



**Algemeen
Thuiszorg Bureau**

Algemene voorwaarden ATZB

Inhoud

- 1 Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst
- 2 De afspraken
- 3 Ondersteuningsplan
- 4 Persoonsgegevens en privacy
- 5 Uw verplichtingen
- 6 Betalingsvoorwaarden
- 7 Informatieverstrekking
- 8 Klachten en geschillen
- 9 Schaderegeling



1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is genoemd;
- als beide partijen dat wensen;
- op het moment dat de cliënt buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij overlijden;
- als deze door een der partijen onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

Kan de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door de cliënt worden opgezegd?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan op elk moment worden opgezegd. Daarbij dient men een opzegtermijn van 24 uur in acht te nemen. Opzeggen kan alleen schriftelijk door te mailen naar diemen@atzb.nl of een brief te sturen naar:

Algemeen Thuiszorg Bureau

Albert Loethoelstraat 2

1111 KV Diemen

Kan de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door ATZB worden opgezegd?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van 48 uur alleen worden opgezegd als:

- ATZB de zorg die benodigd is niet (meer) kan of mag verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat er geen goede zorg meer geboden kan worden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/ (-stelling);
- het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing de WMO niet meer geldig is;
- De cliënt de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen;
- De WMO niet meer betaalt voor de zorg- en dienstverlening;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met de cliënt hebben besproken.



Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

- Indien gewenst krijgt de cliënt een kopie van het dossier mee.
- Alleen met toestemming van de cliënt geven wij informatie over aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de WMO informeren over het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.

2. De afspraken

Wat regelen wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst staan de overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg- en dienstverlening.

Wanneer is de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Kan ATZB afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Indien noodzakelijk kan ATZB afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Mag ATZB deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst wijzigen?

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in het voordeel is van de cliënt of als de wijziging noodzakelijk is. Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging die noodzakelijk is om de continuïteit en/of juiste kwaliteit van het leveren van de zorg- en dienstverlening te kunnen waarborgen;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij de cliënt bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.



Wat kan de cliënt doen wanneer men het oneens is met een wijziging?

- Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met de cliënt besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met de cliënt overeenstemming te bereiken. Indien de cliënt het toch niet eens is met een wijziging, dan mag men binnen 14 dagen na de mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopt dan op de dag dat opzegging is verwerkt.
- ATZB mag uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van de e-mail of brief waarin wordt opgezegd, schriftelijk aan de cliënt laten weten dat wij bereid zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet van toepassing zijn en wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op de dag dat de opzegging bij ons is verwerkt.

3. Ondersteuningsplan

Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?

In het ondersteuningsplan worden, bij de start van de zorg- en dienstverlening, afspraken over de uitvoering van de zorg- en dienstverlening en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het ondersteuningsplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dat helemaal op de cliënt is toegeschreven. Het ondersteuningsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt.

Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?

Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren wij met de cliënt het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de zorg en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- De invulling van de zorgverlening voor een bepaalde periode;
- Hoe vaak en waarom het ondersteuningsplan zal worden besproken.

Hoe vaak wordt het ondersteuningsplan aangepast?

Bij aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het ondersteuningsplan opgesteld. Vervolgens wordt het ondersteuningsplan regelmatig geëvalueerd.



Moet de cliënt het eens zijn met het ondersteuningsplan?

Wij proberen overeenstemming met de cliënt te bereiken over het ondersteuningsplan. Als dat toch niet lukt of er geen toestemming wordt gegeven voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het ondersteuningsplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is. De cliënt ondertekent het ondersteuningsplan vervolgens.

Wat als de cliënt niet kan of wil overleggen over het ondersteuningsplan?

Als de cliënt geen overleg met ons wil of kan hebben over de zorg- en dienstverlening, dan wordt het ondersteuningsplan niet ondertekend. Het ondersteuningsplan wordt door ATZB opgesteld, waarin er zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met wat wij denken dat de cliënt wil en kan gezien de mogelijkheden en beperkingen.

Wat als wij of de cliënt de afspraken in het ondersteuningsplan niet kunnen nakomen?

Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het ondersteuningsplan kunnen uitvoeren, laten wij de cliënt dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen de cliënt op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en wij zullen ons best doen de zorg- en dienstverlening alsnog volgens het ondersteuningsplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 24 uur. Als het voor de cliënt onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, worden wij daar zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als de cliënt met vakantie is of een dag niet aanwezig kan zijn.

4. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

Ja. In het zorgdossier worden gegevens bewaard over de cliënt die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?

Voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- als het gaat om rapportagegegevens in verband met de dienstverlening, geldt een termijn van 7 jaar, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;



- Zonder toestemming, mogen persoonsgegevens verwerkt worden over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt altijd in acht genomen.

Waarvoor mogen de gegevens van de cliënt gebruikt worden?

Wij gebruiken gegevens van de cliënt uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

Wat doen wij met het zorgdossier?

Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt toestemming gegeven de gegevens van de cliënt te gebruiken bij de zorg- en dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin de cliënt voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming vragen.

Kan er een verzoek worden gedaan tot het vernietigen van uw gegevens?

Ja, dat kan. Als de cliënt zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij de gegevens in principe binnen drie maanden. Maar wij vernietigen de gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan de cliënt zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Mag de cliënt het zorgdossier inzien?

Ja, de cliënt kan vragen om het zorgdossier in te zien. De cliënt mag ook om een kopie vragen van het zorgdossier. Wij kunnen daarvoor een vergoeding vragen.

Laten wij het zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet. Zonder schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is.



Anderen zijn niet:

- Degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Ook na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden het zorgdossier en de overige (administratieve) gegevens bewaard, zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt de cliënt desgewenst een kopie.

Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Bij overlijden, geven wij de nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als de cliënt vóór het overlijden schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

5. Verplichtingen van de cliënt

Wat moet de cliënt doen?

De cliënt werkt mee om ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

Wat mag de cliënt niet doen?

De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van onze medewerkers. Zo mag er bijvoorbeeld, zonder toestemming, geen film- of geluidsopnamen gemaakt worden van medewerkers.

6. Betalingsvoorwaarden

Moet de cliënt betalen voor de zorg- en dienstverlening?

De cliënt betaalt een eigen bijdrage aan het Centraal Administratiekantoor (CAK). Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.



7. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt de cliënt?

De cliënt wordt in ieder geval tijdens de ondersteuningsplanbespreking over alle onderwerpen ingelicht die hiervoor zijn opgesomd (zie 3. Ondersteuningsplan: Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat de cliënt voldoende geïnformeerd blijft over alles wat van belang is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Verder wordt er op onze website informatie gegeven over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe een nieuwe indicatie aangevraagd kan worden;
- onze bereikbaarheid bij noodsituaties;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;

Informereren wij de cliënt over incidenten?

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar de cliënt merkbare gevolgen van heeft of kan hebben, informeren wij onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident. Wij informeren in zo'n geval onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij informatie geven, proberen wij dit te doen op een geschikt niveau en gaan wij na of de informatie is ontvangen en begrepen.

Welke informatie krijgen wij van de cliënt?

- bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon;
- als de cliënt schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt de cliënt dat binnen 10 dagen.



8. Klachten of schade

Wat kan de cliënt doen met een klacht over ATZB?

Er is een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website. Daarin staat wie de klachtenfunctionaris is. De regeling is ook op papier beschikbaar.

Schade?

Medewerkers van ATZB maken tijdens hun werk gebruik van schoonmaakmateriaal van de cliënt. Wanneer een medewerker onverhoopt schade toebrengt aan materiaal van de cliënt, kan de cliënt een schadeclaim indienen. Het eigen risico voor de cliënt per gebeurtenis is € 125,-. Slijtage valt niet onder de schaderegeling en kan nooit als schadeclaim worden ingediend. Tevens wordt er bij meubelen en apparatuur geen nieuwwaarde vergoed. Er zal worden gekeken naar de dagwaarde.

Vragen n.a.v. onze Algemene Voorwaarden?

Van maandag t/m vrijdag van 8:30 tot 16:30 uur kan er telefonisch contact met ons worden opgenomen op telefoonnummer 020-4688733.

Daarnaast kan de vraag ook gemaild worden naar hoofdkantoor@atzb.nl of middels een brief naar:

Algemeen Thuiszorg Bureau

Albert Loethoelstraat 2

1111 KV Diemen