

Algemene voorwaarden zorg-en dienstverlening

1. Afspraken

Wanneer zijn de Algemene voorwaarden van toepassing?

De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op de zorgovereenkomst tussen jou en YaZorg.

Over wie gaan deze Algemene voorwaarden

In de Algemene voorwaarden gaat het over 'of jij of jou' en over 'wij'. Met 'wij' wordt de zorgaanbieder bedoeld die deze voorwaarden gebruikt. Met 'of jij of jou' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en zijn/haar vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen).

Vanaf wanneer zijn deze Algemene voorwaarden van toepassing?

De Algemene voorwaarden in dit document zijn van toepassing vanaf het moment dat je ons aanbod van de te leveren zorg hebt aanvaard en de zorgovereenkomst hebt ondertekend.

Kunnen wij deze Algemene voorwaarden wijzigen?

De Algemene voorwaarden kunnen alleen maar gewijzigd worden:

- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- door ons, na verzwaard advies van de cliëntenraad (het meedenkpanel) en als de wijziging niet in jouw nadeel is.

Wij informeren je op tijd over een wijziging van deze Algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt. In algemene zin gaan we uit van 30 (dertig) dagen nadat we jou hebben geïnformeerd. Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Over zo'n wijziging kunnen wij je ook achteraf informeren.

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met samen om de zorgverlening af te stemmen op jouw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor jouw gezondheid of welzijn;
- als er een incident in de zorgverlening is geweest, waar je merkbare gevolgen van hebt of kunt hebben, informeren wij onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

Welke verplichtingen heb je?

Je hebt de volgende verplichtingen:

- je geeft ons zo goed mogelijk de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst, een basis hiervan is je indicatie/beschikking;
- je stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals we zijn overeengekomen in het zorgplan en in overeenstemming met de regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;

- je meldt het ons zo snel mogelijk als je schade constateert, die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- je vertoont geen gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- je mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als je voor privégebruik geluidsopnamen wilt maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meld je dit voor het gesprek. Je mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

2. Het zorgplan

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met jou wordt opgesteld. 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 jouw vragen, wensen en mogelijkheden.

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

Wij proberen overeenstemming met jou te bereiken over zorgplan. Als dat toch niet lukt of als je geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor jou te voorkomen.

Wat gebeurt er tijdens de bespreking van het zorgplan?

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

- de wijze waarop je je leven wenst in te richten, welke ondersteuning je daarbij van ons nodig hebt en wil ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening en/of behandeling voor een bepaalde periode en hoe wij die met jou gaan proberen te bereiken;
- de medewerkers die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie je aanspreekpunt is;
- welke naasten, vrijwilligers of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij hen informeren;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met je zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgplan zorgen wij er steeds voordat de uitkomsten, binnen uiterlijk 6 weken, in het zorgplan worden opgenomen en dat je inzage hierin krijgt.

Gelden er bijzondere verplichtingen voor ons als ook andere zorgaanbieders zijn betrokken?

Als er ook andere zorgaanbieders betrokken zijn, geldt het volgende:

- wij stemmen onze zorg zorgvuldig met elkaar af en zorgen ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden tussen ons en de andere zorgaanbieder(s) helder zijn verdeeld;
- wij informeren over de manier waarop wij afstemmen en welke informatie met welke zorgaanbieder(s) wij over jou uitwisselen in verband met de goede zorg aan jou.



Wat als je niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Als je geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat jij wilt en kunt gezien jouw mogelijkheden en beperkingen.

Wat als wij of jij de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?

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

Als het voor jou onmogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertel je ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als je met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als je dit niet doet, kunnen wij gederfde inkomsten bij jou in rekening brengen, tenzij je kunt aantonen dat je absoluut niet in staat was je op tijd af te melden. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten.

3. Persoonsgegevens en privacy

Hoe gaan wij om met privacy?

Wij hebben een privacyverklaring die je kunt lezen op onze website. Daarin staat volledig beschreven hoe wij omgaan met jouw gegevens en geheimhouding. Als je dat wilt, kun je deze verklaring ook van ons op papier krijgen.

Is er een zorgdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan jou. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over jou die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals diagnoses en rapportages. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder jouw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is of er sprake is van een levensbedreigende situatie. Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- je (wettelijke) vertegenwoordiger (als die hebt), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken je zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan jou;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Alle redenen en voorwaarden waaronder wij dossier mogen laten inzien of je gegevens mogen gebruiken vind je in de privacyverklaring.

Kun je een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van jouw zorgdossiergegevens?

Als je een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij je zorgdossier. Wij vernietigen je zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan jijzelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen jouw zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat je ons gevraagd hebt om je dossier te vernietigen, laten wij je schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij je verzoek om je zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op jouw verzoek.

Zolang je bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op jouw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer je er bezwaar tegen hebt. Je kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met je bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het dossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het dossier aan hetgeen beschreven in onze regeling. Dat betekent tenminste het volgende:

- voor de gegevens uit het zorgdossier hanteren wij de wettelijke bewaartermijn na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij verzameld en verwerkt zijn.
- Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van jouw persoonsgegevens.

Kun je het dossier inzien en een kopie krijgen?

Je kunt het dossier inzien en een kopie krijgen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang de voorkeur verdient boven het belang van inzage. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

Wat gebeurt er met het dossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Je krijgt een kopie of inzage als je dat wilt, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven onder: 'Kun je het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?'

Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin jij voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan je vragen.

Wie kunnen er bij de begeleiding aanwezig zijn?

Als wij jou begeleiden, zorgen wij ervoor dat privacy gevoelige zaken buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de medewerker die begeleidt of verzorgd en degenen van wie de medewerking daarbij noodzakelijk is;



- jouw vertegenwoordiger, tenzij de begeleider vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij de begeleiding of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij je daarvoor voorafgaand toestemming.

Hoe gaan we om met een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling?

Als we zorgen hebben om de veiligheid van jou of iemand in je thuissituatie, dan zijn wij als zorgaanbieder bij wet verplicht dit te melden. De meldcode 'Huiselijk geweld en kindermishandeling' helpt ons bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling aan de hand van een stappenplan zorgvuldig de afweging te maken of een melding moet worden gedaan bij Veilig Thuis.

4. Betalingsvoorwaarden

Moet je betalen voor de zorg en ondersteuning?

Je moet ons voor de ondersteuning betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg, Wmo of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor, gemeente of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald. Dat is vrijwel alleen het geval wanneer je je niet op tijd afmeldt voor een afspraak of aanvullende diensten. Daarnaast kan het zijn, dat je 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.

Hoeveel moet je betalen?

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

Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je voor de zorgverlening waarvoor jezelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die je binnen 14 dagen moet betalen via automatische incasso of acceptgiro.

Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen sturen wij je een betalingsherinnering en krijg je van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als je daarna nog steeds niet hebt betaald, brengen wij buitengerechtelijke incassokosten bij in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven. Hierover wordt je indien van toepassing geïnformeerd.

5. Informatieverstrekking

Welke informatie krijg je?

Wij informeren je in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder 'Hoofdstuk 2. zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?'. Ook spannen wij ons in dat je voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor je van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven wij (op onze website of op papier) informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke zorg en eventuele aanvullende diensten wij bieden;
- hoe je een nieuwe indicatie/beschikking/verwijzing kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- onze privacyverklaring;
- onze cliëntenraad (meedenkpanel).

Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor jou geschikt niveau en in een voor jou geschikte vorm. Wij gaan na of je de informatie hebt begrepen en of je nog vragen hebt.

Welke informatie krijgen wij van jou?

Voor de aanvang van de zorg:

- geef je ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, (wettelijke vertegenwoordiger of de persoon die door jou (schriftelijk) is gemachtigd in jouw plaats te treden als je niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van belangen;
- en gedurende de looptijd daarvan, legitimeer je je met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geef je ons zo volledig mogelijk alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening, begeleiding of behandeling, waaronder ook informatie over een eventuele wilsverklaring;
- informeer je ons als je zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

6. Klachten en geschillen

Wat kun je doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling die je kunt lezen op onze website en in een folder. Daarin staat waar je je klacht kunt indienen en hoe jouw klacht bij ons wordt behandeld. Als je dat wilt, kun je deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Wij hebben een functionaris aangesteld, die jou helpt om samen met ons een oplossing te vinden als je niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor je en kan je ook adviseren over verschillende andere instanties waar je terecht kunt met je klacht. Deze functionaris gaat volledig onafhankelijk te werk.

Wat als je klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als je klacht niet naar jouw tevredenheid is afgehandeld, dan kun je daarvoor terecht bij de Geschillencommissie Zorg. Hoe je dit moet doen staat in de klachtenregeling.

7. Einde van de overeenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- als jij en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder: 'Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?';
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door jou met inachtneming van het bepaalde onder: 'Kun jij de overeenkomst opzeggen?';
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- wanneer je mocht komen te overlijden.

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 je nodig hebt niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige
- verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuwe indicatie;
- jij en/of jouw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of jij en/of jouw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- op het moment dat je buiten ons werkgebied gaat wonen;
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan jou en je zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- als jouw indicatie eindigt en/of niet wordt verlengd;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met je hebben besproken.

Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

- Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder:
- "Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?" zullen wij ons best doen om te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en je wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- Je krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier.
- Alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over jou aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor,
- gemeente of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

Kun jij de overeenkomst opzeggen?

Jij kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief. Wij hanteren dan een wettelijke termijn van 1, zegge één, maand.



Kun je de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die jij zelf betaalt, mag je de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

8. Aansprakelijkheid

Hoe zit het met aansprakelijkheid wanneer YaZorg schade veroorzaakt?

YaZorg is alleen aansprakelijk voor hetgeen waar de zorgovereenkomst betrekking op heeft. Deze aansprakelijkheid is alleen van toepassing voor de gevolgen van het handelen van onze begeleiders of door ons ingeschakelde onderaannemers voor zover we wettelijk aansprakelijk zijn. De aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het bedrag van de schade waarvoor onze aansprakelijkheidsverzekering dekking biedt.

Als er sprake is van directe schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het tarief van de betreffende begeleidingsdag. Onder directe schade wordt verstaan:

- De redelijke kosten van de omvang voor de schade voor zover deze betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene voorwaarden;
- De redelijke kosten die gemaakt zijn door een gebrekkige prestatie van YaZorg, tenzij deze niet aan YaZorg kan worden toegerekend;
- De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voor zover je kunt aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden.

YaZorg is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, of gevolgschade, of voor jouw eigendommen wanneer deze tijdens de begeleiding worden beschadigd, verloren, gestolen of om een andere reden worden vermist.

Wat als jij zelf schade veroorzaakt?

De in deze Algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet als deze te wijten is aan opzet, nalatigheid of grove schuld van jouzelf. Als je zelf schade toebrengt, al dan niet opzettelijk, aan materiele of immateriële zaken waar kosten uit voortvloeien ben ook jezelf verantwoordelijk om deze schade volledig te vergoeden. Wij gaan er van uit dat jij je verzekerd voor je wettelijke aansprakelijkheid.

9. Slot

Deze Algemene voorwaarden treden in werking op 1 juni 2023.

Deze Algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene voorwaarden met betrekking tot zorg-en dienstverlening van YaZorg'.