

# Algemene voorwaarden Thuiszorg Parels



## **Artikel 1 - Begripsomschrijving en toepasselijkheid**

- 1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:  
Zorgaanbieder: Thuiszorg Parels, gevestigd te Rotterdam;  
Opdrachtgever: degene die van Thuiszorg Parels een aanbieding ontvangt voor zorgverlening, dan wel een overeenkomst voor zorgverlening heeft afgesloten (cliënt of wettelijk vertegenwoordiger);  
Cliënt: degene aan wie de zorg wordt verleend.
- 1.2. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst van zorgverlening tussen zorgaanbieder en opdrachtgever waarop zorgaanbieder deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.  
Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst voor zorgverlening met de zorgaanbieder, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.  
Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3. Aanbiedingen met betrekking tot zorgverlening zijn vrijblijvend. Zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van een overeenkomst voor zorgverlening door opdrachtgever en zorgaanbieder.
- 1.4. Een afschrift van deze algemene voorwaarden wordt door zorgaanbieder aan opdrachtgever verstrekt vóór het afsluiten van een overeenkomst voor zorgverlening. Zorgaanbieder informeert opdrachtgever tijdig over wijzigingen hierin. Afwijkende bepalingen kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen. De algemene voorwaarden is ook te vinden op de website van de zorgaanbieder.
- 1.5. Opdrachtgever verklaart zich akkoord met deze algemene voorwaarden door ondertekening van een overeenkomst voor zorgverlening, dan wel door in te stemmen met de aanvang van de zorgverlening.
- 1.6. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Zorgaanbieder en opdrachtgever zullen alsdan nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

## **Artikel 2 - Grondslag zorgverlening**

- 2.1. De zorgverlening van zorgaanbieder is gebaseerd op documenten en gegevens die door opdrachtgever zijn verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in naar beste weten alle essentiële informatie voor de uitvoering van de zorgverlening te hebben verstrekt. Zorgaanbieder zal de zorgverlening naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en hiervoor medewerkers inzetten die beschikken over de vereiste kwalificaties.
- 2.2. De zorgverlening komt tot stand op basis van de vraag van het ziekenhuis of de behandelende arts/huisarts.
- 2.3. Wijzigingen in de omstandigheden die de zorgverlening door zorgaanbieder (kunnen) beïnvloeden worden door opdrachtgever zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de wijzigingen aan zorgaanbieder doorgegeven.

### **Artikel 3 - Indicatie**

- 3.1. De zorgaanbieder draagt zorg voor een geldige indicatie en het voor tijdige vernieuwing hiervan.
- 3.2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat zorgaanbieder geen verantwoorde zorg (meer) kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, dan vraagt opdrachtgever op gemotiveerd verzoek van zorgaanbieder binnen zeven dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.
- 3.3. Op basis van de herindicatie vindt overleg plaats over een eventuele aanpassing van de zorgverlening, waarbij de overeenkomst voor zorgverlening overeenkomstig wordt aangepast.

### **Artikel 4 - Zorgplan en toestemming**

- 4.1. Door instemming met het zorgplan geeft opdrachtgever toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die daarvan deel uitmaken.
- 4.2. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor cliënt te voorkomen. Achteraf wordt opdrachtgever zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 4.3. Indien zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt zorgaanbieder hier voorafgaand over met opdrachtgever.

### **Artikel 5 - Verplichtingen van opdrachtgever**

- 5.1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 5.2. Opdrachtgever is verplicht zorgaanbieder direct te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorgverlening van belang kunnen zijn.
- 5.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 5.4. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, welke is ontstaan, doordat zorgaanbieder is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de zorgaanbieder kenbaar was.
- 5.5. Opdrachtgever vrijwaart zorgaanbieder van eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van zorgverlening schade lijden en welke schade aan de opdrachtgever toerekenbaar is.

### **Artikel 6 – ECD (elektronische cliënten dossier)**

- 6.1. Voor de uitvoering van de zorgverlening maakt zorgaanbieder gebruik van een ECD, die door zorgaanbieder wordt aangemaakt en beschikbaar is voor de medewerker(s) van zorgaanbieder.
- 6.2. In de ECD bevinden zich alle gegevens die van belang zijn voor de overeengekomen zorgverlening.
- 6.3. In de ECD is ruimte voor opdrachtgever voor het noteren van vragen en opmerkingen.

- 6.4. De ECD bevat aftekenlijsten, bijvoorbeeld voor de verstrekking van medicatie of andere taken die door de medewerker van zorgaanbieder worden uitgevoerd.
- 6.5. De ECD wordt na beëindiging van de overeenkomst voor zorgverlening door zorgaanbieder digitaal gearchiveerd. Daarnaast zal bij u (indien gewenst) een eindevaluatie worden uitgevoerd.

## **Artikel 7 - Uitvoering van de zorgverlening**

- 7.1. Opdrachtgever verschaft medewerkers van zorgaanbieder toegang tot de locatie waar de zorgverlening plaatsvindt op de tijdstippen die tussen opdrachtgever en zorgaanbieder zijn overeengekomen.
- 7.2. Wanneer voor toegang tot de locatie door opdrachtgever een sleutel aan zorgaanbieder beschikbaar is gesteld, zal zorgaanbieder ervoor zorg dragen dat die sleutel uitsluitend wordt gebruikt voor toegang tot de locatie op de overeengekomen tijdstippen. Hiertoe wordt een sleutelverklaring opgesteld, die door de betreffende medewerker(s) van zorgaanbieder wordt ondertekend.
- 7.3. Opdrachtgever stelt zorgaanbieder in staat om de zorgverlening uit te voeren in overeenstemming met door zorgaanbieder vastgestelde richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat zorgaanbieder de zorgverlening uit kan voeren in een rookvrije omgeving.
- 7.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van goed werkende hulpmiddelen en materialen, dit ter beoordeling van zorgaanbieder.
- 7.5. Zorgaanbieder is bij de invulling van de overeenkomst voor zorgverlening afhankelijk van de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel. Dit kan betekenen dat cliënt bij de daadwerkelijke invulling van de zorgverlening op enig moment - al dan niet tijdelijk - een andere zorgverlening krijgt dan is overeengekomen of dan deze tot dan toe gewend was. Zorgaanbieder zal opdrachtgever van deze situatie zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- 7.6. Zorgaanbieder streeft ernaar om het aantal medewerkers dat betrokken is bij de zorgverlening aan cliënt, zoveel mogelijk te beperken. Bij ziekte of afwezigheid van de vaste medewerker(s) wordt getracht vervanging te realiseren. Wisseling van medewerker zal minimaal 24 uur van tevoren aan opdrachtgever worden gemeld, tenzij de wisseling het gevolg is van overmacht (bijvoorbeeld ziekte of ongeval). Wisseling van medewerker geeft opdrachtgever niet het recht de zorgverlening te annuleren.
- 7.7. Voor de coördinatie van de te verlenen zorg wordt door zorgaanbieder een vaste zorgcoördinator aangesteld als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever. De volgende werkzaamheden van deze zorgcoördinator worden aan opdrachtgever in rekening gebracht:
  - het kennismakingsgesprek, waarbij tevens de ECD wordt samengesteld. En gevraagd wordt of er gebruik gemaakt wilt worden voor toegang, CarenZorgt.
  - periodieke evaluatiegesprekken worden opgenomen in de zorgmap en de ECD.
- 7.8. Andere werkzaamheden van directie, zorgcoördinator of medewerkers van zorgaanbieder, die voor rekening komen van opdrachtgever, zijn:
  - ondersteuning bij de aanvraag van een herindicatie;
  - huisbezoek op verzoek van opdrachtgever.Overige werkzaamheden die aan opdrachtgever worden doorberekend, worden vooraf aan opdrachtgever gemeld.

## **Artikel 8 - Evaluatie van de zorgverlening**

- 8.1. De uitvoering van de overeenkomst voor zorgverlening wordt periodiek met opdrachtgever geëvalueerd, waarbij wordt bekeken of de zorgverlening naar tevredenheid plaatsvindt, dan wel bijstelling daarvan gewenst of noodzakelijk is. Van de evaluatie wordt een verslag opgesteld.

## **Artikel 9 - Annulering**

- 9.1. De cliënt heeft een tijdsindicatie van 2 uur. Dit wordt tijdens het intakegesprek doorgegeven aan de opdrachtgever. Opdrachtgever kan via Carenzorgt de planning en tijdsindicatie inzien.
- 9.2. Uitsluitend in geval van calamiteiten die het verlenen van de overeengekomen zorg onmogelijk maken - dit ter beoordeling van zorgaanbieder - kan de te leveren zorg, met een minimale annuleringstermijn van 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door opdrachtgever worden geannuleerd.
- 9.3. In geval van niet tijdige annulering kan zorgaanbieder de volledige kosten in rekening brengen.

## **Artikel 10 - Tarieven, kosten en betalingsvoorwaarden**

- 10.1. De tarieven zijn in te zien bij de zorgverzekeraar en/of zorgkantoor.
- 10.2. Bij het aangaan van de overeenkomst worden het aantal uren in de zorgplan vastgesteld. En jaarlijks worden de tarieven vastgesteld op basis van de vergoedingen van de zorgverzekeraars en/of zorgkantoor.
- 10.3. Wanneer aan de invulling van de overeenkomst voor zorgverlening kosten zijn verbonden voor cliënt en/of medewerkers van zorgaanbieder - bijvoorbeeld in het kader van activiteiten met cliënt - zijn deze kosten voor rekening van opdrachtgever. Met betrekking tot overige kosten die door zorgaanbieder worden gemaakt voor de invulling van de overeenkomst voor zorgverlening vindt vooraf overleg met opdrachtgever plaats.
- 10.4. Medewerker(s) van zorgaanbieder noteren in de ECD de door hen bestede uren. De uren registratiestandaard is zorgplan = planning = realisatie, tenzij (z=p=r,t)
- 10.5. Facturen voor de zorgverlening worden maandelijks opgemaakt en verstuurd voor gecontracteerde zorgverlening via VECOZO naar de zorgverzekeraars.
- 10.6 Voor niet gecontracteerde zorgverlening wordt er maandelijks facturen opgemaakt en verstuurd naar de cliënten. Hierbij is de cliënt verantwoordelijk voor het tijdig indienen bij de zorgverzekeraar, voor de vergoeding die onder de ZVW vallen. Deze dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Na de vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, is zorgaanbieder gerechtigd de zorgverlening op te schorten.
- 10.7. Indien opdrachtgever in gebreke blijft met zijn betalingsverplichting uit hoofde van de overeenkomst van zorgverlening of uit andere hoofden jegens de zorgaanbieder, is zorgaanbieder gerechtigd alle buitengerechtelijke incassokosten –met een minimum van 15% over het openstaande bedrag - voor rekening van opdrachtgever te laten komen. Opdrachtgever is tevens aan zorgaanbieder verschuldigd alle kosten ter zake van een gerechtelijke procedure en de kosten van executie aan zorgaanbieder te vergoeden. Opdrachtgever is over alle (buitengerechtelijk en gerechtelijke) incassokosten en het openstaande bedrag rente verschuldigd.

## **Artikel 11 - Privacy / dossier**

- 11.1. Zorgaanbieder houdt gegevens van cliënt bij in een ECD. Dit dossier wordt maximaal tien jaar bewaard, tenzij opdrachtgever eerder een verzoek indient tot vernietiging ervan.
- 11.2. De persoonsgegevens en zorggegevens van cliënt worden beheerd conform een door zorgaanbieder vastgesteld privacyreglement, dat voldoet aan wettelijke vereisten. Voor zover noodzakelijk geeft opdrachtgever hierbij uitdrukkelijk toestemming tot verwerking van bedoelde gegevens.
- 11.3. Zorgaanbieder en haar medewerkers betrachten strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens welke cliënt betreffen en waarvan zorgaanbieder en haar medewerkers weten of redelijkerwijs kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden worden geen inlichtingen over cliënt verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van opdrachtgever, dan wel indien zorgaanbieder daartoe op grond van de wet gehouden is. Onder derden worden in dit verband niet verstaan personen die door zorgaanbieder rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst voor zorgverlening en aan wie de verstrekking noodzakelijk is in het kader van de te verrichten werkzaamheden.
- 11.4. Opdrachtgever heeft recht op inzage in en afschrift van de bescheiden in zijn dossier.

## **Artikel 12 – Wijziging zorgovereenkomst**

De zorgovereenkomst kan tussentijds gewijzigd worden indien:

- wettelijke maatregelen of soortgelijke regelingen dat verplichten;
- de regels betreffende de financiering veranderen;
- de financieringstroom verandert;
- u verhuist binnen het werkgebied van de instelling.

## **Artikel 13 - Beëindiging en opzegging**

- 13.1. De overeenkomst voor zorgverlening eindigt door een van de volgende omstandigheden:
  - het verstrijken van de in de Zorgplan aangegeven looptijd;
  - het verlopen van de afgegeven indicatie dan wel wijziging van de toekenningsbeschikking;
  - het overlijden van cliënt;
  - verhuizing van cliënt buiten het werkgebied van zorgaanbieder;
  - bij wederzijds goedvinden;
  - surseance of faillissement van opdrachtgever of zorgaanbieder.
- 13.2. Zorgaanbieder kan de overeenkomst voor zorgverlening schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
  - dat opdrachtgever zijn verplichtingen uit de Zorgplan niet naleeft;
  - dat opdrachtgever weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - dat cliënt of opdrachtgever gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maken;
  - dat de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig

ontwikkelt dat deze

buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;

- dat opdrachtgever nalaat om een nieuwe indicatie en toekenningsbeschikking aan te vragen als

bedoeld in artikel 3.1. In deze gevallen kan opzegging door zorgaanbieder tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

- 13.3. Opdrachtgever kan de overeenkomst voor zorgverlening tussentijds opzeggen. De opzegtermijn bedraagt één (1) maand. Opzegging kan slechts schriftelijk geschieden tegen het einde van een kalendermaand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

#### **Artikel 14 - Aansprakelijkheid**

- 14.1. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. Bij een overeenkomst voor zorgverlening met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door opdrachtgever te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 14.2. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.1. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van zorgaanbieder.
- 14.3. Het bepaalde in artikel 13.1 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 14.4. Opdrachtgever is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

#### **Artikel 15 - Persoonlijke levenssfeer / eigendommen**

- 15.1. Zorgaanbieder hecht aan een strikte scheiding tussen werk en privé. Om deze reden gebruiken medewerkers van zorgaanbieder uitsluitend hun voornaam en verstrekken zij geen persoonlijke adresgegevens of telefoonnummers.
- 15.2. Zorgaanbieder draagt geen verantwoordelijkheid voor het door cliënt of opdrachtgever eventueel aan de medewerker van zorgaanbieder in beheer geven van bankpassen, pincodes, contant geld of kostbaarheden.
- 15.3. Het is niet toegestaan om medewerkers van zorgaanbieder geld of giften in natura aan te bieden die meer inhouden dan een symbolisch gebaar van dank.
- 15.4. Het is niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van zorgaanbieder foto- of filmopnamen te maken van medewerkers van zorgaanbieder.
- 15.5. Alle door zorgaanbieder verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen en overeenkomsten enz. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van zorgaanbieder worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

### **Artikel 16 - Klachtenregeling**

- 16.1. Indien opdrachtgever een klacht heeft omtrent de uitvoering door zorgaanbieder van de overeenkomst voor zorgverlening, zal deze die klacht zo spoedig mogelijk aan zorgaanbieder kenbaar maken. Zorgaanbieder zal zo spoedig mogelijk - doch uiterlijk binnen zeven werkdagen na melding van de klacht - met opdrachtgever in overleg treden, teneinde te trachten een voor beide partijen bevredigende oplossing te bereiken.
- 16.2. Indien opdrachtgever met zorgaanbieder geen overeenstemming kan bereiken over de afhandeling van een klacht, kan opdrachtgever de klacht neerleggen bij de geschilleninstantie Stichting Zorggeskil.

### **Artikel 17 - Slotbepaling**

- 17.1. Tijdens de looptijd van de overeenkomst voor zorgverlening is het opdrachtgever niet toegestaan medewerkers van zorgaanbieder in te schakelen voor zorgverlening, indien deze zorgverlening niet verloopt via zorgaanbieder.
- 17.2. Het is opdrachtgever niet toegestaan ex-medewerkers van zorgaanbieder in te schakelen voor zorgverlening, indien de arbeidsovereenkomst tussen deze medewerkers en zorgaanbieder minder dan één jaar geleden is beëindigd.
- 17.3. Het is opdrachtgever niet toegestaan (ex-)medewerkers van zorgaanbieder in te schakelen voor zorgverlening gedurende één jaar na beëindiging van de overeenkomst voor zorgverlening.

### **Artikel 18 - Toepasselijk recht**

- 18.1. Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 18.2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter.