

Accurate Zorg Morselt
Oude Postweg 130
3711 AL Austerlitz
Telefoon: 06-10458821
e-mail: info@accuratezorg.nl
K.v.K. nr: 30236940 te Amersfoort
Btw nr: 137754917
Rabobank: 13.02.25.177



ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN ACCURATE ZORG MORSELT

Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN

Algemene leveringsvoorwaarden:

De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op elke afspraak, aanbieding dan wel overeenkomst inzake de dienstverlening tussen Accurate Zorg en de cliënt. De Algemene Leveringsvoorwaarden vormen samen met het zorgplan de zorgovereenkomst.

Accurate Zorg Morselt

Accurate Zorg Morselt, gevestigd te Austerlitz en ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel Amersfoort onder nummer 30236940.

Cliënt

Elke natuurlijk persoon of rechtspersoon, die met Accurate Zorg in contact treedt of In contact getreden is met de bedoeling diensten af te nemen, dan wel daar informatie over in te winnen, dan wel reeds diensten van Accurate Zorg afneemt of heeft afgenomen.

Cliëntendossier

Een dossier met betrekking tot de behandeling van de cliënt waarin aantekeningen en verrichtingen worden bijgehouden omtrent de zorgverlening van de cliënt.

Gemeente

Overheidsinstantie die de indicatie afgeeft voor de Huishoudelijke diensten en Begeleiding individueel.

Indicatiestelling

Inventarisatie van de zorgbehoefte en het objectief bepalen welke zorg naar inhoud, tijdsduur en kwaliteit nodig is. De Indicatiestelling wordt uitgevoerd door een verpleegkundige bij cliënten die onder de Zorg Verzekering Wet vallen (ZVW)

PGB

Persoonsgebonden Budget

Vertegenwoordiger

Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, die met Accurate Zorg in contact treedt of In contact getreden is met de bedoeling ten behoeve van een ander diensten af te nemen, dan wel daar informatie over in te winnen, dan wel reeds diensten van Accurate Zorg ten behoeve van een ander afneemt of heeft afgenomen.

Zorgkantoor

Instelling die overeenkomstig wettelijke bepalingen verantwoordelijk is voor de zorgtoewijzing in het kader van de Wet Langdurige Zorg.

Zorgovereenkomst

Een overeenkomst tussen Accurate Zorg en de cliënt of diens vertegenwoordiger waarin de afspraken over de hulpvraag aan de hand van de indicatiestelling, de zorgafspraken en de rechten en plichten van beide partijen zijn weergegeven. De zorgovereenkomst dient door de cliënt of diens vertegenwoordiger voor akkoord te worden ondertekend.

Artikel 2 DIENSTVERLENING

2.1 De dienstverlening zoals die door Accurate Zorg wordt gegeven aan de cliënt vindt plaats op basis van:

- a. een indicatie zoals afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg(CIZ) of
- b. door de (wijk) verpleegkundige
- c. een indicatie afgegeven door de gemeente
- d. gemaakte (particuliere) afspraken tussen cliënt en/of diens vertegenwoordiger en Accurate Zorg.

2.2 De indicatie/gemaakte afspraak omvat het soort dienstverlening en het aantal uren dat deze dienstverlening verstrekt zal worden.

Ook de periode waarvoor de dienstverlening wordt verleend is zo mogelijk aangegeven.

2.3 Accurate Zorg kan de dienstverlening (gedeeltelijk) beëindigen In geval van gewichtige redenen, bijvoorbeeld als de veiligheid en/of gezondheid van een medewerker van Accurate Zorg in gevaar komt.

2.4 Zorgweigeringsprocedure of voortijdige beëindiging vindt pas plaats na zorgvuldige toepassing van de "Zorgweigeringsprocedure" (in geval van Zorg in Natura, in samenspraak met het Zorgkantoor/ gemeente) en indien overleg met de cliënt geen gewenst resultaat heeft opgeleverd.

2.5 De dienstverlening eindigt in ieder geval indien:

- a. de afgesproken indicatietermijn is verlopen en geen verlenging is verleend;
- b. de cliënt zelf de wens tot beëindiging te kennen heeft gegeven;
- c. het verhuizen naar een gebied waar door Accurate Zorg geen dienstverlening wordt geboden;
- d. het overlijden van de dienaar;
- e. indien de cliënt in strijd handelt met de zorgovereenkomst of de algemene voorwaarden.

Artikel 3 UITVOERING DIENSTVERLENING

3.1 Accurate Zorg garandeert bij de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening de inzet van professionele medewerkers, die beschikken over op de aard van de dienstverlening afgestemde deskundigheid.

3.2 De cliënt beschikt over een vaste contactpersoon zoals genoemd in het cliëntendossier waarmee de cliënt vragen over en ervaringen met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening en anderszins kan bespreken.

3.3 Accurate Zorg zal in geval van afwezigheid van een medewerker, bijvoorbeeld in geval van ziekte, zorgdragen voor vervanging. Vervanging van een medewerker zal, behoudens in geval van verpleging en/of verzorging, minimaal een dag van tevoren worden bekend gemaakt aan de dienaar, tenzij het redelijkerwijs niet mogelijk is deze kennisgeving tijdig te doen.

3.4 De werktijden worden in principe en voor zover mogelijk in overleg met de cliënt vastgesteld. Van de vastgestelde werktijden kan worden afgeweken na overleg tussen de cliënt en Accurate Zorg.

3.5 Bij verhindering van de cliënt dient Accurate Zorg hiervan minimaal een werkdag voor aanvang van de zorg op de hoogte gebracht te worden. Bij in gebreke blijven van de dienaar worden de geplande uren in rekening gebracht

3.5 De cliënt wordt geacht aanwezig te zijn gedurende de tijd, dat de dienstverlening wordt uitgevoerd, tenzij anders is overeengekomen.

3.6 De medewerker heeft recht op een rustpauze (koffie/theepauze). De rusttijden bedragen niet langer dan een kwartier en worden, voor zover doorgebracht bij de cliënt thuis, in rekening gebracht bij de cliënt. Dit zal als regel het geval zijn indien de dienstverlening een tijdseenheid beslaat van 2 uur of meer. Een eventuele middagpauze (lunchpauze) valt buiten de geregistreerde zorgtijd, evenals reistijden.

3.7 Het is niet toegestaan om werknemer en/of ZZP-ers die ingeschreven staat bij Accurate Zorg zorgtaken te laten uitvoeren buiten de reguliere uren van de indicatie of gemaakte afspraken. Ook wanneer werknemer of ZZP-er na het einde van de arbeidsovereenkomst binnen 3 maanden zorgtaken blijft uitvoeren geldt er een concurrentiebeding tussen werknemer en werkgeefster.

Artikel 4 OMGANGSVORMEN EN VOORKEUREN

4.1 Accurate Zorg maakt bij aanneming van cliënten geen onderscheid in leeftijd, geslacht, etnische afkomst, levensbeschouwing, huidkleur, seksuele geaardheid, gezondheid of handicap van cliënten bij de toewijzing en uitvoering van de zorg.

4.2 De cliënt onthoudt zich van iedere vorm van (emotionele, fysieke of seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld jegens medewerkers van Accurate Zorg. Op gelijke wijze onthouden medewerkers van Accurate Zorg zich van iedere vorm van (emotionele, fysieke of seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld jegens de cliënt.

4.3 Accurate Zorg gaat er vanuit dat cliënt en medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde omgangsnormen bejegenen.

Artikel 5 KWALITEITSEISEN

5.1 De organisatie en uitvoering van de dienstverlening vindt plaats overeenkomstig de algemeen aanvaarde standaarden, het door Accurate Zorg vastgestelde kwaliteitsbeleid, de kwaliteitseisen die voldoen aan de wettelijke vereisten.

5.2 Bij de organisatie en uitvoering van de diensten wordt uitgegaan van de bij Accurate Zorg geldende ergonomische en hygiënische richtlijnen. Dat kan betekenen dat de dienstverlening in overleg met de cliënt op een andere manier uitgevoerd wordt dan de cliënt gewend is.

De in art. 5 lid 1 en 2 genoemde beleidsstukken en richtlijnen liggen op het kantoor van Accurate Zorg voor de cliënt ter inzage.

Artikel 6 ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

6.1 Accurate Zorg stelt voorwaarden aan de omstandigheden waaronder de medewerker haar werkzaamheden naar behoren moet kunnen verrichten. Deze voorwaarden betreffen veiligheid,

hygiëne en lichamelijke belasting. Accurate Zorg beoordeelt of in voldoende mate aan deze voorwaarden is voldaan.

6.2 Indien naar het oordeel van Accurate Zorg niet, of niet in voldoende mate, voldaan wordt aan de voorwaarden, zoals in Art. 6 lid 1 omschreven, vindt nader overleg plaats met de cliënt over noodzakelijke en aanvullende maatregelen. Enerzijds kan dit betekenen dat de cliënt verantwoordelijk wordt gesteld voor het treffen van maatregelen, zoals bijvoorbeeld het zorg dragen voor aanwezigheid van benodigde werkmaterialen. Anderzijds kan dit betekenen dat de cliënt de aanwezigheid van bepaalde hulpmiddelen dient te accepteren, zoals bijvoorbeeld een tillift of hoog/laagbed. Mogelijke kosten die hiermee gemoeid zijn, komen voor rekening van de cliënt.

6.3 Indien niet voldaan wordt aan de voorwaarden, zoals omschreven in art 6 lid 1, is Accurate Zorg gerechtigd geen aanvang te maken met (delen van) de dienstverlening, c.q. (delen van) de uitvoering van de dienstverlening op te schorten totdat wel aan deze voorwaarden voldaan wordt.

6.4 Huisdieren dienen op verzoek van de medewerker tijdig te worden aangelijnd of in een aparte ruimte te worden ondergebracht

Artikel 7 PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

7.1 Voor een kwalitatieve en verantwoorde hulpverlening worden de hiervoor noodzakelijke persoonsgegevens betreffende de gezondheidstoestand van de cliënt opgenomen in het cliëntendossier van Accurate Zorg.

Vastlegging, verwerking en verstrekking van deze informatie geschiedt met inachtneming van Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), welke per 25 mei 2018 van toepassing is, en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

Het privacyreglement staat op de website of kunt u opvragen bij een medewerker van Accurate Zorg.

7.2 Het cliëntendossier is en blijft te allen tijde eigendom van Accurate Zorg. Na beëindiging van de dienstverlening dient het cliëntendossier te worden teruggegeven aan Accurate Zorg. De inhoud wordt vervolgens gearchiveerd, waarbij de wettelijk vastgestelde bewaartermijn gehanteerd wordt.

7.3 Voor alle medewerkers werkzaam in dienst of in opdracht van Accurate Zorg geldt de bij de beroepsuitoefening passende beroepscode en geheimhoudingsplicht, zoals wettelijk vastgelegd.

Artikel 8 KLACHTENBEHANDELING

8.1 Accurate Zorg garandeert (binnen het spectrum van haar mogelijkheden en binnen het raamwerk van de zorgovereenkomst) bij de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening de inzet van professionele medewerkers, die beschikken over op de aard van de dienstverlening afgestemde deskundigheid.

Toch is het mogelijk dat de cliënt niet tevreden is over de dienstverlening en een klacht heeft.

Accurate Zorg behandelt dergelijke klachten volgens haar klachtenreglement, dat voldoet aan de wettelijke eisen. U heeft daarnaast de mogelijkheid om zonder tussenkomst van HMorselt of een onafhankelijke klachtenfunctionaris direct bij de geschillencommissie

(<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/> of tel 0703105380) u klacht teponeren waarna deze

volgens hun procedure wordt afgehandeld. Het klachtenreglement staat op de website of is op te vragen bij een medewerker van Accurate Zorg.

Artikel 9 FACTURERING EN IN GEBREKE STELLING

9.1 Facturen die betrekking hebben op betaling van de vergoeding van de geleverde diensten, worden als regel binnen vier weken na het eind van de periode waarin de dienst is geleverd cq. het verstrijken van een overeengekomen periode, aan de cliënt of financier verzonden. De gewerkte uren die op een aftekenlijst staan genoteerd worden doorgegeven. Deze aftekenlijst ligt bij u thuis en dient te worden ondertekend eind van de periode.

9.2 Voor particuliere diensten en of PGB-diensten ontvangt u aan het einde van de maand een rekening met daarop een specificatie van de gewerkte uren en zorgverleners. Deze specificatie wordt gemaakt op basis van wat er op de aftekenlijst is geschreven. Deze aftekenlijst ligt bij u thuis en dient te worden ondertekend eind van de maand. De factuur dient binnen 14 dagen betaald te worden. Indien men aan deze voorwaarde niet voldoet (zonder overleg of reden van opgaaf) kan de zorgverlening per direct gestopt worden. Bij particuliere financiering wordt er 21% BTW in rekening gebracht.

9.3 Van niet of niet-tijdige betaling is sprake indien de cliënt in gebreke blijft enig verschuldigd bedrag binnen de aangegeven termijn te voldoen.

9.4 Alvorens maatregelen tot inning te nemen zal Accurate Zorg de cliënt een betalingsherinnering sturen. Mocht betaling nog niet plaats vinden dan wordt nogmaals een betalingsherinnering gestuurd waarop het factuurbedrag, vermeerderd met 5% administratiekosten en wettelijk toegestane rentekosten, in rekening wordt gebracht en waarbij wordt aangegeven dat bij opnieuw in gebreke blijven nadere stappen voor rekening en risico van de cliënt ter inning van de verschuldigde bedragen zullen worden ondernomen.

Artikel 10 AANSPRAKELIJKHEID

10.1 In geval Accurate Zorg (of (een van) diens medewerkers of hulppersonen) schade veroorzaakt aan eigendommen van de cliënt die niet het gevolg is van handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt, is de aansprakelijkheid van Accurate Zorg voor voornoemde schade beperkt tot het bedrag dat ter zake door de verzekeraar wordt uitgekeerd.

10.2 Accurate Zorg is niet aansprakelijk voor schadeclaims wanneer ten gevolge van overmacht (bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden of calamiteiten) en buiten zijn schuld om geen dienstverlening geleverd kan worden.

Artikel 11 VOLMACHTEN EN IN BEHEERNEMING

11.1 Het is medewerkers van Accurate Zorg uitdrukkelijk niet toegestaan machtigingen tot het opnemen van kasgelden of pinpassen van cliënten aan te nemen.



11.2 In principe nemen medewerkers van Accurate Zorg geen huissleutels in ontvangst. Alleen in bijzondere situaties (met wederzijdse en schriftelijke overeenstemming) kan een sleutel in ontvangst worden genomen. De cliënt ondertekent hiervoor de sleutelovereenkomst.

Austerlitz, augustus 2018

Mevrouw drs. H.E.M. Morselt
Directeur