



Algemene voorwaarden

Versie 1

Datum: mei 2020

Opgesteld door: De Nieuwe Zorg

Algemene voorwaarden De Nieuwe Zorg

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Dienstverlening:

De dienstverlening van De Nieuwe Zorg bestaat uit het begeleiden en ondersteunen van mensen met een verstandelijke beperking en psychiatrische problematiek. Het aanbod is gericht op mensen die 24 uur per dag toezicht nodig hebben of individuele begeleiding, begeleid en beschermd wonen. Hierbij worden zorgvragers behandeld voor verbetering van vaardigheden of gedrag. Ook levert De Nieuwe Zorg dagbesteding, ambulante zorg, behandeling en andere vormen van zorg- en hulpverlening aan.

Zorgvrager:

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

Vertegenwoordiger:

De wettelijke vertegenwoordiger van de zorgvrager of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de zorgvrager persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Zorgaanbieder:

Rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

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 een zorgaanspraak op grond van de WLZ.

Belangenbehartiger:

De door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en die de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

Zorg in natura (ZIN):

Zorg waarvoor De Nieuwe Zorg volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager.

Persoonsgebonden budget (PGB):

Een subsidie, in de vorm van een geldbedrag, die aan een zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee de zorgvrager zelf zorg kan inkopen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de zorgvrager en De Nieuwe Zorg.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Als bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3 Afschrift en wijziging

- 3.1 Bij overeenstemming van de zorgovereenkomst zal De Nieuwe Zorg de algemene voorwaarden aan de zorgvrager overhandigen. Inzage van de algemene voorwaarden is mogelijk op het kantoor van De Nieuwe Zorg. Daarnaast kunnen zorgvrager de algemene voorwaarden op de website van De Nieuwe Zorg vinden.
- 3.2 Wijzigingen van de algemene voorwaarden dienen zowel mondeling als schriftelijk overeengekomen te zijn met de zorgvrager en verwerkt in het zorgplan.

Artikel 4 Zorgovereenkomst

- 4.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorgovereenkomst tussen zorgvrager en zorgaanbieder.
- 4.2 Een zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de zorgvrager en de zorgaanbieder.
- 4.3 De ingangsdatum van de zorgovereenkomst is de datum waarop de zorgverlening begonnen is, dat kan een eerdere datum zijn dan de datum van ondertekening. In dat geval zal de ingangsdatum de datum zijn waarop de zorgovereenkomst ingaat.
- 4.4 De zorgaanbieder en de zorgvrager verkrijgen ieder een exemplaar van de getekende overeenkomst.

Artikel 5 Grondslag voor dienstverlening

- 5.1 De diensten van De Nieuwe Zorg worden uitgevoerd op basis van wettelijke regelingen. De Nieuwe Zorg hanteert deze wettelijke voorschriften indien en voor zover van toepassing bij de bepaling van de aard en de omvang van de dienstverlening.

Artikel 6 Indicatie

- 6.1 De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit

aan bij het indicatieorgaan. Dit kan vastgesteld worden bij de gemeente en Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

- 6.3 Op grond van de herindicatie zal overleg plaatsvinden over aanpassing van de zorgverlening en zal de zorgovereenkomst dienovereenkomstig worden aangepast.

Artikel 7 Zorg en dienstverlening

- 7.1 De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 7.2 Na het tekenen van de zorgovereenkomst wordt het zorgplan met de zorgvrager opgesteld.
- 7.3 De Nieuwe Zorg hanteert bereikbaarheidsdiensten doordeweeks van 17:00 t/m 09:00 en in de weekenden van vrijdag 17:00 t/m maandag 09:00. Bij calamiteiten kan 24 uur per dag contact opgenomen worden met de bereikbaarheidsdienst.

Artikel 8 Informatie

- 8.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de zorgvrager redelijkerwijze dient te beschikken. De zorgaanbieder geeft deze informatie schriftelijk als de zorgvrager daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.3 Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de zorgvrager. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist geeft de zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de zorgvrager betrokkene. Voordat zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 8.4 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de zorgaanbieder.

Artikel 9 Zorgplan

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in het zorgplan, dat maximaal 6 weken na intake wordt opgesteld, mits anders is afgesproken.
- 9.2 Het zorgplan komt in overleg en met instemming van de zorgvrager en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft de zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.

- 9.3 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is – behoudens wanneer er spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijk toestemming van de zorgvrager nodig.
- 9.4 Het zorgplan wordt tenminste één keer en maximaal vier keer per jaar geëvalueerd. De evaluatiemomenten worden in het zorgplan vastgelegd. Bijstellen van het zorgplan wordt in overleg met de zorgvrager gedaan.
- 9.5 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan de zorgaanbieder afwijken van de in het artikel omschreven uitwerking in een zorgplan.

Artikel 10 Verplichtingen zorgvrager

- 10.1 De zorgvrager verleent naar beste kunnen medewerking en samenwerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst.
- 10.2 De zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening , tijdig ter beschikking te stellen.
- 10.3 De zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van het zorgproces van belang zijn.
- 10.4 De zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door de zorgvrager ter beschikking gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 11 Kwalificatie medewerkers

- 11.1 De uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden wordt verricht door medewerkers die voldoen aan de vereiste kwalificaties. Aan de hand van behaalde diploma's worden nieuwe werknemers aangenomen. De behaalde diploma's moeten overeenkomen met de werkzaamheden binnen De Nieuwe Zorg.

Artikel 12 Uitvoering hulp- en dienstverlening

- 12.1 Om de capaciteit van de hulp- en dienstverlening te bepalen, wordt er gekeken naar het indicatiebesluit van de zorgvrager. De toewijzing van diensten kan hierdoor worden begrensd. De toewijzing van diensten kan ook worden begrensd door de (her)indicaties en personele bezetting van De Nieuwe Zorg.
- 12.2 De Nieuwe Zorg garandeert een 24-uurs bereikbaar- en beschikbaarheid. De Nieuwe Zorg biedt 24-uurszorg in de nabijheid. Dit betekent dat De Nieuwe Zorg te allen tijde bereikbaar is voor de zorgvrager bij calamiteiten.
- 12.3 De zorg zal uitgevoerd worden op basis van het zorgplan. Deze kan gewijzigd worden in samenspraak met de zorgvrager.

Artikel 13 Richtlijnen veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting

- 13.1 De zorgvrager stelt de zorgaanbieder in de gelegenheid om volgens de door De Nieuwe Zorg vast te stellen richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting haar taken te kunnen uitvoeren.

Artikel 14 Omgangsvormen

14.1 De zorgvrager dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Mocht de zorgvrager tekort schieten in de omgangsvormen, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke (dan wel tijdige) beëindiging van de dienstverlening.

Artikel 15 Adreswijziging

15.1 De zorgvrager is verplicht om een adreswijziging of andere voor de dienstverlening relevante persoonlijke wijziging in omstandigheden, tijdig te melden aan De Nieuwe Zorg.

Artikel 16 Rookvrije werkplek

16.1 De zorgvrager zorgt ervoor dat op verzoek van de zorgverlener, de werkzaamheden op een rookvrije werkplek verricht kunnen worden. Het is de zorgverlener niet toegestaan te roken tijdens het verrichten van de werkzaamheden bij de zorgvrager, tenzij de zorgvrager daarvoor toestemming heeft gegeven.

Artikel 17 Niet-nakoming

17.1 Niet-nakoming van de verplichtingen, zoals genoemd in de artikelen van de algemene voorwaarden, levert een gewichtige reden op de dienstverlening met onmiddellijke ingang te kunnen beëindigen.

Artikel 18 Giften

18.1 Het is niet toegestaan om de zorgverlener giften in natura, geld of geschenken aan te bieden anders dan een symbolisch gebaar van dank.

Artikel 19 Bereikbaarheid

19.1 Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) zijn medewerkers van De Nieuwe Zorg bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur. In noodgevallen kunnen zorgvrager gebruik maken van het noodnummer.

Artikel 20 Rapportage

De begeleider schrijft naar aanleiding van ieder begeleidingsmoment een rapportage. Deze rapportage is bedoeld om vast te houden aan de opgestelde doelen en elkaar op de hoogte te houden van het begeleidingstraject. De Nieuwe Zorg kan op deze manier beter sturing geven aan de inhoud van het traject en een en ander beter op het proces van de zorgvrager afstemmen.

Artikel 21 Tarieven

21.1 Dit artikel is van toepassing op alle gevallen waar (in het kader van bestaande of toekomstige regelgeving van overheids- of verzekeringswege) enige vergoeding rechtstreeks is verschuldigd door de zorgvrager aan De Nieuwe Zorg.

21.2 De door de zorgvrager aan De Nieuwe Zorg verschuldigde vergoeding voor de te leveren

- dienst wordt bepaald door het geldende tarief.
- 21.3 Overeengekomen tarieven kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen en worden minimaal een maand voor ingangsdatum van het gewijzigde tarief schriftelijk medegedeeld aan de zorgvrager, doch niet binnen de eerste twee maanden van het sluiten van de overeenkomst.

Artikel 22 Betaling en in gebreke zijn

- 22.1 Betaling van de overeengekomen prijs of factuur dient binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te geschieden.
- 22.2 Bij niet tijdige (wettelijke) betaling is de zorgvrager verplicht aan te geven wat de reden hiervoor is. Eventuele kosten welke voortvloeien uit het inschakelen van een incassobureau, zullen bij de zorgvrager/beheerder in rekening worden gebracht. Alle kosten bij niet-tijdige betaling, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, zijn voor rekening van de zorgvrager.
- 22.3 Termijnbetalingen zijn alleen mogelijk wanneer dat schriftelijk is overeengekomen.
- 22.4 Indien een vast aantal uren zorg per maand of week zijn overeengekomen, worden deze kosten per kalenderjaar berekend en over 12 maanden verdeeld. Elke maand wordt dus hetzelfde bedrag in rekening gebracht.
- 22.5 Facturen zullen per mail of post worden toegezonden.
- 22.6 Indien meer of minder zorg wordt afgenomen binnen een vast afgesproken aantal uren per week of maand, zal het overeengekomen uurtarief binnen de pakketprijs gelden. Indien er een structurele afwijking ontstaat, zal na één kalendermaand een wijzigingsovereenkomst worden aangeboden.
- 22.7 Bij een all-inclusief huurprijs gaat De Nieuwe Zorg uit van eenpersoons verbruik voor gas/water/elektra. Bij meer verbruik, worden de kosten verhaald op de zorgvrager.

Artikel 23 No-show

- 23.1 Wanneer u een geplande afspraak niet binnen 48 uur afzegt of zonder tijdig afzeggen helemaal niet nakomt, dan rekenen wij de begeleidingsuren door.

Artikel 24 Beëindiging zorgovereenkomst

- 23.1 De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. In de volgende gevallen kan de overeenkomst beëindigd worden.
- a. Zorgvrager komt te overlijden.
 - b. Zorgvrager gebruikt zijn/haar PGB voor andere doeleinden dan zorg.
 - c. De Nieuwe Zorg zegt de dienstverlening op.
 - d. Bij einde van de overeengekomen duur.
 - e. Zorgvrager verhuist (buiten het werkgebied van De Nieuwe Zorg).
 - f. Bij afloop van de indicatietermijn, tenzij een herindicatie is aangevraagd bij een bevoegd orgaan en deze is afgegeven.
 - g. De Nieuwe Zorg haar werkzaamheden beëindigd.
 - h. Zorgvrager houdt zich niet aan de Algemene voorwaarden en huisregels.

Artikel 25 Opzegging zorg

- 25.1 De zorgvrager kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Dit is in verband met een warme overdracht.
- 25.2 De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van de situatie van de zorgvrager. Er dient een exitgesprek te worden gehouden waar betrokken partijen bij aanwezig zijn, hiervan wordt een verslag gemaakt, welke wordt ondertekend door de zorgvrager en zorgaanbieder.

Artikel 26 Aansprakelijkheid

- 26.1 De Nieuwe Zorg zal bij zijn/haar werkzaamheden de zorg van een professionele hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met de op hem/haar rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.
- 26.2 Voor schadegevallen welke zijn veroorzaakt door een van de medewerkers van De Nieuwe Zorg, geldt een eigen risico van € 50,00 voor de zorgvrager per schadegeval, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de medewerker. In het kader van eventuele aansprakelijkheid van De Nieuwe Zorg, strekt haar vergoedingsplicht nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheidspolis van De Nieuwe Zorg per gebeurtenis dekking biedt. Melding en afhandeling van schadegevallen vinden plaats volgens een vastgestelde procedure.
- 26.3 Het is de zorgvrager niet toegestaan om de medewerker geld te laten pinnen of anderszins te laten opnemen. Andere vormen van betaling door de zorgvrager aan een medewerker van De Nieuwe Zorg is niet toegestaan.
- 26.4 Het is de zorgvrager niet toegestaan om de medewerker bij de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden ten behoeve van de zorgvrager gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van zorgvrager of van derden, waaronder in ieder geval begrepen moet worden auto, motor-, brom- en snorfiets. Indien de zorgvrager in strijd met deze bepaling handelt, is De Nieuwe Zorg niet aansprakelijk voor eventuele ten gevolge van het gebruik van (motor)voertuigen van de zorgvrager of derden direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. De zorgvrager is in dat geval gehouden De Nieuwe Zorg te vrijwaren van aanspraken jegens de medewerker of van derden met betrekking tot dergelijke schade.
- 26.5 Het is de zorgvrager niet toegestaan om aan de medewerker van De Nieuwe Zorg (huis)sleutels in bewaring te geven of anderszins ter beschikking te stellen, tenzij anders overeengekomen. Dit verbod geldt niet voor zorgvragers die 24-uurs zorg ontvangen. De Nieuwe Zorg is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, hoegenaamd ook, aan de zorgvrager of derden als gevolg van het gebruik en/of misbruik van de ondanks bovenstaand verbod toch in bewaring gegeven of anderszins ter beschikking gestelde (huis)sleutels.
- 26.6 De Nieuwe Zorg is in het bezit van een digitaal- en fysiek dossier van de zorgvrager.

Artikel 27 Klachtenregeling

- 27.1 Het streven van De Nieuwe Zorg is om zorgvuldige zorg- en dienstverlening te bieden. Indien de zorgvrager zich niet kan vinden in aspecten rond de zorgverlening door De Nieuwe Zorg, verdient het de voorkeur dat partijen in onderling overleg een oplossing voor het gerezen probleem trachten te vinden.
- 27.2 Op de zorg- en dienstverlening is een klachtenreglement van toepassing, dat voldoet aan de wet- en regelgeving. Klachten van zorgvragers worden in eerste instantie met de betrokken medewerker besproken. Vervolgens kan de zorgvrager de klacht aangekaart worden bij de beleidsmanager. Als de klacht nog steeds niet is opgelost, kan tot slot een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van De Nieuwe Zorg en Klachtenportaal Zorg.
- 27.3 De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van de zorgaanbieder mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van de zorgaanbieder.
- 27.4 Het klachtenreglement wordt bij het tekenen van de zorgovereenkomst overhandigd aan de zorgvrager. Het klachtenreglement kan te allen tijde worden opgevraagd.

Artikel 28 Privacyreglement

- 28.1 De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor zorgvrager. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 28.2 Persoonsgegevens van de zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit ter bescherming van de zorgvrager.
- 28.3 Het privacyreglement is bij De Nieuwe Zorg digitaal op te vragen en kan per post thuis ontvangen worden.
- 28.4 Het is zowel de zorgvrager als De Nieuwe Zorg niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming beeld- of geluidsopnamen te maken van begeleidingsmomenten tussen zorgvrager en/of een vertegenwoordiger van zorgvrager en De Nieuwe Zorg.

Artikel 29 Geschil

- 29.1 Deze algemene voorwaarden en alle zorgovereenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

Artikel 30 Tot slot

- 30.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking per mei 2020.
- 30.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg en dienstverlening van De Nieuwe Zorg.'