



## Algemene Voorwaarden

### Algemene voorwaarden voor zorg zonder verblijf

	blz.
<b>1.</b> Algemeen	1
<b>2.</b> Overeenkomst	1
<b>3.</b> Betaling	3
<b>4.</b> Zorgplan	3
<b>5.</b> Meerdere medewerkers	3
<b>6.</b> Wijziging/beëindiging van de zorgverlening	3
<b>7.</b> Privacy	4
<b>8.</b> Klachtenregeling	4
<b>9.</b> Financiering	4
<b>10.</b> Aansprakelijkheid	5
<b>11.</b> Verklaring	5



# Algemene Voorwaarden

## 1. Algemeen

### 1.1 Cliënt

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Thuiszorg Anahid B.V.

### 1.2 Vertegenwoordiger

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

### 1.3 Thuiszorg Anahid B.V

Rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten(AWBZ), Persoons Gebonden Budget(PGB) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particuliere gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

### 1.4 Medewerkers

De meeste Thuiszorg Anahid B.V.-medewerkers zijn van allochtone afkomst en begrijpen daardoor als zorgverlener de specifieke behoeften van cliënten. Dat heeft niets te maken met discriminatie want ThuiszorgAnahid B.V. levert zorg met eigen taal en cultuur, dus we houden rekening met uw eigen normen en waarden. Maar het is ook belangrijk dat de zorgvrager weet wat ze mag verwachten en waarop wij elkaar kunnen aanspreken. Dit is vastgesteld in onderstaande leveringsvoorwaarden.

### 1.5 Indicatiebesluit

Het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd en zo ja, naar welk aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor zorgaanspraak op grond van PGB.

### 1.6 Geneeskundige handeling

Alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446-468 Burgerlijk Wetboek (geneeskundige behandelings-overeenkomst).

## 2 Overeenkomst

**2.1** Een overeenkomst betreffende zorg of overige diensten tussen cliënt en Thuiszorg Anahid B.V. komt eerst tot stand nadat de overeenkomst door Thuiszorg Anahid B.V. en de cliënt getekend is en terugontvangen. Uitsluitend in acute gevallen wordt direct tot zorgverlening overgegaan.

**2.2** De door de thuiszorgmedewerkers van Thuiszorg Anahid B.V. gewerkte uren worden bijgehouden op periodestaten. Deze worden in het geval van particulier ingekochte zorg of zorg betaald vanuit een Persoons Gebonden Budget (PGB) elke vier weken of bij beëindiging van de werkzaamheden van de cliënt in rekening gebracht. De factuur is voorzien van een specificatie van de gewerkte uren.



## Algemene Voorwaarden

- 2.3** Cliënt dient op de laatste werkdag van de betreffende periode een exemplaar van de betreffende periodestaat te controleren en te ondertekenen. Indien op de ondertekende periodestaat geen aantekeningen zijn gemaakt wordt geacht dat het aantal gewerkte uren juist en volledig is weergegeven.
- 2.4** Uitvoering van zorg door of namens Thuiszorg Anahid B.V. in het kader van de PGB. De WMO wordt verleend op basis van een zogenaamde indicatiestelling. De indicatiestelling wordt door of onder verantwoordelijkheid van het Centrum Indicatiestelling Zorg(CIZ) dan wel door de gemeente afgegeven. Hiermee wordt bedoeld de begeleiding van dagactiviteiten, persoonlijke verzorging(in uren), ondersteunende begeleiding (in uren) en huishoudelijke hulp.

### **3 Betaling**

- 3.1** De cliënt is aan Thuiszorg Anahid B.V. de overeengekomen prijs verschuldigd voor de zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ of WMO rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente, resp. de zorgverzekeraar worden betaald.
- 3.2** Thuiszorg Anahid B.V. stuurt een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, als de cliënt geen gebruik maakt van de geïndiceerde uren per maand brengt Thuiszorg Anahid B.V. geen kosten in rekening.
- 3.3** Thuiszorg Anahid B.V. stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 3.4** Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Thuiszorg Anahid B.V. gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, dit vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

### **4 Zorgplan**

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een zorgplan. Het zorgplan komt bij u thuis te liggen maar blijft eigendom van Thuiszorg Anahid B.V. Wij hechten veel waarde aan een goed verlopend zorgproces en tevreden cliënten. Dit betekent dat de afgesproken zorg en de wijze waarop de zorg wordt verleend regelmatig samen met u en/of uw vertegenwoordiger wordt besproken. Natuurlijk kunt u ook tussentijds de zorgverlener aanspreken indien u vragen heeft of opmerkingen over de zorgverlening.

### **5 Meerdere medewerkers**

Thuiszorg Anahid B.V. laat de zorg verlenen door haar medewerkers. Dat betekent dat de cliënt met meerdere medewerkers te maken kan krijgen. Het aantal verschillende medewerkers dat zorg verleent bij de cliënt wordt zo beperkt mogelijk gehouden. Thuiszorg Anahid B.V. stelt de cliënt bij aanvang van de zorg op de hoogte hoe vervanging wordt geregeld.

### **6 Wijzingen/beëindiging van de zorgverlening**

- 6.1** De zorgverlening kan gewijzigd worden indien:
- De indicatiestelling wijzigt; als de situatie van de cliënt zodanig verandert dat de zorgverlening hierop aangepast moet worden.
  - De regels, bijvoorbeeld betreffende financiering, veranderen.
  - Indien dit het geval is zal Thuiszorg Anahid B.V. de cliënt hierover zo spoedig mogelijk informeren.



## Algemene Voorwaarden

- 6.2** De zorgverlening wordt beëindigd indien:
- De cliënt dit wenst. De opzegtermijn hiervoor bedraagt 24 uur.
  - Thuiszorg Anahid B.V. de zorgverlening opzegt omdat de indicatie vervalt. Hiervoor bedraagt de opzegtermijn één dag.
  - De vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de medewerkende zodanig is verstoord dat de zorg niet op een redelijk manier kan worden uitgevoerd.
  - De cliënt zich niet houdt aan de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de zorg.

### **7 Privacy**

Thuiszorg Anahid B.V. beschermt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en diens privacy. Voor het verlenen van verantwoorde zorg heeft Thuiszorg Anahid B.V. persoonlijke gegevens van de cliënt nodig.

Thuiszorg Anahid B.V. registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en wordt niet zonder toestemming van de cliënt of diens zaakwaarnemer doorgegeven aan anderen.

Een uitzondering hier op is een noodsituatie. Medewerkers van Thuiszorg Anahid B.V. hebben daarnaast een geheimhoudingsplicht tegenover derden.

### **8 Klachtenregeling**

**8.1** Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert Thuiszorg Anahid B.V. een klachtenprocedure. Hierbij zal zij zo zorgvuldig mogelijk beoordelen of de klacht gegrond is en op welke wijze deze opgelost dient te worden.

**8.2** De termijn waarbinnen klachten dienen te worden afgehandeld is 14 dagen, gerekend vanaf het moment van het ontstaan van de situatie waarover de klacht gaat.

**8.3** Klachten betreffende materiële zaken/verzekeringskwesties worden afgewikkeld via de directie van Thuiszorg Anahid B.V.

### **9 Financiering**

**9.1** Als u zorg bij Thuiszorg Anahid B.V. koopt geldt hiervoor het vastgestelde uurtarief. In veel voorkomende gevallen is het echter mogelijk om de zorg of een gedeelte ervan vergoed te krijgen vanuit de AWBZ.

**9.2** Cliënt heeft hiervoor een geldig indicatiebesluit van het CIZ nodig en betaalt dan een eigen bijdrage over de geleverde zorg inclusief het eerste huisbezoek. De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen en aantal uren zorg dat u ontvangt. Op basis van deze gegevens berekent het CAK welke bijdrage u verschuldigd bent.

**9.3** Er zijn ook andere mogelijkheden om zorg vergoed te krijgen bijvoorbeeld via de ziektekostenverzekeraar of de WMO(gemeente). Dit kunt u bij de betreffende organisaties aanvragen. Zij hanteren andere voorwaarden met betrekking tot de vergoeding. Indien u niet in aanmerking komt, wordt de zorg door uzelf betaald. Dit noemen we particuliere zorg die u ook bij onze instelling kunt inkopen.



## Algemene Voorwaarden

### 10 Aansprakelijkheid

- 10.1** Thuiszorg Anahid B.V. is verzekerd tegen schade die bij de cliënt wordt veroorzaakt door schuld van een medewerker. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Thuiszorg Anahid B.V. leidt, kan cliënt een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 8 dagen na constatering, te worden gemeld aan de afdeling administratie doormiddel van een formulier schademelding. Thuiszorg Anahid B.V. is slechts verplicht de schade aan de cliënt te vergoeden als de medewerker het veroorzaken van de schade erkent en tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering aan Thuiszorg Anahid B.V. uitkeert.
- 10.2** Kleine schade's tot € 115,00 zijn voor eigen rekening en risico van cliënt.
- 10.3** Het is cliënt niet toegestaan zonder schriftelijk toestemming van Thuiszorg Anahid B.V. aan haar medewerkers volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan wordt bankpassen en codes, creditcards etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Thuiszorg Anahid B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor schade.
- 10.4** De medewerkers verrichten in principe geen werkzaamheden waarbij het gebruik van een auto nodig is. Mocht het toch zo zijn, dan zal dit bij behorende afspraken in de zorgovereenkomst worden vastgelegd.

### 11 Verklaring

Ondergetekenden hebben kennis genomen van bovengenoemde voorwaarden en richtlijnen.  
Aldus in drievoud opgemaakt en ondertekend.

Datum:

De zorgverlener

De zorgaanvrager

\_\_\_\_\_  
Thuiszorg Anahid B.V.