

Algemene voorwaarden Mijn Zorg

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Zorgvrager: de cliënt van Mijn Zorg. Dit kan zijn de persoon die de zorg krijgt, maar ook een ouder, bewindvoerder, wettelijk vertegenwoordiger en of een instelling.

Zorgaanbieder: Mijn Zorg, zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71690948, gevestigd te Moltzerhof 20 te Rotterdam en is de zorgverlener van de diensten aan de zorgvrager .

(Zorg)medewerkers: alle medewerkers in dienst van Mijn Zorg die werkzaamheden verrichten voor het bedrijf.

Overeenkomst: een schriftelijke overeenkomst tussen zorgvrager en de zorgaanbieder voor het leveren van zorg.

Begeleidingsplan: hierin worden alle hulpvragen en de afspraken die zijn gemaakt vastgesteld. Het werken volgens de begeleidingsplansystematiek geeft medewerkers en de zorgvrager naasten houvast. Het werken met een begeleidingsplan zorgt ervoor dat de directe omgeving van de cliënt betrokken worden.

PGB: het persoonsgebonden budget, zijn de geldbedragen dat aan de zorgbehoevende op grond van de WMO wordt toegekend en door de zorgbehoevende of zijn/haar vertegenwoordiger wordt beheerd en kan worden aangewend om zorg in te kopen bij derden.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en zorgovereenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.

2.2 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, of wanneer er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van deze voorwaarden, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

2.3 Indien de zorgaanbieder niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat deze niet meer van toepassing zijn of dat de zorgaanbieder het recht verliest om in andere gevallen de naleving van de voorwaarden te verlangen.

Artikel 3: Overeenkomst

3.1 Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, verstrekt de zorgaanbieder alle nodige informatie over zijn werkwijze aan de zorgvrager.

3.2 Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst en elke andere rechtshandelingen bespreekt de zorgaanbieder de consequenties ervan met de zorgvrager en vergewist zich ervan dat de zorgvrager de consequenties begrijpt. De zorgaanbieder adviseert de zorgvrager de overeenkomst te bespreken met derden.

Artikel 4: Looptijd

4.1 De overeenkomst met de zorgaanbieder wordt voor de looptijd van 1 jaar afgesloten.

4.2 Indien de overeenkomst niet expliciet wordt opgezegd, wordt zij geacht stilzwijgend verlengd te zijn voor een periode van een jaar. Tijdens en bij het afsluiten van de zorgverlening wordt de zorg geëvalueerd.

Artikel 5: Beëindiging en opzegging

5.1 Beëindiging van de zorgovereenkomst kan op ieder moment. Voor zowel de zorgaanbieder als de zorgvrager geldt een opzegtermijn van één maand. Zowel de zorgvrager als de zorgaanbieder dienen de opzegging schriftelijk te doen.

5.2 De zorgovereenkomst eindigt per direct wanneer het recht op zorg van de zorgvrager vervalft of wanneer de zorgvrager komt te overlijden.

5.3 De zorgaanbieder behoudt zich het recht de overeenkomst per direct te ontbinden, wanneer de zorgvrager de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.

5.4 Indien de zorgvrager geen recht meer heeft op PGB of zelf geen gebruik wilt maken van PGB, dient hij zelf de zorgovereenkomst te beëindigen bij de Sociaal Verzekeringsbank en rekening te houden met de opzegtermijn.

Artikel 6: Begeleidingsplan

6.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een begeleidingsplan. Het plan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

6.2 Het begeleidingsplan komt in overleg met en met instemming van de zorgvrager tot stand. Door instemming hiermee geeft de zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.

6.3 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het begeleidingsplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van zorgvrager nodig. Onder spoedeisend handelen wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de zorgvrager zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

6.4 Het Begeleidingsplan wordt periodiek geëvalueerd. In het plan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.

6.5 Indiende 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 begeleidingsplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.

6.6 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan de zorgaanbieder afwijken van de in dit artikel omschreven uitwerking in een begeleidingsplan.

Artikel 7: Advies

7.1 De zorgaanbieder adviseert op initiatief en op basis van de vraag van de zorgvrager.

7.2 De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de zorgvrager de keuzevrijheid heeft uit een transparant aanbod van beschikbare diensten.

7.3 De zorgaanbieder onderhoudt uitsluitend contact met de betrokken instanties op verzoek van de zorgvrager. Schriftelijke correspondentie met en van instellingen geschiedt uitsluitend op het woonadres van de zorgvrager.

Artikel 8: Kwaliteit van de dienstverlening

8.1 De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

8.2 De zorgvrager en de (zorg)medewerker van de zorgaanbieder dienen elkaar volgens de door de organisatie vastgestelde gedragscode te bejegenen, wat onder andere inhoudt dat zij respect voor elkaar hebben.

8.3 De (zorg)medewerker houdt alles geheim wat hem/haar bij het verrichten van de werkzaamheden over de persoon van de zorgvrager en diens gezin, partner of huisgenoten ter kennis komt. Omgekeerd dient ook de zorgvrager met respect voor privacy om te gaan met de gegevens die hij/zij verneemt omtrent de (zorg)medewerker.

Artikel 9: Zorgvuldigheid en uitgangspunten

9.1 Alle diensten die door de zorgaanbieder worden geleverd worden uitgevoerd naar beste inzicht en is er op gericht de zorgvrager aan te sturen, motiveren en toezicht te houden bij het uitvoeren van de planning. De zorgvrager draagt te alle tijden zelf de verantwoordelijkheid voor gemaakte keuzes.

9.2 De zorgaanbieder behandelt de zorgvrager met respect en houdt rekening met de persoonlijke opvatting en levensbeschouwing van de zorgvrager.

9.3 De zorgaanbieder zal zich ten opzichte van de zorgvrager meerzijdig partijdig opstellen.

9.4 De zorgaanbieder verricht de werkzaamheden in de directe leefomgeving van de zorgvrager, tenzij sprake is van tijdelijk verblijf.

9.5 Alle medewerkers dienen zich te houden aan het werknemers, vrijwilligers-reglement.

Artikel 10: Verplichtingen van de zorgvrager

10.1 De zorgvrager is verplicht alle gegevens en bescheiden, die de zorgaanbieder nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeengekomen zorg, tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.

10.2 De zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder te informeren over feiten en omstandigheden die voor de optimale begeleiding van belang kunnen zijn.

10.3 De zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de zorgaanbieder ter hand gestelde gegevens en bescheiden.

10.4 De zorgaanbieder verwacht dat de zorgvrager adviezen in alle redelijkheid opvolgt en gemaakte afspraken nakomt.

Artikel 11: Klachten en geschillen

11.1 Eventuele klachten worden behandeld volgens het klachtenreglement van de zorgaanbieder, deze regeling is op verzoek verkrijgbaar bij het kantoor van Mijn Zorg.

11.2 Bij klachten over de uitvoering van de overeenkomst wordt de zorgaanbieder in de gelegenheid gesteld middels aanpassingen, verbeteringen aan te brengen in de uitvoering van de dienstverlening.

Artikel 12: Privacyreglement

Mijn Zorg heeft een privacyreglement dat voldoet aan de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het reglement is op verzoek verkrijgbaar bij het kantoor van Mijn Zorg.

Artikel 13: Dossievorming, geheimhouding en privacy

13.1 De zorgaanbieder houdt op de door haar gekozen wijze, documentatie van de door haar uitgevoerde zorg.

13.2 De informatie, verstrekt door de zorgvrager, wordt als vertrouwelijk behandeld. Hiervan wordt alleen gebruik gemaakt voor zover een goede uitvoering van de zorgovereenkomst dat vereist.

13.3 De zorgvrager heeft recht op inzage van de documentatie met betrekking tot haar zorgovereenkomst. Inzage blijft achterwegen indien dit noodzakelijk is in verband met bescherming van de persoonlijke levenssfeer van anderen.

13.4 De zorgaanbieder verstrekt zonder toestemming van de zorgvrager geen (inzage in) gegevens over de zorgvrager aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Onder derden worden niet verstaan: degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en de vertegenwoordiger van de zorgvrager, voor zover de verstrekking van de gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden en of taken.

13.5 De zorgaanbieder is tot geheimhouding verplicht tenzij ernstige misstanden tot spreken verplichten. Deze geheimhouding duurt ook voort na beëindiging van de met de zorgvrager gesloten zorgovereenkomst.

13.6 Na beëindiging van de zorgovereenkomst wordt de gevormde documentatie nog ten minste 5 jaar bewaard.

Artikel 14: Tarieven en betalingsvoorwaarden

14.1 De tarieven zijn afhankelijk van de geleverde diensten.

14.2 De zorgvrager is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen in zijn persoonlijke situatie en of beëindigingen van overeenkomsten met betrekking tot zijn zorg.

14.3 Extra gemaakte kosten tijdens de begeleiding worden bij de zorgvrager gedeclareerd.

14.2 Te leveren zorg, die korter dan 24 uur tevoren is afgezegd, zullen in rekening gebracht worden bij de zorgvrager.

Artikel 15: Informatie

16.1 De zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en 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.

15.2 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.

15.3 De 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 de zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt de zorgaanbieder een andere ter zake deskundige hulpverlener.

15.4 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.

Artikel 16: Aansprakelijkheid

16.1 De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder voor eventueel door de zorgvrager geleden schade is beperkt tot de schade die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld van de zorgaanbieder. Deze schade komt slechts voor vergoeding in aanmerking indien de zorgverlener ertegen verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn, tot maximaal het bedrag van de verzekeringsuitkering.

16.2 Indien de schade wel het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld van de zorgaanbieder, maar deze hier niet tegen verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de branche geldende gebruiken voor verzekerd had behoren te zijn, komt deze schade slechts voor

vergoeding in aanmerking tot maximaal het bedrag van het consult, zoals omschreven staat in de factuur behorende bij het consult. Genoemde beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de zorgaanbieder.

Artikel 17: Toepasselijk recht

18.1 Op elke overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager is het Nederlands recht van toepassing.

18.2 De tekst uit de artikelen is bindend.