



## **Leveringsvoorwaarden Zorg Groep Beek**

- 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, Gemeente of op basis van een (particuliere) afspraak met Zorg Groep Beek.
- De indicatie omvat het type Zorg en het aantal uren Zorg dat aan hulp verstrekt zal worden. Ook de periode waarvoor de hulp wordt verleend is aangegeven. Zorg Groep Beek zorgt voor een verlenging van deze indicatie indien de Zorg termijn langer duurt dan geïndiceerd. Als cliënt kunt u te alle tijden meer zorg inkopen buiten de indicatie om, dit dient echter vastgelegd te worden in de overeenkomst en zorgleefplan.
- Zorg Groep Beek informeert de cliënt en/of vertegenwoordiger vooraf, bij de intake, en gedurende de zorg zo optimaal mogelijk. De cliënt dient een geldig ID-bewijs in de vorm van ID-kaart of paspoort te overleggen.
- Zorg Groep Beek zorgt voor een overeenkomst waarin afspraken betreffende de specifieke zorg worden vastgelegd.
- Klantwensen aangaande de zorgverlening wordt onderling nader besproken en hierbij wordt naar alle redelijkheid en billijkheid rekening mee gehouden. Afspraken worden vastgelegd in uw zorgleefplan. Deze wordt binnen 6 weken na de zorgverlening opgesteld. Gedurende het zorgproces wordt het zorgleefplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
- 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 zorgleefplan 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.
- Zorg Groep Beek levert doelmatige en kwalitatieve zorg. Zij draagt zorg voor bevoegde en bekwame medewerkers die professioneel handelen met als doel veilige en continue zorgverlening.

- Zorg Groep Beek zal te allen tijde zich inspannen om de ketenzorg rondom de cliënt in goede banen te leiden en overleg plegen waar nodig.
- 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.
- Zorg Groep Beek gaat verantwoordelijk om met uw zorg en eigendom. Het kan alsnog gebeuren dat een medewerker gedurende haar werkzaamheden schade bij u veroorzaakt. Zorg Groep Beek is voor dergelijke zaken verzekerd middels een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering beoordeelt of de schade aan u vergoedt wordt. De schade melding dient binnen 2 weken gemeld te worden bij Zorg Groep Beek. Zorg Groep Beek stelt elke aansprakelijkheid uit voor schade die is veroorzaakt door diefstal van pinpas, pincode evenals vermissing van geld.
- Er geldt een eigen risico bij schade voor de cliënt van € 100,- per gebeurtenis. Dit bedrag brengt Zorg Groep Beek in mindering op het eventueel totaal uit te keren schadebedrag.
- 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 zoals bij sneeuwval of 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 zal er melding gemaakt worden bij de desbetreffende instanties, en zal Zorg Groep Beek u niet meer van dienst zijn c.q. de zorg beëindigen.
- De overeenkomst wordt beëindigd indien:
  1. in geval van ontbinding door de rechter;
  2. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde termijn is aangegaan;
  3. bij wederzijds goedvinden;
  4. het niet meer veilig is om onze medewerker bij u te laten werken;
  5. bij overlijden;
  6. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de zorgaanbieder, met inachtneming van de volgende punten:
    - a. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft op grond van de Wtzi1/AWBZ voor de geïndiceerde zorg.
    - b. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg.
    - c. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft.
    - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
    - e. als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt.
    - f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
      - de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken of schriftelijk mede gedeeld;
      - de zorgaanbieder heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;

In de gevallen 6a, 6b, 6c, 6d, 6e en 6f gelden de volgende vereisten voor opzegging:

  - 1e. de zorgaanbieder neemt een opzegtermijn van maximaal 1 week in acht;
  - 2e. de zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
- Beëindiging van de zorgovereenkomst wordt schriftelijk door Zorg Groep Beek bevestigd. Ook zal er indien nodig een overdracht plaats vinden inzake ketenzorg.

- Facturering betreffende “niet AWBZ zorg in natura”, vindt na afloop van een periode plaats. De kosten zijn afhankelijk van de geleverde zorg. Voor zorgverlening tot stand gekomen via een PGB en/of WMO indicatie, of een Particuliere afspraak, zal u voor aanvang een tarief worden geoffreerd. Zorg Groep Beek houdt zich het recht voor om deze 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. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 10 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
- Op het moment dat zich wijzigingen voordoen in de indicatiestelling of persoonlijke omstandigheden die invloed hebben op het zorgleefplan en/of dagelijkse zorgverlening, dient u deze 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)
- Opmerkingen of klachten 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 afgehandeld door de Geschillencommissie Zorginstellingen te Den Haag. Indien niet mogelijk, dan wordt dit 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.