

1. Toepassing van de algemene voorwaarden

- a. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot het leveren van thuiszorg die Stichting Continuering Uitvoering AWBZ en WMO Groningen e.o., verder te noemen Thuiszorg Groningen, aangaat met klanten.
- b. Opdrachten zijn niet aanvaard, dan nadat deze schriftelijk zijn bevestigd, tenzij de uitvoering van de uit de opdracht voortvloeiende werkzaamheden feitelijk zijn aangevangen.
- c. Een aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverplichting van Thuiszorg Groningen, niet tot een resultaatverplichting.
- d. Afwijkingen van de voorwaarden zijn alleen geldig, wanneer die afwijkingen schriftelijke zijn vastgelegd in een door beide partijen getekende verklaring/aanvullende overeenkomst.
- e. Alle beperkingen in de verplichtingen en aansprakelijkheid van Thuiszorg Groningen worden geacht mede ten behoeve van medewerkers en overige personen die voor of namens Thuiszorg Groningen werkzaam zijn te gelden.

2. Definities

- a. Onder klant wordt verstaan: de persoon met wie de zorgovereenkomst is gesloten en aan wie op grond van deze overeenkomst zorgverlening wordt geleverd.
- b. Onder indicatiestelling wordt verstaan: een indicatie afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of een beschikking afgegeven door de gemeente waar de klant woont.
- c. Onder zorgverlening wordt verstaan: het leveren van verpleging, verzorging, huishoudelijke hulpverlening en/of begeleiding.
- d. Onder zorgverlener wordt verstaan: de medewerker van Thuiszorg Groningen, of de door deze bij de zorgverlening ingeschakelde derde, die de feitelijke werkzaamheden in het kader van de zorgverlening verricht.
- e. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van Thuiszorg Groningen onafhankelijke, onvoorzienbare omstandigheid, waardoor Thuiszorg Groningen haar verplichtingen niet kan nakomen, zoals overstroming en extreem weer.

- f. Onder wettelijke vertegenwoordiger wordt verstaan: een met het gezag belaste ouder of voogd van een minderjarige of een door de rechter benoemde mentor of curator.
- g. Onder mantelzorger of vrijwilliger wordt verstaan: een informele belangenbehartiger van de klant.

3. Informatieverstrekking

De klant geeft Thuiszorg Groningen naar beste weten en kunnen al die informatie en medewerking die nodig is voor het uitvoeren van de zorgverlening. De klant gaat ermee akkoord dat Thuiszorg Groningen deze informatie vastlegt in het zorgdossier en gebruikt voor registratie van de zorgverlening.

4. Aard, inhoud, omvang en continuïteit en plaats van de zorgverlening

- a. De aard, inhoud en omvang van de zorgverlening worden bepaald aan de hand van de indicatiestelling en vastgesteld in overleg met de klant.
- b. Indien een indicatiestelling door het CIZ of gemeente nog niet is geschied, worden de aard, inhoud en omvang van de zorgverlening vastgesteld door Thuiszorg Groningen in overleg met de klant. Na indicatiestelling zal vervolgens de aard, inhoud en omvang van de zorgverlening worden vastgesteld conform deze indicatie.
- c. Indien een wijziging van de zorgvraag en/of de indicatiestelling maakt dat de zorgverlening moet worden gewijzigd, dient de klant Thuiszorg Groningen hieromtrent zo spoedig mogelijk te informeren.
- d. Wijziging van de indicatiestelling leidt tot een daarmee overeenstemmende wijziging van de inhoud en omvang van de zorgverlening. Indien Thuiszorg Groningen bij wijziging in indicatiestelling niet kan voorzien in de uitbreiding van zorgverlening kan Thuiszorg Groningen of de klant op grond hiervan de zorg beëindigen.
- e. Thuiszorg Groningen kan bij overmacht met onmiddellijke ingang veranderingen brengen in de wijze waarop zij zorgverlening verstrekt en de omvang

- waarin dit gebeurt. Thuiszorg Groningen stelt de klant daarvan zo tijdig mogelijk op de hoogte. Aan deze gewijzigde zorgverlening blijven voor de klant wel kosten verbonden, die op de gebruikelijke manier worden berekend en in rekening worden gebracht. Indien Thuiszorg Groningen bij overmacht verandering in de zorgverlening aanbrengt kan de klant op grond hiervan de zorg beëindigen.
- f. De overeengekomen werktijden zoals vastgelegd in het zorgplan kunnen door Thuiszorg Groningen worden gewijzigd/aangepast, doch niet dan na overleg met de klant en met inachtneming van diens/haar belangen.
 - g. Wanneer de klant incidenteel verhinderd is de zorg te ontvangen, laat hij dit aan Thuiszorg Groningen tenminste 24 uur van tevoren weten. Gebeurt dit niet dan brengt Thuiszorg Groningen de gemaakte kosten in rekening bij de klant.
 - h. Thuiszorg Groningen spant zich, in relatie met de zorgzwaarte in om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wens van de klant met betrekking tot de specifieke medewerker en het aantal medewerkers.
 - i. Indien een goede uitvoering van de opdracht dit, naar het oordeel van Thuiszorg Groningen vereist, kan zij zich daarbij door derden laten bijstaan.
 - j. Ten behoeve van een goede uitvoering en continuïteit van de zorg, hanteert Thuiszorg Groningen een zorgdossier dat gedurende de termijn van zorgverlening bij de klant in bewaring wordt gegeven, onder verplichting dat zorgvuldig te doen.
 - k. Op het moment dat de huishoudelijke hulpverlening geboden wordt, dient de klant er voor te zorgen dat hij in de woning aanwezig is. In uitzonderlijke gevallen kan in onderling overleg van deze bepaling worden afgeweken.
 - l. De zorg wordt verleend op de gewone verblijfplaats van de klant, tenzij hiervan in onderling overleg wordt afgeweken.

5. Einde van de overeenkomst

Onverminderd de overige bepalingen kan Thuiszorg Groningen de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen:

- a. bij overlijden van de klant;
- b. indien de klant in staat van faillissement is verklaard, in surseance verkeert, of komt te vallen onder

toepassing van de wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP), tenzij betalingen aan Thuiszorg Groningen desondanks gegarandeerd blijven;

- c. indien de klant zich niet houdt aan de algemene voorwaarden van of aan de overeenkomst met Thuiszorg Groningen;
- d. indien de geldigheidsduur van de indicatiestelling is geëindigd en niet een nieuwe indicatiestelling is vastgesteld;
- e. wanneer de klant gedrag vertoont dat voor de zorgverlener onacceptabel is, zoals bijvoorbeeld ongewenste intimiteiten, (bedreiging met) geweld, intimidatie, belediging of discriminatie.

6. Nota en eigen bijdrage

- a. Indien de zorgverlening geschiedt op basis van een indicatiestelling door het CIZ of door/namens de gemeente, betaalt de klant voor de zorgverlening een inkomensafhankelijke bijdrage. De vaststelling van de tarieven van de eigen bijdrage geschiedt van overheidswege. De klant aanvaardt dat de tarieven en daarmee zijn/haar financiële verplichtingen kunnen worden gewijzigd. De eigen bijdrage wordt periodiek geïnd door het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK) of door de gemeente en is gebaseerd op het aantal verrichte zorguren. Thuiszorg Groningen verstrekt het CAK of de gemeente een opgave van gewerkte uren, afgerond op 5 minuten per prestatie.
- b. Wanneer de zorgverlening al is begonnen voordat de indicatie door het CIZ of gemeente is afgegeven, zal de klant aan Thuiszorg Groningen de vergoeding voldoen op basis van de door Thuiszorg Groningen gehanteerde tarieven tenzij de aan de indicatiestelling voorafgaande werkzaamheden met terugwerkende kracht (deels) van rijkswege worden vergoed. In dat geval is de klant verplicht de met terugwerkende kracht vastgestelde eigen bijdrage te voldoen, die zal worden geïncasseerd op de hiervoor onder artikel 6a aangegeven wijze, verhoogd met het bedrag voor de door Thuiszorg Groningen verstrekte zorg die uitstijgt boven de indicatiestelling. Wanneer de indicatie

- achteraf niet wordt verleend zijn de kosten van de eerste twee weken zorg voor rekening van Thuiszorg Groningen.
- c. Indien de zorgverlening geschiedt zonder indicatie door het CIZ of gemeente is de klant gehouden om op daartoe strekkend verzoek Thuiszorg Groningen te machtigen om het door de klant verschuldigde bedrag van de bank- of girorekening van de klant af te schrijven en bij te schrijven op een rekening van Thuiszorg Groningen. Betaling dient te geschieden binnen de termijn van 30 dagen na dagtekening van de aan de klant gezonden nota, middels storting op de bankrekening van Thuiszorg Groningen. Bij niet volledige betaling binnen de gestelde termijn zal de klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim zijn. Dan ook is Thuiszorg Groningen gerechtigd de verdere werkzaamheden op te schorten en de overeenkomst te ontbinden.
- d. In geen der in dit artikel genoemde gevallen is het de klant toegestaan om te verrekenen.

7. Goede en veilige werkomstandigheden

- Ter voorkoming van te grote fysieke belasting moeten zorgverleners van Thuiszorg Groningen werken volgens de normen vastgelegd in de Arbowet.
- a. De zorgverleners die huishoudelijke hulpverlening geven moeten over deugdelijke en veilige werkmaterialen kunnen beschikken. Wanneer volgens het oordeel van Thuiszorg Groningen de werkmaterialen niet aan de gestelde eisen van veiligheid en deugdelijkheid voldoen, is de klant verantwoordelijk voor de verbetering.
- b. De zorgverleners moeten over voldoende schoonmaak- en desinfectiemiddelen kunnen beschikken om hun werk uit te kunnen voeren. De klant is verantwoordelijk voor de aanschaf hiervan.
- c. Bij persoonlijke verzorging en verpleging moeten de zorgverleners over voldoende hulpmiddelen/ (verpleeg)artikelen ten behoeve van de feitelijke zorgverlening beschikken. De klant is, eventueel op verzoek van de medewerker, verantwoordelijk voor de aanwezigheid van deze materialen.
- d. Tijdens de uitvoering van de zorgverlening werken de zorgverleners volgens hygiënische richtlijnen. Dat kan betekenen, dat zij een schort of handschoenen dragen.

- e. Zolang de hiervoor onder a, b en c bedoelde werkmaterialen niet aanwezig zijn, zullen de daarmee te verrichten werkzaamheden door de zorgverleners van Thuiszorg Groningen niet behoeven te worden uitgevoerd. Thuiszorg Groningen zal dit dan mondeling meedelen en schriftelijk bevestigen aan de klant.

8. Omgangsvormen en voorkeuren

Thuiszorg Groningen discrimineert bij de zorgverlening niet naar afkomst, nationaliteit, leeftijd, geslacht, levensbeschouwing of seksuele geaardheid.

9. Privacy en geheimhouding

- a. Thuiszorg Groningen hanteert bij de zorgverlening de toepasselijke beroepscode en wettelijke verplichtingen op het gebied van privacy en bescherming persoonsgegevens.
- b. Zonder toestemming van de klant stelt Thuiszorg Groningen geen persoonsgegevens en medische gegevens ter beschikking aan anderen, behalve wanneer een wettelijke verplichting dat noodzakelijk maakt. Thuiszorg Groningen kan aan de gemeente persoonsgegevens en gegevens over de aard en omvang van de zorgverlening verstrekken als de klant bij de gemeente een indicatie vraagt voor huishoudelijke hulpverlening.
- c. De klant verleent hierbij toestemming aan Thuiszorg Groningen en haar zorgverleners om, in aanwezigheid van de politie, de plaats waar de zorgverlening feitelijk plaatsvindt te betreden, ook zonder daar te zijn toegelaten, indien een zorgverlener op een overeengekomen zorgtijdstip of als reactie op een alarmmelding geen toegang tot de woning krijgt, tenzij de toegang door de klant uitdrukkelijk is geweigerd.

10. Aansprakelijkheid, schade en uitsluitingen

- a. Thuiszorg Groningen aanvaardt de aansprakelijkheid voor de door de klant geleden schade wanneer vaststaat dat de schade is veroorzaakt door het toedoen van een zorgverlener van of namens Thuiszorg Groningen, door een aan deze zorgverlener toerekenbare fout. De aansprakelijkheid van Thuiszorg Groningen is beperkt tot de wettelijke aansprakelijkheid en in ieder

geval tot het bedrag dat in een voorkomend geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Thuiszorg Groningen wordt uitgekeerd, verhoogd met het eigen risico van Thuiszorg Groningen dat is opgenomen in de aansprakelijkheidsverzekering.

- b. Voor het eventueel verkrijgen van schadevergoeding is noodzakelijk dat de schade schriftelijk en via een schadeformulier is gemeld aan Thuiszorg Groningen binnen 14 dagen na het ontstaan of de constatering daarvan door cliënt. Schadeformulieren zijn te verkrijgen bij Thuiszorg Groningen.
- c. Van vergoeding zijn uitgesloten, behalve indien er sprake is van opzet of daaraan grenzende grove schuld:
 - Het verlies van boodschappengeld van de klant door een zorgverlener, voorzover dat een bedrag van €25,- te boven gaat;
 - Schade die ontstaat wanneer een zorgverlener de auto van de klant gebruikt ten behoeve van de klant, wat klant en zorgverlener uitdrukkelijk niet is toegestaan, behoudens indien hiervoor vooraf schriftelijk toestemming is verkregen.
- d. De klant vrijwaart Thuiszorg Groningen tegen alle aanspraken van derden, welke samenhangen met of voortvloeien uit de werkzaamheden die voor de klant zijn of worden verricht.
- e. De klant vrijwaart Thuiszorg Groningen voor iedere aanspraak tot schadevergoeding die is ontstaan door het verschaffen van toegang in een situatie als bedoeld in art. 9 onder c.

11. Apparatuur en hulpmiddelen

- a. Indien de klant gebruik maakt van apparatuur of hulpmiddel, is de klant gehouden om gelegenheid te geven tot het plaatsen van de apparatuur dan wel hulpmiddel op de wijze en op de plaats die naar het oordeel van Thuiszorg Groningen of door Thuiszorg Groningen ingeschakelde derden het meest geschikt is.
- b. Bij de plaatsing van apparatuur dan wel hulpmiddel zal aan de klant instructie worden gegeven omtrent de werking van apparatuur dan wel hulpmiddel.
- c. De klant is gehouden om Thuiszorg Groningen of door Thuiszorg Groningen

ingeschakelde derden tot apparatuur dan wel hulpmiddel toegang te verlenen, teneinde daaraan onderhoud, reparaties en controle te verrichten, alsmede deze te vervangen door andere apparatuur dan wel hulpmiddel indien Thuiszorg Groningen of door Thuiszorg Groningen ingeschakelde derde daartoe de wens te kennen geeft.

- d. De klant is gehouden apparatuur dan wel hulpmiddel zorgvuldig te behandelen. Hij is aansprakelijk voor alle beschadigingen aan apparatuur en/of hulpmiddel, hoe en door wie ook ontstaan, en verlies gedurende de tijd dat hij apparatuur dan wel hulpmiddel in verband met de overeenkomst tussen partijen onder zich heeft
- e. Het is de klant niet toegestaan om zelf werkzaamheden aan apparatuur dan wel hulpmiddel uit te (laten) voeren of wijzigingen aan te brengen noch aan de software, die in de apparatuur of het hulpmiddel is verwerkt
- f. Bij het einde van de overeenkomst is klant gehouden Thuiszorg Groningen of door Thuiszorg Groningen ingeschakelde derden in de gelegenheid te stellen om apparatuur dan wel hulpmiddel uit de woning op te halen
- g. Thuiszorg Groningen is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor storingen of gebreken van apparatuur of hulpmiddel. In dat geval zal Thuiszorg Groningen zich inspannen, dat de storing of het gebrek binnen redelijke termijn wordt verholpen.

12. Klachten

Thuiszorg Groningen heeft een klachtenregeling. Iedere klant ontvangt bij aanvang van de zorgverlening een beschrijving van deze regeling in het zorgdossier. Bovendien is het klachtenreglement van Thuiszorg Groningen voor klanten op aanvraag beschikbaar.

13. Cadeaus, leningen, erfenissen en legaten

Het is het personeel van Thuiszorg Groningen niet toegestaan om cadeaus, ook niet in de vorm van geld, leningen, erfenissen en legaten te aanvaarden van klanten en ex- klanten. Wanneer de klant toch zou geven of nalaten, komen de kosten en/of schade geheel voor rekening en risico van de klant.

Wel kunnen klanten erfenissen, legaten en schenkingen nalaten, respectievelijk doen toekomen aan Thuiszorg Groningen.

14. Wijziging van algemene voorwaarden

Thuiszorg Groningen is bevoegd om deze algemene voorwaarden tijdens een lopende opdracht te wijzigen. Een wijziging zal aan de klant kenbaar worden gemaakt, waarna de gewijzigde voorwaarden voor de verdere duur van de opdracht van toepassing zijn, tenzij de klant heeft aangegeven deze niet te aanvaarden. In dat geval wordt de overeenkomst geacht te zijn beëindigd op de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht zijn geworden.

15. Geschillen

- a. Op alle overeenkomsten met betrekking tot de zorgverlening door Thuiszorg Groningen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- b. Voor zover afwijkingen van de wettelijke competentieregels zijn toegestaan, neemt de bevoegde rechter binnen het Arrondissement Groningen kennis van alle geschillen die mochten ontstaan tussen Thuiszorg Groningen en de klant. Hiervan kan worden afgeweken wanneer Thuiszorg Groningen er de voorkeur aan geeft het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de klant.

16. Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn onderdeel van het zorgdossier. De algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen in april 2009.