

## Algemene voorwaarden

### 1. Algemeen

#### **1.1 Wat zijn de algemene voorwaarden?**

De algemene voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en Thuiszorg Zoetermeer. Deze zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons als zorgaanbieder.

#### **1.2 Over wie gaan de algemene voorwaarden?**

In deze algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger. Met 'wij/ons' wordt Thuiszorg Zoetermeer bedoeld.

#### **1.3 Wie kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?**

De algemene voorwaarden kunnen enkel gewijzigd worden:

- Als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving;
- Door ons, na advies van de cliëntenraad.

Een wijziging die rechtstreeks volgt uit een wijziging van wet -of regelgeving, gaat in op het moment waarop de wijziging van wet -of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging is het mogelijk dat wij u achteraf informeren.

Indien een wijziging plaatsvindt in de algemene voorwaarden vanuit Thuiszorg Zoetermeer zullen wij u tijdig hierover informeren. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

#### **1.4 Welke verplichtingen hebben wij?**

Wij informeren u over de voorgestelde zorgverlening. Daarnaast zullen wij samen met u overleggen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften.

### 2. Zorgplan en zorgdossier

#### **2.1 Wat is een (digitaal) zorgplan en hoe komt het tot stand?**

Het zorgplan is een (digitaal) document dat door ons in een persoonlijk gesprek samen met u wordt opgesteld. Het gesprek vindt plaats bij de start van onze zorgverlening.

In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

#### **2.2 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het zorgplan?**

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening, dan wordt dat in het

zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

### **2.3 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?**

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- 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 zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het (digitaal) zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

### **2.4 Wat als wij de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?**

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

## **3. Persoonsgegevens en privacy**

### **3.1 Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?**

De wet verplicht ons om een ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) bij te houden. In het zorgdossier bewaren wij uw gegevens die van belang zijn voor een goede zorgverlening, zoals medische gegevens en uw wensen en voorkeuren. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.

### **3.2 Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier?**

Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is.

### **3.3 Wanneer gebruiken wij het zorgdossier zonder uw toestemming?**

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemelde incident. Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

### **3.4 Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier?**

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek.

### **3.5 Kunt u het zorgdossier inzien en/of een kopie krijgen?**

Bij de start van uw zorgverlening ontvangt u een zorgdossier met al uw medische informatie. Na beëindiging van de zorgverlening wordt deze door ons in bewaring genomen.

U kunt ook het elektronisch zorgdossier kosteloos inzien doormiddel van het platform CarenZorgt. Hier kunt een (digitale) uitnodiging bij ons voor aanvragen.

Een schriftelijk kopie ontvangt u bij de start van de zorgverlening. Deze blijft in uw bezit. Na beëindiging van de zorgverlening wordt deze door ons in bewaring genomen.

U krijgt **geen** inzage in of een kopie of elektronische afschrift van het zorgdossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.

- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling en hun vervangers, kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het zorgdossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.
- Uw vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de IGJ of de politie), kan zonder uw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

### **3.6 Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?**

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel **geen** inzage in het zorgdossier. Dat is alleen anders:

- als u vóór uw overlijden hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit het zorgdossier als:

- daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
  - u dat niet wenst; én
  - u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
  - u in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

## 4. Betalingsvoorwaarden

### **4.1 Moet u betalen voor de zorgverlening?**

In beginsel is zorg gratis, echter in een incidenteel geval moet onze zorgverlening worden betaald, als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet (rechtstreeks) door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

### **4.2 Hoeveel moet u betalen?**

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

### **4.3 Op welk moment moet u betalen?**

U betaalt voor de zorgverlening op het moment dat de zorgverzekeraar u uitbetaald. Wij verwachten dat U op het moment van betalen, het bedrag direct bijschrijft op onze rekening. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen.

### **4.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?**

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering.

Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

### **4.5 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?**

Wij kunnen jaarlijks de prijzen van de zorgverlening aanpassen. Dit kunnen wij bijvoorbeeld doen als gevolg van loon- en prijsontwikkelingen en wettelijke tarieven.

## 5. Overige afspraken

### **5.1 Welke informatie krijgt u?**

Wij informeren u tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die van belang zijn voor de zorgverlening. Verder geven wij u op onze website [www.thuiszorgzoetermeer.org](http://www.thuiszorgzoetermeer.org) informatie over:

- welke aanvullende zorg en eventuele diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad.

### **5.2 Hoe geven wij informatie?**

Wij proberen u informatie te geven op een voor u geschikt niveau en geschikte vorm. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

### **5.3 Welke informatie krijgen wij van u?**

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of 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. Ook geeft u ons informatie over een eventuele wilsverklaring;
- legitimeert u zich met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geeft u ons aan als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

### **5.4 Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?**

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

### **5.5 Welke verplichtingen heeft u nog meer?**

U heeft ook de volgende verplichtingen, als u bij ons verblijft of in een privéwoning woont:

- u bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg;
- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het (digitaal) zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken;
- u meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

### **5.6 Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten?**

Als het voor u niet mogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. In het weekend is onze planner niet aanwezig, dus vragen wij u wijzigingen die voorzien kunnen worden 24 uur van tevoren te communiceren met ons.

Als u niet op tijd de afspraak afzegt, kunnen wij gederfde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was op tijd uw afspraak af te zeggen bijvoorbeeld bij een onverwachte opname in het ziekenhuis.

Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten en is op onze website en/of op papier te raadplegen.

## **6. Klachten en geschillen**

**Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.**

### **6.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons?**

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

### **6.2 Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?**

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven onder **5.3 e.v.** en op de website van de **Geschillen Verpleging Verzorging en Geboortezorg**

### **6.3 Welke procedure geldt er bij een geschil?**

Een geschil kunt u voorleggen aan de geschillencommissie  
Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

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

U moet binnen twaalf maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

### **6.5 Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?**

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (zes weken, eventueel te verlengen tot tien weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

### **6.6 Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?**

U kunt er voor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter.

Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener gaat, kunt u ook naar de tuchtrechter gaan.

### **6.7 Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?**

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

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

De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kunt u wel naar de rechter.

## **7. Einde van de overeenkomst**

### **7.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?**

De overeenkomst eindigt:

- a. als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- b. als u en wij dat allebei willen;
- c. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder **7.2.**;
- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder **7.4.**;
- e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het zorgdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- f. als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;
- g. ingeval van ontbinding door de rechter;
- h. bij uw overlijden.

### **7.2 Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?**

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn 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);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

### **7.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?**

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder **7.2.**, 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 mee van het zorgdossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

#### **7.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?**

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.

#### **7.5 Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?**

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, mag u dat deel van de overeenkomst, die de aanvullende zorgverlening regelt en waarvan de prijzen verhoogd zijn, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.