



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 termijn waarbinnen zorg wordt verleend langer duurt dan geïndiceerd. De cliënt kan te allen tijde meer zorg inkopen buiten de indicatie om. Dit dient echter vastgelegd te worden in de overeenkomst en het zorgleefplan.
- Zorg Groep Beek informeert de cliënt en/of diens vertegenwoordiger vooraf, bij de intake, en gedurende de termijn waarbinnen zorg wordt verleend zo optimaal mogelijk. De cliënt dient een geldig ID-bewijs in de vorm van ID-kaart of paspoort te overleggen bij de intake.
- Zorg Groep Beek zorgt voor een overeenkomst waarin afspraken betreffende de specifieke zorg worden vastgelegd.
- Klantwensen aangaande de zorgverlening worden onderling besproken en hiermee wordt, voor zover in alle redelijkheid mogelijk, rekening mee gehouden. Afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan. Dit wordt binnen zes 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 verstrekking van deze informatie geschiedt met inachtneming van de Wet bescherming Persoonsgegevens.
- U geeft Zorg Groep Beek toestemming om gegevens over uzelf te verwerken t.b.v. de zorgverlening. Het kan gaan om gegevens die door Zorg Groep Beek worden geregistreerd, gegevens die worden opgevraagd bij andere hulpverleners, instellingen, oftewel gegevens over u die door Zorg Groep Beek worden verstrekt aan ketenpartners.

- Uw toestemming geldt alleen voor de betrokken partijen rondom uw persoonlijke zorgproces, zoals huisarts, ziekenhuis en apotheek en andere ketenpartners.
- Zorg Groep Beek informeert u, indien gewenst, over de gegevens die over u worden uitgewisseld en de gegevens die over u worden geregistreerd. Dat betekent bijvoorbeeld Zorg Groep Beek u uitlegt om welke specifieke gegevens het gaat en waarom deze gegevens noodzakelijk zijn om u te kunnen helpen.
- Als gegevens niet (meer) noodzakelijk zijn zal de zorginstelling deze niet registreren dan wel verwijderen, conform de wettelijke bewaartermijn van medische gegevens.
- U kan ervoor kiezen om geen toestemming te geven of om alleen voor bepaalde delen toestemming te geven. Zorg Groep Beek legt uit wat de gevolgen voor uw hulpverlening zijn als u (voor bepaalde) gegevens of personen geen toestemming geeft om deze te registreren en/of uit te wisselen.
- U mag uw toestemming schriftelijk of via een e-mail op elk moment intrekken. In sommige gevallen zal het intrekken van toestemming gevolgen hebben voor uw hulpverlening. Zorg Groep Beek zal u hier van geval tot geval over informeren.
- Voor meer informatie over onze privacy regels verwijzen wij u graag naar het Zorg Groep Beek privacyreglement.
- U ontvangt uw persoonlijke zorgleefplan in een klapper. U bent zelf verantwoordelijk voor het veilig opbergen van deze vertrouwelijke informatie in uw woonomgeving. Zolang u in zorg bent bij Zorg Groep Beek en de klapper in uw woonomgeving aanwezig is, is Zorg Groep Beek niet verantwoordelijk voor eventuele verspreiding aan derden van deze privacygevoelige informatie.
- 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 zich te allen tijde inspannen om de ketenzorg rondom de cliënt in goede banen te leiden en overleg plegen waar nodig.
- Het is de medewerkers van Zorg Groep Beek niet toegestaan om een sleutel van de woning van cliënt in het bezit hebben zonder dat dit bekend is bij de leiding van Zorg Groep Beek.
Indien toegang tot de woning van cliënt alleen mogelijk is door een sleutel aan de medewerker af te geven, dient de cliënt dit aan de leiding van Zorg Groep Beek te melden waarop op een sleutelovereenkomst gemaakt dient te worden.

- Het is de medewerkers van Zorg Groep Beek niet toegestaan gebruik te maken van de auto van cliënt of een ander voertuig dat privé bezit is van cliënt.
- De medewerkers van Zorg Groep Beek mogen niet roken bij de cliënt in huis (ook niet na 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, dan mag de cliënt hier naar informeren.
- Tijdens het verrichten van zorg door een van de medewerkers van Zorg Groep Beek dient de cliënt thuis aanwezig te zijn. Indien de cliënt verhinderd is om op de afgesproken tijd in de woning aanwezig te zijn, dan dient de cliënt dit 24 uur van te voren te melden bij Zorg Groep Beek. Tijdig afzeggen geeft Zorg Groep Beek de mogelijkheid om bij een andere cliënt zorg te leveren. Bij niet tijdig afmelden is Zorg Groep Beek genoodzaakt de kosten in rekening te brengen.
- Zorg Groep Beek gaat verantwoordelijk om met de zorg en de eigendommen van cliënt. Het kan echter gebeuren dat een medewerker gedurende haar werkzaamheden schade bij de cliënt veroorzaakt. Zorg Groep Beek is voor dergelijke zaken verzekerd middels een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering beoordeelt of de schade aan cliënt wordt vergoed. De schade melding dient door cliënt binnen twee 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 € 125,- 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 het huisdier van cliënt (indien van toepassing). Zorg Groep Beek verzoekt de cliënt om hierover met de medewerker passende afspraken te maken.
- Het kan voorkomen dat een medewerker niet of niet op tijd bij de cliënt 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.
- Zorg Groep Beek gaat er vanuit dat door de cliënt volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met haar medewerkers wordt omgegaan. Bij agressief gedrag, intimidatie of discriminatie door de cliënt, zal er melding gemaakt worden bij de desbetreffende instanties, en zal Zorg Groep Beek de cliënt mogelijk 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 indien de overeenkomst voor bepaalde termijn is aangegaan;
 3. bij wederzijds goedvinden;
 4. het niet meer veilig is om een medewerker bij de cliënt te laten werken;
 5. bij overlijden van de cliënt;
 6. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Zorg Groep Beek, 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 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;
- Beëindiging van de zorgovereenkomst wordt schriftelijk door Zorg Groep Beek bevestigd. Ook zal er indien nodig een overdracht plaats vinden inzake ketenzorg.
- Facturering betreffende andere zorg dan 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 of een Particuliere afspraak, zal aan de cliënt 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 na factuurdatum 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 herinneringstermijn 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 de cliënt deze direct door te geven aan Zorg Groep Beek.
- Voor bemiddeling in 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
- 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, of bij onze onafhankelijke en kosteloze klachtenfunctionaris. Indien een geschil niet opgelost kan worden dan is er altijd nog een mogelijkheid in het kader van de Wkkgz gebruik te maken van de Geschillencommissie Zorg waarbij Zorg Groep Beek is aangesloten.
- Geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door de zorgaanbieder te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Een geschil wordt door de Commissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Commissie aanhangig worden gemaakt. Wanneer de cliënt een geschil aanhangig maakt bij de Commissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Indien de zorgaanbieder een geschil aanhangig wil maken, moet hij de cliënt schriftelijk of in een andere

passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

De Commissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Commissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Commissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Uitsluitend de hierboven genoemde Commissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

In het belang van de medewerkers van Zorg Groep Beek dient de cliënt te zorgen voor goede arbeidsomstandigheden.

De cliënt moet hierbij denken aan:

- De veiligheid van de medewerker. Het werkmateriaal waar de medewerker gebruik van maakt moet veilig zijn. Voor huishoudelijke hulp houdt dat in dat er voldoende materialen en schoonmaakmiddelen aanwezig zijn. In de klapper is een lijst aanwezig met noodzakelijke werkmaterialen;
- De medewerkers van Zorg Groep Beek 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. (Grottere ladder, aangepast bed, tillift).

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

- hij in het bezit is van een goed afsluitbare naaldencontainer (te krijgen bij de apotheek);
- hij of de medewerker van Zorg Groep Beek de naalden na gebruik hierin opbergt;
- hij zelf ervoor zorgt dat hij de volle containers tijdig vervangt.