
Algemene Voorwaarden – Zorg & Dienstverlening Op Maat

Let op: waar in deze voorwaarden “zorg- en dienstverleningsovereenkomst” wordt genoemd, bedoelen we het contract dat u met **Zorg & Dienstverlening Op Maat (Z&D Op Maat)** sluit.

Inhoud

1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst
 2. Afspraken binnen de overeenkomst
 3. Zorgplan / Huishoudplan
 4. Persoonsgegevens en privacy
 5. Uw verplichtingen
 6. Betalingsvoorwaarden
 7. Informatieverstrekking
 8. Klachten en geschillen
-

1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- op de afgesproken einddatum;
- in onderling overleg;
- als u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij overlijden;
- als deze wordt opgezegd volgens de hieronder omschreven voorwaarden.

Opzegging door u:

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van 48 uur. Dit doet u via info@zndopmaat.nl of per brief naar ons kantoor: **Hommelseweg 37, 6821 LA Arnhem**.

Opzegging bij prijswijzigingen:

Als wij prijzen aanpassen voor zorg die u zelf betaalt of via PGB, kunt u de overeenkomst opzeggen vanaf de datum dat de nieuwe prijzen gelden.

Opzegging door ons:

Wij mogen de overeenkomst opzeggen met 48 uur opzegtermijn bij:

- Wijziging van uw zorgbehoefte waardoor wij geen passende zorg meer kunnen bieden;
- Ongeldige indicatie, machtiging of verwijzing;
- Niet naleven van afspraken of gedragingen die zorgverlening onmogelijk maken;
- Stopzetting van financiering door zorgkantoor, verzekeraar of uzelf;
- Overige gewichtige redenen, na overleg met u.

Bij beëindiging:

- Wij helpen u, indien nodig, bij het vinden van een passend alternatief;
- U ontvangt op verzoek een kopie van uw dossier;
- Uw informatie wordt alleen met toestemming gedeeld met een opvolgende zorgaanbieder;
- Indien wettelijk verplicht, informeren wij het zorgkantoor, de verzekeraar en de Inspectie Gezondheidszorg.

2. De afspraken

Wat regelen wij?

De overeenkomst en eventuele modules bevatten alle afspraken en voorwaarden voor de geleverde zorg.

Wijzigingen:

- Afwijkingen zijn alleen mogelijk na schriftelijke overeenstemming;
- Wijzigingen kunnen plaatsvinden bij verbeteringen in uw voordeel of bij wijzigingen in wet- en regelgeving;
- Wij informeren u minimaal 30 dagen van tevoren, tenzij de wet een andere datum voorschrijft;
- Als u het niet eens bent met een wijziging, kunt u de overeenkomst opzeggen binnen 14 dagen na onze kennisgeving.

3. Zorgplan / Huishoudplan

Voor Wmo-zorg en ondersteuning thuis stellen wij samen een **huishoudplan** op, gericht op uw wensen en mogelijkheden.

Tijdens de bespreking:

- Evalueren we de voortgang van de zorg;
- Bespreken we uw gezondheid, wensen en doelen;
- Bepalen we wie betrokken wordt en wie uw contactpersoon is;

- U krijgt een kopie van het plan en bevestigt akkoord schriftelijk of mondeling.

Frequentie:

- Het plan wordt binnen 6 weken na aanvang opgesteld;
- Regelmatige evaluatie vindt plaats, met aanpassingen die binnen 6 weken worden doorgevoerd;
- U wordt actief betrokken bij elke wijziging.

Niet akkoord of overleg niet mogelijk:

- Het plan wordt opgesteld op basis van onze inschatting van uw wensen en mogelijkheden;
- Essentiële zorg wordt altijd uitgevoerd om gevaar te voorkomen.

4. Persoonsgegevens en privacy

Zorgdossier:

- Wij registreren gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de zorg;
- Het zorgplan maakt deel uit van het dossier;
- Het dossier blijft ons eigendom, met inachtneming van wet- en regelgeving.

Gebruik van gegevens:

- Kwaliteitsbewaking en verbetering van zorg;
- Financiële administratie en verantwoording;
- Ondersteuning van medewerkers via supervisie en opleiding;
- Wetenschappelijk onderzoek en calamiteitenonderzoek (met toestemming of volledig anoniem).

Uw rechten:

- Inzien van uw dossier en kopie opvragen (vergoeding mogelijk);
- Verzoek tot vernietiging van gegevens, tenzij wettelijke bewaarplicht of derdenbelang.

Delen met derden:

- Alleen met uw toestemming, tenzij wettelijk verplicht;
- Curator/mentor of gemachtigde kan inzage krijgen als dat noodzakelijk is.

5. Uw verplichtingen

- Meewerken aan uitvoering van de zorg zoals afgesproken;
- Zich houden aan regels voor veiligheid, gezondheid en hygiëne;

- Geen gedrag dat schadelijk is voor onze medewerkers, vrijwilligers of andere cliënten;
 - Geen ongeoorloofd maken van foto- of geluidsopnamen.
-

6. Betalingsvoorwaarden

Wanneer betalen?

- Voor zorg die niet rechtstreeks door zorgkantoor of verzekeraar wordt vergoed;
- Mogelijk wettelijke eigen bijdrage via CAK;
- Mogelijk eigen risico via de zorgverzekering.

Hoeveel en wanneer?

- Vooraf informeren wij over tarieven;
- Factuur binnen 14 dagen te voldoen;
- Jaarlijkse indexering of wettelijke aanpassing mogelijk.

Niet betalen:

- Betalingsherinnering na 14 dagen;
 - Rente en incassokosten conform wettelijke regels.
-

7. Informatieverstrekking

Van ons naar u:

- Tijdens zorgplanbespreking en via website/folders;
- Over zorgaanbod, indicaties, bereikbaarheid, klachtenregeling, cliëntenraad, intake.

Incidenten:

- Direct informeren bij incidenten met mogelijke gevolgen;
- Advies en begeleiding bij eventuele nazorg.

Van u naar ons:

- Contactgegevens en gemachtigden doorgeven;
 - Nauwkeurige informatie over gezondheid en andere zorgaanbieders;
 - Schade melden die mogelijk door ons is veroorzaakt.
-

8. Klachten en geschillen

Klachten:

- Klachtenregeling beschikbaar via website of folder;
- Cliëntvertrouwenspersoon kan bemiddelen;
- Indien nodig doorverwijzing naar **Klachtenportaal Zorg**:
 - Website: www.klachtenportaalzorg.nl
 - E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Contactgegevens Z&D Op Maat:

- E-mail: info@zndopmaat.nl
- Telefoon: **026-3031613 / 0653-264739**
- Adres: **Hommelseweg 37, 6825 AH Arnhem**

Geschillen:

- Geschillen over de overeenkomst kunnen worden voorgelegd aan de **Geschillencommissie klachtenportaal zorg of** aan de rechter;
- Geschillen over handelen van BIG-geregistreerde zorgverleners kunnen ook aan de tuchtrechter worden voorgelegd;
- Maximaal financieel belang voor Geschillencommissie: €25.000.