

## Algemene voorwaarden - Wmo



## Inleiding

U ontvangt deze Algemene Voorwaarden samen met uw zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De algemene voorwaarden die hierin zijn opgenomen bieden evenwicht, verschaffen duidelijkheid en rechtszekerheid in de relatie zorgorganisatie en cliënt. Deze zijn immers tweezijdig en werken concreet uit wat partijen van elkaar mogen verwachten in een zorgverleningsrelatie. Het gaat om wederzijdse verantwoordelijkheden.

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Hoofdstuk 1 - Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.....	4
1.1 Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst? .....	4
1.2 Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen? .....	4
1.3 Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen? ..	4
1.4 Kunnen wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen? .....	4
1.5 Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst? .....	5
Hoofdstuk 2 - De afspraken .....	6
2.1 Wat regelen wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst? .....	6
2.2 Wanneer is de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van toepassing? .....	6
2.3 Kunnen wij afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst? .....	6
2.4 Mogen wij deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst wijzigen? .....	6
2.5 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging? .....	6
Hoofdstuk 3 - Ondersteuningsplan .....	7
3.1 Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand? .....	7
3.2 Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking? .....	7
3.3 Hoe vaak wordt het ondersteuningsplan aangepast? .....	7
3.4 Moet u het eens zijn met het ondersteuningsplan? .....	8
3.5 Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het ondersteuningsplan? .....	8
3.6 Wat als wij of u de afspraken in het ondersteuningsplan niet kunnen nakomen? .....	8
Hoofdstuk 4 - Persoonsgegevens en privacy .....	9
4.1 Is er een zorgdossier? .....	9
4.2 Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier? .....	9
4.3 Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken? .....	9
4.4 Wat doen wij met uw zorgdossier? .....	9
4.5 Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens? .....	9
4.6 Mag u uw zorgdossier inzien? .....	9
4.7 Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien? .....	10
4.8 Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst? .....	10
4.9 Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien? .....	10
4.10 Doen wij mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs? .....	10
Hoofdstuk 5 - Uw verplichtingen .....	11

5.1 Wat moet u doen? .....	11
5.2 Wat mag u niet doen?.....	11
5.3 Welke regels gelden er m.b.t. de werkomstandigheden en lichamelijke belasting.....	11
5.4 Materialen Huishoudelijke Dagelijkse Levensverrichtingen (HDL).....	11
Hoofdstuk 6 - Betalingsvoorwaarden .....	12
6.1 Moet u betalen voor de dienstverlening? .....	12
6.2 Hoeveel moet u betalen?.....	12
6.3 Op welk moment moet u betalen? .....	12
6.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt? .....	12
Hoofdstuk 7 - Informatieverstrekking .....	13
7.1 Welke informatie krijgt u? .....	13
7.2 Hoe geven wij informatie? .....	13
7.3 Welke informatie krijgen wij van u? .....	13
Hoofdstuk 8 - Aansprakelijkheid .....	14
Hoofdstuk 9 - Klachten en geschillen.....	15
9.1. Klachten .....	15
9.1.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons? .....	15
9.1.2 Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld? .....	15
9.2. Geschillen .....	15
9.2.1 Welke procedure geldt er bij een geschil? .....	15
9.2.2 Hoe kunt u een geschil aanhangig maken? .....	15
9.2.3 Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil? .....	15
9.2.4. Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil? .....	15
9.2.5 Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie? .....	16
9.2.6 Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie? .....	16
9.2.7 Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?.....	16

## Algemene module

### Hoofdstuk 1 - Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

#### 1.1 Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- Op de einddatum als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is genoemd;
- Als u en wij dat allebei willen;
- Op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- Bij uw overlijden;
- Als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

#### 1.2 Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een redelijke opzegtermijn in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail [info@multicarethuiszorg.nl](mailto:info@multicarethuiszorg.nl) of brief sturen naar Multi Care Thuiszorg B.V. Hobbemastraat 90, 2526 JR Den Haag.

#### 1.3 Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als wij prijzen aanpassen van aanvullende dienstverlening die u zelf betaalt of van dienstverlening die u uit een PGB betaalt, mag u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

#### 1.4 Kunnen wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

Wij mogen de zorg- en dienstverleningsovereenkomst per brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn alleen opzeggen als:

- Wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- Het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
- De zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/machtiging/verwijzing aangeeft. Als u denkt dat zorg nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen en moet u dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;
- U de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede dienstverlening te verlenen;
- Het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de dienstverlening te betalen;
- Er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken.

## 1.5 Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

- Als wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie van uw dossier mee.
- Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.

## Hoofdstuk 2 - De afspraken

### 2.1 Wat regelen wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze dienstverlening aan u.

### 2.2 Wanneer is de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

### 2.3 Kunnen wij afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Wij wijken niet af van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

### 2.4 Mogen wij deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst wijzigen?

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Daarbij geldt het volgende:

- Een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij u hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum;
- Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.

### 2.5 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?

- Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met u overeenstemming te bereiken. Als u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 14 dagen na onze mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);
- Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

## Hoofdstuk 3 - Ondersteuningsplan

### 3.1 Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?

In het ondersteuningsplan worden bij de start van onze dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de dienstverlening en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het ondersteuningsplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het ondersteuningsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

U kunt bij de ondersteuningsplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het Wmo kantoor kan dit voor u regelen. Vóór de eerste ondersteuningsplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

### 3.2 Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?

Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren wij met u het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- Hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- Uw gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor uw gezondheid en welzijn;
- De doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- De medische behandelingen, als die nodig zijn;
- De zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- Welke familieleden of anderen bij de dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- Hoe vaak en waarom het ondersteuningsplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker of minder vaak is dan twee keer per jaar.

### 3.3 Hoe vaak wordt het ondersteuningsplan aangepast?

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het ondersteuningsplan opgesteld. Vervolgens wordt het ondersteuningsplan regelmatig geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het ondersteuningsplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het ondersteuningsplan en ondertekent het dan binnen twee weken.



### 3.4 Moet u het eens zijn met het ondersteuningsplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het ondersteuningsplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze /of dienstverlening, wordt dat in het ondersteuningsplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden. U ondertekent het ondersteuningsplan vervolgens.

### 3.5 Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het ondersteuningsplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de dienstverlening, dan wordt het ondersteuningsplan niet door u ondertekend. Wij stellen dan een ondersteuningsplan op waarin wij zoveel mogelijk rekening houden met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

### 3.6 Wat als wij of u de afspraken in het ondersteuningsplan niet kunnen nakomen?

Als wij de dienstverlening niet volgens het ondersteuningsplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de dienstverlening alsnog volgens het ondersteuningsplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.

Als het voor u onmogelijk is om de dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

## Hoofdstuk 4 - Persoonsgegevens en privacy

### 4.1 Is er een zorgdossier?

Ja. In het zorgdossier en elektronische cliënten dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom.

### 4.2 Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Er geldt een bewaartermijn van vijftien jaar, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- Wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- Wij nemen de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht.

### 4.3 Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- Het bijhouden van het dossier;
- De financiële afwikkeling en controle;
- Intercollegiale toetsing;
- Intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- Calamiteitenonderzoek.

### 4.4 Wat doen wij met uw zorgdossier?

Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

### 4.5 Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. Maar wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

### 4.6 Mag u uw zorgdossier inzien?

Ja, u kunt vragen om uw zorgdossier in te zien. U mag ook om een kopie vragen van uw zorgdossier. Wij kunnen daarvoor een vergoeding vragen.

#### 4.7 Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- Degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- Uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

#### 4.8 Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Ook na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt.

#### 4.9 Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

#### 4.10 Doen wij mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Ja. Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan. Pas als u daarvoor toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken dan wel uw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen. Wij kunnen ook volledig anonieme en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken.

## Hoofdstuk 5 - Uw verplichtingen

### 5.1 Wat moet u doen?

U werkt mee om ons in staat te stellen de dienstverlening te leveren:

- Zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- Volgens, in overeenstemming met regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

### 5.2 Wat mag u niet doen?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

### 5.3 Welke regels gelden er m.b.t. de werkomstandigheden en lichamelijke belasting

De woning van de cliënt moet essentiële voorzieningen bevatten, zoals: verwarming, gas, water en elektra; en geschikt zijn om noodzakelijke hulpmiddelen te plaatsen en te gebruiken.

Ingeval een zorgverlener zich bedreigt of duidelijk gehinderd voelt door een huisdier zal in overleg met de cliënt naar een bevredigende oplossing voor het uitvoeren van de werkzaamheden worden gezocht. In het uiterste geval kan overgegaan worden tot zorgweigering, volgens, in overeenstemming met het Protocol Zorgweigering van Multi Care Thuiszorg B.V.

### 5.4 Materialen Huishoudelijke Dagelijkse Levensverrichtingen (HDL)

De zorgverleners hebben voor een aantal werkzaamheden bepaalde, veilige materialen nodig. Zo is de cliënt o.b.v. de Arbowet, verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van deugdelijke elektronische apparaten en een degelijke huishoudtrap. In het kader van de HDL werken de zorgverleners volgens het door Multi Care Thuiszorg B.V. vastgestelde 'Arbo check huishoudelijke zorg'. De cliënt is ermee bekend en akkoord dat deze Arbo check wordt gehanteerd en dat in dat kader de cliënt er zelf verantwoordelijk is voor het benodigde materialen en dit aan te schaffen. Als deze materialen niet voorhanden zijn kunnen de werkzaamheden niet worden uitgevoerd. Gevaarlijke stoffen, zoals ammoniak en zoutzuur, mogen niet door de zorgverlener worden gehanteerd.

## Hoofdstuk 6 - Betalingsvoorwaarden

### 6.1 Moet u betalen voor de dienstverlening?

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald.

Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

### 6.2 Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

### 6.3 Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen.

### 6.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 6 weken sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend volgens, in overeenstemming met het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## Hoofdstuk 7 - Informatieverstrekking

### 7.1 Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de ondersteuningsplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie **3. Ondersteuningsplan: Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?**). Wij zullen ons best doen om ervoor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- Algemene zaken die bij ons spelen en die voor de dienstverlening belangrijk zijn;
- Welke dienstverlening wij bieden;
- Hoe u een nieuwe beschikking kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- De mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
  - Onze bereikbaarheid bij noodsituaties;
  - Onze klachtenregeling;
  - Onze cliëntenraad;
  - De intake.

### 7.2 Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en gaan wij na of u de informatie heeft ontvangen en heeft begrepen.

### 7.3 Welke informatie krijgen wij van u?

- Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- U moet zich bij het ondertekenen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst legitimeren en gedurende de looptijd daarvan als wij daarom verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs laten zien;
- U geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de dienstverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- Ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- Als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.

## Hoofdstuk 8 - Aansprakelijkheid

Zorgaanbieder is richting, tegenover, naar Opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade die door een (leerling-) en/of stagiair is veroorzaakt, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid, voor zover deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van zorgaanbieder wordt gedekt.

Schades tot € 350,00 door onachtzaamheid tijdens de normale uitvoering van de zorg zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever, met een eigenbijdragen van € 75,-. Van opdrachtgever wordt verwacht dat waarde volle spullen opgeborgen zijn.

Opdrachtgever is gehouden zorgaanbieder schadeloos te stellen voor en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen zorgaanbieder instellen over schade ontstaan door de verleende zorg.

Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van zorgaanbieder aan personeel van zorgaanbieder volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan bankpassen en codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt zorgaanbieder geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die hieruit voortvloeit.

Het is Opdrachtgever alleen toegestaan zich ten tijde van de zorg samen met zorgverlener te verplaatsen in een motorvoertuig als – ongeacht wie het voertuig bestuurt -:

- A. De bestuurder een geldig rijbewijs heeft.
- B. Het motorvoertuig verzekerd is.
- C. Het motorvoertuig een inzittendenverzekering heeft.
- D. In geval van schade, waaronder ook verstaan het eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claimkorting, komt deze te allen tijde voor rekening van Opdrachtgever.

Wanneer schade is ontstaan, dient die zo spoedig mogelijk te worden gemeld. Voor vergoeding dient Opdrachtgever de schade schriftelijk met insluiting van de originele factuur te bevestigen binnen tien dagen na beëindiging van de zorg. Voor alle schades geldt een eigen risico van € 50,00 voor Opdrachtgever. De schade dient te allen tijde te kunnen worden vastgesteld door een expert van de aansprakelijkheidsverzekeraar van zorgaanbieder. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekeraar wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de aansprakelijkheidsverzekeraar gedane uitkering.

## Hoofdstuk 9 - Klachten en geschillen

### 9.1. Klachten

#### 9.1.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website of in een folder. Daarin staat ook wie de klachtenfunctionaris is. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook op papier krijgen.

#### 9.1.2 Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als een klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken; zie hierna.

### 9.2. Geschillen

#### 9.2.1 Welke procedure geldt er bij een geschil?

Als er een geschil is tussen u en ons over de inhoud van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst of de totstandkoming of uitvoering daarvan, kunt u vanaf 1 januari 2017 een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie van SPOT volgens het reglement van de Geschillencommissie van SPOT, te vinden op <https://zorggeschil.nl/>

#### 9.2.2 Hoe kunt u een geschil aanhangig maken?

Geschillen tussen de Opdrachtgever enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de Opdrachtgever als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie van SPOT, Postbus 12 3740 AA te Baarn en/of [info@spotthuiszorg.nl](mailto:info@spotthuiszorg.nl).

#### 9.2.3 Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij de zorgaanbieder indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie van SPOT.

#### 9.2.4. Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

Ja, u moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of de klacht niet binnen de termijnen behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.



#### 9.2.5 Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

#### 9.2.6 Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

#### 9.2.7 Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Nee, geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van EUR 5.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

\*\*\*\*