit niet mogelijk dan worden door Zorgaanbieder geen kosten in rekening gebracht.

Afspraken met betrekking tot voedingsvoorlichting, dieetadvies en jeugdgezondheidszorg dienen door cliënt minimaal één hele werkdag voorafgaand aan het consult te worden afgezegd.

Indien afspraken niet tijdig binnen de gestelde termijn worden afgezegd, zal Zorgaanbieder de afgesproken, maar niet uitgevoerde dienst bij cliënt in rekening brengen.

Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken over de continuering van de dienstverlening.

6.8 Begrenzing dienstverlening

De capaciteit van de dienstverlening door Zorgaanbieder wordt grotendeels bepaald door jaarlijks vooraf vastgestelde productieafspraken of budget. De toewijzing van diensten kan hierdoor worden begrensd. De toewijzing van diensten kan ook worden begrensd door de (her)indicaties en personele bezetting van Zorgaanbieder. Ter zake worden door zorgaanbieder alle rechten voorbehouden om tot aanpassing van het zorgplan, leveringsplan, ondersteuningsplan en de overeenkomst, over te gaan.

THUISZORG WEST-BRABANT	Datum vaststelling: 30-01-2017	Datum vrijgave: 30-01-2017
Auteur:	Verantwoordelijke:	Algemene voorwaarden
André Maas	Ruud Dijkers	0000/0101 versie 07 Pagina 1 van 2
Adviseur contractmanagement & Projecten	Lid Raad van Bestuur	

Algemene Voorwaarden Stichting Thuiszorg West-Brabant

6.9 Indicatiestelling

De indicatiestelling bij verpleging en verzorging vindt tijdens werkdagen plaats. In dringende gevallen start de zorg direct en vindt indicatiestelling achteraf plaats. De indicatie voor dieetadvisering wordt gesteld middels een verwijfsbrief van een arts.

6.10 Levering huishoudelijke ondersteuning

Huishoudelijke ondersteuning wordt, met inachtneming van het gestelde in artikel 6.8, zoveel mogelijk binnen één week na aanmelding geleverd, indien blijkens de indicatiestelling deze zorgverlening zeer urgent is.

6.11 Levering Verpleging en Verzorging thuis

Bij verpleging en verzorging thuis wordt, met inachtneming van het gestelde in artikel 6.8, zoveel mogelijk binnen 48 uur na indicatiestelling zorg verleend en in acute situaties zoveel mogelijk binnen 24 uur. In crisissituaties zoveel mogelijk binnen één uur.

Artikel 7 Tarieven

7.1 Vergoeding

Dit artikel is van toepassing in alle gevallen waar (in het kader van bestaande of toekomstige regelgeving van overheids- of verzekeringswege) enige vergoeding rechtstreeks is verschuldigd door cliënt aan Zorgaanbieder.

7.2 Tarief

De door cliënt aan Zorgaanbieder verschuldigde vergoeding voor de dienstverlening wordt bepaald door het geldende tarief in het desbetreffende kalenderjaar.

7.3 Tariefswijziging

Overeengekomen tarieven kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen, doch niet binnen de eerste drie maanden van het sluiten van de overeenkomst. De wijzigingen vinden steeds plaats per de eerste dag van een kwartaal en worden zodra deze bekend zijn zo spoedig mogelijk gecommuniceerd via de website www.twb.nl.

Artikel 8 Betalingstermijn, verzuim en opschorting, rente en kosten

8.1 Betaling

Declaraties uit hoofde van een overeenkomst dienen door cliënt binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door Zorgaanbieder aangegeven wijze.

8.2 Verzuim en opschorting

Indien declaraties uit hoofde van een overeenkomst niet tijdig zijn voldaan, is cliënt van rechtswege in verzuim. Indien tussen cliënt en Zorgaanbieder een overeenkomst zonder indicatie is overeengekomen, is Zorgaanbieder jegens cliënt bevoegd al haar verplichtingen uit hoofde van alle met cliënt gesloten overeenkomsten op te schorten totdat een volledige voldoening van de declaratie heeft plaatsgevonden.

8.3 Rente en kosten

Nadat cliënt in verzuim is gekomen, is Zorgaanbieder bevoegd tot invordering over te gaan van het aan haar verschuldigde bedrag uit hoofde van de overeenkomst. Alle daaraan verbonden kosten, waaronder zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke incassokosten worden verstaan, zijn voor rekening van cliënt. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten'. Ook brengt Zorgaanbieder in voorkomend geval rente in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

9.1 Beperking aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Zorgaanbieder gaat nimmer verder dan en is steeds beperkt tot hetgeen omschreven is in onderhavig artikel 9.

9.2 Schade

Voor een schadegeval, welke is veroorzaakt door een medewerker van Zorgaanbieder, geldt een eigen risico voor de cliënt van € 50,00 per schadegeval, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de medewerker.

Indien de uitvoering van de overeenkomst door Zorgaanbieder leidt tot aansprakelijkheid, dan zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot het bedrag dat door de verzekeraar van Zorgaanbieder, op grond van de door Zorgaanbieder afgesloten verzekering, aan Zorgaanbieder voor het betreffende geval wordt uitgekeerd. Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering door deze verzekeraar mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van Zorgaanbieder beperkt tot het door Zorgaanbieder voor de betreffende overeenkomst aan cliënt (of aan derden) in rekening gebrachte declaratie, zulks met een maximum van € 10.000,00.

Melding en afhandeling van schadegevallen vinden plaats volgens een vastgestelde procedure van Zorgaanbieder.

Zorgaanbieder kan uitsluitend aansprakelijk zijn voor een aan haar toerekenbare, directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- redelijke kosten noodzakelijk om de gebrekkige prestatie van Zorgaanbieder aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

Zorgaanbieder is nimmer aansprakelijk voor alle overige dan voornoemde directe schade, zoals indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door stagnatie.

9.3 Melding

Cliënt moet met bekwame spoed, doch in ieder geval binnen twee werkdagen, melding maken van de door hem geconstateerde schade.

9.4 Contant geld en betaalpassen

Het is cliënt nimmer toegestaan om aan de medewerker bankpassen, pinpassen, creditcards of cheques ter hand te stellen. Het is cliënt slechts toegestaan om aan de medewerker ten behoeve van het doen van boodschappen contant en gepast geld te verstrekken tot een maximumbedrag van € 50,00.

Het is cliënt niet toegestaan om de medewerker geld te laten pinnen of anderszins te laten opnemen.

Indien cliënt in strijd met deze bepaling handelt, is Zorgaanbieder niet aansprakelijk voor eventuele ten gevolge daarvan direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. Cliënt is in een dergelijk geval gehouden Zorgaanbieder te vrijwaren voor aanspraken van de medewerker en/of derden met betrekking tot alle (beweerdelijk) door hen geleden en nog te lijden schade.

9.5 Gebruik (motor)voertuigen

Het is cliënt niet toegestaan om de medewerker bij de dienstverlening gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van cliënt of derden, waaronder in ieder geval begrepen moet worden auto, motor-, brom- en snorfiets.

Indien cliënt in strijd met deze bepaling handelt, is Zorgaanbieder niet aansprakelijk voor eventuele ten gevolge van het gebruik van (motor)voertuigen van cliënt of derden direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. Cliënt is in een dergelijk geval gehouden Zorgaanbieder te vrijwaren voor aanspraken van de medewerker en/of derden met betrekking tot alle (beweerdelijk) door hen geleden en nog te lijden schade.

9.6 In bewaring geven van (huis)sleutels

Het is cliënt niet toegestaan om aan de medewerker (huis)sleutels in bewaring te geven of anderszins ter beschikking te stellen. Dit verbod geldt niet voor de cliënt die intensieve zorg ontvangt (ongeplande 24-uurs zorg) of gebruik maakt van alarmering met professionele opvolging. In bewaring nemen van sleutels vindt plaats volgens een vastgestelde procedure. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, hoe genaamd ook, als gevolg van het gebruik en/of misbruik van de ondanks bovenstaand verbod toch in bewaring gegeven of anderszins ter beschikking gestelde (huis)sleutels.

Artikel 10 Klachtenregeling

10.1 Klachten

Zorgaanbieder streeft een zorgvuldige uitvoering na van de zorg- en dienstverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan cliënt een klacht hebben over de zorg- en dienstverlening.

10.2 Klachtenregeling

Op de dienstverlening is een klachtenregeling van toepassing, die voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Bij klachten wendt cliënt zich in eerste instantie tot de medewerker en in tweede instantie tot de verantwoordelijk manager van de medewerker dan wel tot de raad van bestuur.

10.3 Informatie

De hoofdlijnen van de klachtenregeling staan vermeld op de website www.twb.nl. De klachtenregeling is op te vragen bij de stichting Stichting Thuiszorg West-Brabant, gevestigd te (4704 RK) Roosendaal aan het adres Belder 2-4.

Artikel 11 Privacyreglement

11.1 Zorgaanbieder hanteert een privacyreglement. Het privacyreglement kan worden ingezien bij de stichting Stichting Thuiszorg West-Brabant, gevestigd te (4704 RK) Roosendaal aan het adres Belder 2-4.

Artikel 12 Gebruik door Zorgaanbieder van gegevens van cliënt in het kader van controles en inspecties.

12.1 Zorgaanbieder is verplicht jaarlijks de kwaliteit van de dienstverlening te meten. Hiertoe wordt o.a. het zorg-, leverings- en/of ondersteuningsplan gebruikt.

De gegevens van de metingen worden gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering. Zorgaanbieder zal de gegevens van cliënt alleen geanonimiseerd doorleveren aan derden.

Cliënt geeft toestemming voor het gebruik van de gegevens van cliënt in het kader van verplicht gestelde metingen, controles en extern toezicht. Indien cliënt hiervoor geen toestemming wenst te geven, wordt dit vastgelegd in zijn zorg-, leverings- of ondersteuningsplan, dan wel dient cliënt dit schriftelijk aan Zorgaanbieder mede te delen.

Artikel 13 Geschillen

13.1 Op elke overeenkomst tussen cliënt en Zorgaanbieder is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Januari 2017

THUISZORG WEST-BRABANT	Datum vaststelling: 30-01-2017	Datum vrijgave: 30-01-2017
Auteur:	Verantwoordelijke:	Algemene voorwaarden
André Maas	Ruud Dijkers	0000/0101 versie 07 Pagina 2 van 2
Adviseur contractmanagement & Projecten	Lid Raad van Bestuur	