



## **Leveringsvoorwaarden Zorg Groep Beek BV**

- De zorgverlening zoals die door Zorg Groep Beek wordt gegeven aan de cliënt vindt plaats op basis van de indicatie die kan zijn afgegeven door het CIZ, een zorgverzekeraar of op basis van een (particuliere) afspraak met Zorg Groep Beek.
- De indicatie omvat de soort hulp en het aantal uren dat de hulp verstrekt zal worden. Ook de periode waarvoor de hulp wordt verleend is aangegeven.
- Klantwensen aangaande de zorgverlening wordt onderling nader besproken en hierbij wordt naar alle redelijkheid en billijkheid rekening mee gehouden. Afspraken hieromtrent worden vastgelegd in uw zorgplan / zorgdossier.
- Bij het starten van de zorgverlening wordt de cliënt door Zorg Groep Beek op de hoogte gebracht van de (wettelijke) vereisten op het gebied van hygiënische werkomstandigheden, werkmaterialen en hulpmiddelen.
- Voor een kwalitatieve en verantwoorde hulpverlening worden hiervoor noodzakelijke persoonsgegevens betreffende de gezondheidstoestand van de cliënt opgenomen in het zorgdossier van Zorg Groep Beek. Vastlegging, verwerking en vertrekking van deze informatie geschiedt met inachtneming van de Wet bescherming Persoonsgegevens. Het privacy reglement ligt ter inzage bij Zorg Groep Beek op kantoor.
- Het is niet toegestaan dat onze medewerkers een sleutel in het bezit hebben van uw woning zonder dat dit bekend is bij de leiding van Zorg Groep Beek. Indien toegang tot uw woning alleen mogelijk is door een sleutel aan de medewerker af te geven, dient u dit aan de leiding van Zorg Groep Beek te melden waarop op een sleutelovereenkomst gemaakt dient te worden.
- Het is onze medewerkers niet toegestaan gebruik te maken van uw auto of ander voertuig in privé bezit.
- Medewerkers van Zorg Groep Beek mogen niet roken bij u in huis. (of in onderling overleg met cliënt)
- De medewerkers van Zorg Groep Beek zijn allen in het bezit van een badge, die zichtbaar wordt gedragen. Op deze badge staat de naam van Zorg Groep Beek (met Logo) en de naam van de medewerker. Is de badge niet zichtbaar, informeer hier dan gerust naar.

- Tijdens het verrichten van zorg van een van onze medewerkers dient u thuis aanwezig te zijn. Het kan altijd voorkomen dat u een keer verhinderd bent. Als u op de afgesproken tijd niet aanwezig kunt zijn in de woning dient u 24 uur van te voren dit aan te geven bij Zorg Groep Beek. Tijdig afzeggen geeft ons de mogelijkheid om bij een andere cliënt zorg te leveren. Bij niet tijdig afmelden zijn wij dan ook genoodzaakt de kosten in rekening te brengen.
- Het kan voorkomen dat een medewerker gedurende het werk schade bij u veroorzaakt. Zorg Groep Beek is voor dergelijke zaken verzekerd middels een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Er geldt een eigen risico van € 100,- per gebeurtenis. Dit bedrag brengt Zorg Groep Beek in mindering op het uit te keren schadebedrag.
- De verzekering beoordeelt of de schade aan u vergoedt wordt. De schade melding dient binnen 2 weken gemeld te worden bij de leidinggevende. Zorg Groep Beek stelt elke aansprakelijkheid uit voor schade die is veroorzaakt door diefstal van pinpas, pincode alsmede vermissing van geld.
- Het kan voorkomen dat een medewerker van Zorg Groep Beek zich niet veilig voelt in het bijzijn van uw huisdier. Wij vragen u hier dan samen met de medewerker afspraken over te maken.
- Het kan voorkomen dat een medewerker niet of niet op tijd bij u aanwezig kan zijn. Dit kan o.a. komen door ziekte van de medewerker, onverwachte verkeerssituaties door het uitlopen van de zorg bij een andere cliënt.
- Wij gaan ervan uit dat volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met onze medewerkers wordt omgegaan. Bij agressief gedrag, intimidatie of discriminatie kan Zorg Groep Beek u niet meer van dienst zijn en zal de zorg worden beëindigd.
- De zorg kan beëindigd worden indien:
  1. de einddatum van de indicatie verstreken is
  2. de zorg vervalt
  3. u dat wenst
  4. het niet meer veilig is om onze medewerker bij u te laten werken
  5. na overlijden
- Beëindiging van de zorgovereenkomst wordt schriftelijk door Zorg Groep Beek bevestigd.
- Facturering vindt plaats afhankelijk van het type indicatie en geleverde zorg. Voor zorgverlening tot stand gekomen via een zorgverzekeraar of op basis van een particuliere indicatie zal u een tarief worden geoffreerd. Zorg Groep Beek houdt zich het recht voor om de tarieven elk jaar en wel per 1 januari c.q. 1 juli aan te passen.

- Betalingen van de gefactureerde bedragen dienen binnen 14 dagen te geschieden door middel van automatische incasso c.q. overschrijving op het aangegeven bankrekeningnummer. Bij te late betaling kan u de wettelijke rente in rekening gebracht worden.
- Op het moment dat zich wijzigingen voordoen in de indicatiestelling of persoonlijke omstandigheden, dient u dit direct door te geven aan Zorg Groep Beek.
- Voor bemiddeling van aanvullende diensten, geldt dat zorg Groep Beek nooit aansprakelijk gesteld kan worden voor enige vorm van schade, nalatigheid enz.. De verlener van deze dienst is hiervoor rechtstreeks aansprakelijk. (Zorg Groep Beek kan u meer informatie geven over deze verschillende soorten diensten)
- De leveringsvoorwaarden van Zorg Groep Beek kunnen eenzijdig en op elk moment aangepast worden. De nieuwste versie ligt ter inzage bij Zorg Groep Beek op kantoor, of is te lezen op onze website: [www.zorggroep-beek.nl](http://www.zorggroep-beek.nl)
- Klachten of opmerkingen kunnen direct besproken worden met de betreffende zorgverlener. Komt u er samen niet uit, meld dit dan bij de Directie van Zorg Groep Beek. Het klachtenreglement en informatie over de onafhankelijke klachtencommissie ligt ter inzage bij Zorg Groep Beek op kantoor.
- Eventuele geschillen worden naar Nederlands recht beslecht voor de daartoe bevoegde rechtbank in Maastricht.

**In het belang van onze medewerkers dient u te zorgen voor goede arbeidsomstandigheden.**

U moet hierbij denken aan:

- De veiligheid van de medewerker. Het werkmateriaal waar onze medewerker gebruik van maakt moet veilig zijn. Voor huishoudelijke hulp houdt dat in dat er voldoende materialen en schoonmaakmiddelen aanwezig zijn. In het zorgdossier vindt u een lijst met noodzakelijke werkmaterialen.
- Onze medewerkers werken volgens het protocol hygiëne. Ook hiervoor moeten de benodigde materialen aanwezig en netjes zijn.
- Zorg bieden, zowel huishoudelijk of verplegend, kan een lichamelijke belasting zijn. Het kan dus voorkomen dat er extra materialen in huis moeten komen zodat de medewerker zijn taken goed en verantwoord kan uitoefenen. (Grotere ladder, aangepast bed, tillift).

Indien u thuis **medicatie middels een injectie** krijgt toegediend, dient u ervoor te zorgen dat:

- U in het bezit bent van een goed afsluitbare naaldencontainer (te krijgen bij u apotheek)
- U of onze medewerker de naalden na gebruik hierin opbergt.
- U zelf ervoor zorgt dat u de volle containers tijdig vervangt.