

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

Zorgaanbieder: Gouden Herstel, gevestigd te Parelstraat 19, 2403 BN Alphen aan den Rijn.

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder, althans de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt gemachtigd is in zijn plaats op te treden;

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met voor de cliënt merkbare gevolgen;

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor zorg op grond van de WLZ of Jeugdwet;

Overeenkomst: de overeengekomen zorg- en dienstverlening op basis van het indicatiebesluit (beschikking);

Ondersteuningsplan: het document, waarin afspraken met betrekking tot de overeenkomst nader uitgewerkt worden;

Artikel 2: Toepasselijkheid en werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst, die wordt gesloten tussen de cliënt en de zorgaanbieder. De zorgaanbieder overhandigt een exemplaar van de algemene voorwaarden aan de cliënt, voorafgaand of uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst. De zorgaanbieder zal de inhoud van de algemene voorwaarden mondeling toelichten, indien de cliënt zulks wenst.

Artikel 3: Informatieverstrekking

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft, die het voor de cliënt mogelijk maakt om een goede vergelijking te maken tussen verschillende zorgaanbieders. De hiervoor bedoelde informatie is beschikbaar via brochures en/of een website van de zorgaanbieder.

Wanneer de zorgaanbieder en de cliënt een overeenkomst hebben gesloten, dan zal de zorgaanbieder gedurende de looptijd van de overeenkomst ervoor zorgen dat de cliënt steeds voldoende geïnformeerd blijft over alle relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

Steeds als de zorgaanbieder aan de cliënt informatie verschaft, zal hij zich ervan vergewissen dat de cliënt de ontvangen informatie ook daadwerkelijk heeft begrepen.

Artikel 4: Wettelijk vertegenwoordiger

De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt treedt in de rechten en plichten van de cliënt, zoals deze gelden op basis van de overeenkomst, voor zover de cliënt wilsonbekwaam is, dan wel de wettelijk vertegenwoordiger hiertoe gemachtigd is op grond van de wet of op basis van een schriftelijke machtiging van de cliënt.

Artikel 5: Het intakegesprek

Voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst vindt een intakegesprek plaats tussen (een medewerker van) de zorgaanbieder en de cliënt. Tijdens het intakegesprek zal de zorgaanbieder de cliënt in ieder geval informeren over:

- de vormen van zorg, die de zorgaanbieder kan aanbieden;
- privacy
- de klachtenregeling.

Tijdens het intakegesprek dient de cliënt de zorgaanbieder te informeren of hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt en zo ja, welke zorg het betreft.

Artikel 6: De overeenkomst

De zorgaanbieder doet op basis van de inhoud van het intakegesprek en het indicatiebesluit een aanbod aan de cliënt, waarin de te leveren zorg en eventuele aanvullende diensten nauwkeurig zijn beschreven. De overeenkomst komt tot stand, wanneer de cliënt het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging daarvan ondertekenen de zorgaanbieder en de cliënt een ondersteuningsplan. De cliënt ondertekent dan tevens een exemplaar van deze algemene voorwaarden. Het op te stellen ondersteuningsplan maakt een onverbreekelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 7: Het ondersteuningsplan

Naar aanleiding van het intakegesprek zal de zorgaanbieder een ondersteuningsplan opstellen op basis van de hulpvraag en (zoveel mogelijk) gebaseerd op het indicatiebesluit. Het ondersteuningsplan wordt zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënt opgesteld. Uiterlijk zes weken na het sluiten van de overeenkomst legt de zorgaanbieder het ondersteuningsplan ter goedkeuring aan de cliënt voor. De cliënt zal, als blijkt van zijn instemming, het ondersteuningsplan ondertekenen.

In het ondersteuningsplan geeft de zorgaanbieder in ieder geval weer:

- de gezondheidssituatie van de cliënt en de verdere prognose daarvan;
- de met de cliënt afgesproken vormen van zorg, op welke momenten deze worden uitgevoerd en met welke regelmaat;
- wie het aanspreekpunt van de zorgaanbieder voor de cliënt zal zijn;
- welke personen bij de zorgverlening aan de cliënt mogen worden betrokken;

Minimaal één keer per jaar zal het ondersteuningsplan met de cliënt en overige betrokkenen worden geëvalueerd en waar nodig worden bijgesteld. De cliënt en/of medewerker heeft te allen tijde de mogelijkheid om het ondersteuningsplan tussentijds te evalueren.

Artikel 8: Privacy

De zorgaanbieder zal bij de verwerking van persoonsgegevens te allen tijde handelen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp).

De zorgaanbieder zal nimmer zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) persoonsgegevens van de cliënt verstrekken aan derden, tenzij zij hiertoe op grond van een wettelijke verplichting gehouden is.

Artikel 9: Verplichtingen van de zorgaanbieder

De zorgaanbieder verricht de zorg conform de afspraken in het begeleidingsplan/ondersteuningsplan. Bij het leveren van zorg aan de cliënt zal de zorgaanbieder minimaal de normen in acht nemen, die aan een redelijk handelend zorgaanbieder mogen worden gesteld.

De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat alle door hem binnen de organisatie KvK in te schakelen zorgverleners hiertoe bekwaam zijn en zullen handelen conform de aan hen in redelijkheid te stellen eisen. De zorgaanbieder draagt zorg voor de continuïteit van de zorg. De zorgaanbieder kan bij de uitvoering van de zorg in overleg ook derden inschakelen.

Indien zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst een incident voordoet, dan zal de zorgaanbieder zulks direct aan de cliënt mededelen. De zorgaanbieder informeert de cliënt over de aard en omvang van het incident, alsmede over de getroffen maatregelen ter voorkoming van soortgelijke incidenten in de toekomst. De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.

Artikel 10: Verplichtingen van de cliënt

De cliënt zal de zorgaanbieder te allen tijde naar beste weten inlichtingen verschaffen naar aanleiding van diens vragen. De cliënt zal alle medewerking verlenen die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een adequate uitvoering van de overeenkomst en het leveren van adequate zorg. De cliënt onthoudt zich van gedragingen die schadelijk zijn voor diens welzijn of voor het welzijn van de (medewerkers van de) zorgaanbieder. De cliënt zal te allen tijde opvolging geven aan mededelingen of instructies van de zorgaanbieder. De cliënt houdt zich aan de geldende huisregels.

Artikel 11: Einde van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt door (a) het overlijden van de cliënt, (b) bij wederzijds goedvinden en (c) door opzegging conform het hierna bepaalde (d) verstrijking van de termijn van de aan cliënt c.q. zorgverlener verstrekte beschikking. De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst opzeggen, waarbij door de cliënt een redelijke opzegtermijn in acht moet worden gehouden. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen, wanneer er sprake is van gewichtige redenen, dan wel wanneer de zorgaanbieder de zorg op basis van het (nieuwe) indicatiebesluit niet kan of niet mag verlenen. In dergelijke gevallen is de zorgaanbieder gehouden om een redelijke opzegtermijn te hanteren, waarbij een opzegtermijn van een maand in ieder geval redelijk is.

De zorgaanbieder zal ten alle tijde bij de beëindiging van een overeenkomst de cliënt uitnodigen voor een gesprek, waarbij de voor nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

De zorgaanbieder is slechts aansprakelijk voor door de cliënt geleden schade, voor zover deze schade wordt gedekt door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder en tot het door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder uit te keren bedrag, eventueel vermeerderd met het door de zorgaanbieder te dragen eigen risico. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor door de cliënt geleden schade, indien voornoemde schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de cliënt.

De zorgaanbieder kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor de door de cliënt geleden schade, indien de cliënt zijn verplichtingen jegens de zorgaanbieder niet of onvoldoende is nagekomen.

Artikel 13: Klachtenregeling

De zorgaanbieder beschikt over een klachtenregeling via www.erisietsmisgegaan.nl. De klachtenregeling is apart beschikbaar en zal afzonderlijk met de cliënt worden gedeeld.