

Algemene Voorwaarden Yavé Thuiszorg



Yave Thuiszorg 2024

Inhoud

Inhoud	2
Voorwoord	4
1. Algemeen	5
1.1 Definities	5
1.2 Toepasselijkheid	6
1.3 Bekendmaking algemene voorwaarden	6
1.4 Afwijking en wijziging van de algemene voorwaarden	6
1.5 Duidelijke Informatie	7
1.6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger	7
2. De intake	8
2.1 Totstandkoming overeenkomst	9
2.2 Totstandkoming van het zorgleefplan	9
3. Zorgleefplan en zorgdossier	10
3.1 Doel en inhoud van het zorgleefplan	10
3.2 Naleving van het zorgleefplan	10
3.3 Wat is het (digitaal) zorgleefplan en hoe komt het tot stand?	11
3.4 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) zorgplan?	11
3.5 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?	11
3.6 Wat als wij de afspraken in het (digitaal) zorgplan niet kunnen nakomen?	11
3.7 Bewaren van gegevens	11
3.8 Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden	12
3.9 Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?	12
3.10 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	13
4. Kwaliteit en veiligheid – Zorg	14
4.1 Afstemming (één cliënt – meer zorgverleners)	14
4.2 Zorg voor persoonlijke eigendommen	15
4.3 Zorgverlening op afstand	15
5. Betalingsvoorwaarden	16
5.1 Moet u betalen voor de zorgverlening?	16
5.2 Hoeveel moet u betalen?	16
5.3 Op welk moment moet u betalen?	16

5.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?	16
5.5 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?	17
6. Incidenten, Klachten en Geschillen	17
6.1 Incidenten	17
6.2 Klachten	17
6.3 Geschillen	17
7. Einde van de overeenkomst	19
7.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?	19
7.2 Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?	19
7.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?	20
7.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?	20
7.5 Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?	20
8. Relatiebeding	21
9. Concurrentiebeding	21

Voorwoord

Geachte lezer,

Deze "Algemene Voorwaarden" zijn ontworpen om wederzijdse verwachtingen te definiëren en transparantie te bieden over ons beleid, tarieven, en de rechten en verantwoordelijkheden van zowel Yave Thuiszorg als onze cliënten. We staan altijd open voor uw vragen en feedback, en ons team is hier om u te ondersteunen op elk moment.

We danken u voor het vertrouwen in ons zorgteam. Samen zorgen we voor een veilige, zorgzame en ondersteunende omgeving waarin u of uw geliefde de beste zorg kan ontvangen.

De 'algemene voorwaarden' zijn gebaseerd op en in overeenstemming met de algemene voorwaarden die zijn gepubliceerd door Actiz en Zorgthuisnl, die zijn opgesteld in overleg met de Consumentenbond, LOC Waardevolle Zorg en de Nederlandse Patiëntenfederatie, in het kader van de Zelfreguleringsoverleg Coördinatiegroep van de Sociaal-Economische Raad (SER) en zullen van kracht worden op 1 januari 2022.

1. Algemeen

1.1 Definities

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Yavé Thuiszorg.

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.

Yavé Thuiszorg: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Indicatiestelling: de op basis van professionele standaarden door de wijkverpleegkundige vastgesteld behoefte aan zorg in relatie tot de verschillende leefdoelgebieden. Deze behoefte wordt vertaald naar de wettelijke aanspraak wijkverpleging in het zorgplan. De aanpak wijkverpleging wordt uitgevoerd door wijkverpleegkundige en/of verzorgende; dit wordt door Yavé Thuiszorg op basis van professionele standaarden bepaald.

Indicatiebesluit/Toewijziging: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de AWBZ. Het op basis van de beoordeling van de wijkverpleegkundige.

Zorgplan: dynamische set van afspraken tussen de cliënt en Yavé Thuiszorg over zorg, ondersteuning, en het toewerken naar zelfredzaamheid en maatschappelijk integratie. Deze afspraken zijn gebaseerd op individuele zorgdoelen, behoefte en de situatie van de cliënt. De zorgdoelen komen in gezamenlijke besluitvorming met de cliënt tot stand binnen de kaders van de gestelde indicatie door de wijkverpleegkundige. In het zorgplan worden de zorgdoelen, aard van zorg, de duur en het aantal uren zorginzet vastgesteld. Zorgplan is onderdeel van het zorgdossier.

Activiteitenlijst: De lijst in het zorgdossier met alle activiteiten die uitgevoerd worden door medewerkers van of in opdracht van Yavé Thuiszorg.

Zorgdossier: Geheel aan documenten betreft verleend zorg, afspraken, evaluaties, communicatie en formulieren voor betrokken bij de zorg en van de cliënt zelf.

Geneeskundige handelingen: 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 behandelingsovereenkomst).

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

Intentieverklaring: intentie en wil van klant om onder deze algemeene voorwaarden gebruik te maken van Yavé Thuiszorg diensten en zorgverlening. (gebruikt als referentie voor relatie beding en concurrentiebeding).

Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?: In de module(s) van de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan). Met 'wij/ons' wordt de zorgaanbieder bedoeld.

1.2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Yavé Thuiszorg gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot zorg.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen. De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden in deze module(s) geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.
3. De algemene voorwaarden zijn niet van toepassing:
 - a. bij onvrijwillige opname en verblijf van de cliënt. Onder een onvrijwillige opname en verblijf verstaan wij een opname en verblijf op basis van een inbewaringstelling of een rechterlijke machtiging zoals bedoeld in de Wet zorg en dwang;
 - b. op de overeenkomst met cliënt die maatschappelijke ondersteuning van ons ontvangt;
 - c. op de overeenkomst met cliënt die met een persoonsgebonden budget zorg of maatschappelijke ondersteuning bij ons inkoopt.

1.3 Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.
3. Intentieverklaring voor aantal uren en duur van verleende zorg. Vrijwil en bewust keuze van client. Hierbij wordt de intentie verklaring geldig gemaakt voor gebruik bij relatie beding en concurrentie beding.

1.4 Afwijking en wijziging van de algemene voorwaarden

1. Yavé Thuiszorg kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.
2. De algemene voorwaarden in deze module(s) kunnen slechts gewijzigd worden:
 - a. bij gewijzigde wet- en regelgeving door Yave Thuiszorg, als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Een wijziging van de algemene voorwaarden die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren;
 - b. in alle overige gevallen door ons, na instemming van de cliëntenraad. Wij informeren u tijdig over een wijziging van de algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

1.5 Duidelijke Informatie

1. Telkens wanneer de zorgaanbieder informatie aan de cliënt verstrekt, doet hij dit op een passend niveau voor de cliënt en zorgt hij ervoor dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Yavé Thuiszorg de informatie elektronisch verstrekt, verifieert hij of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het in het belang van de cliënt noodzakelijk is, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Yavé Thuiszorg zorgt ervoor dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over zaken die relevant zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

1.6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger.

1. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Yavé Thuiszorg de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:

a. De vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;

b. De procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen daarvan;

c. Het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;

d. Mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;

e. De procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;

f. De zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;

g. De mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;

h. GEEN overeenkomsten tussen client en medewerkers/opdrachtnemers van Yave Thuiszorg zonder schriftelijke toestemming, en der van op de hoogte te zijn over de boetebeding die hierbij geldt ingeval van overtreding voor beide partijen “client” en “medewerker van Yave Thuiszorg” of “opdrachtnemer van Yave Thuiszorg”, waaronder ZZP'ers.

i. De bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;

j. Waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;

k. De mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;

l. De wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;

m. Het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;

n. Het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;

o. De klachtenregeling;

p. Deze algemene voorwaarden;

q. Indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;

r. Het privacybeleid;

s. Het medicatiebeleid.

2. Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.

3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.

4. De cliënt informeert de zorgaanbieder meteen indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt. Yavé Thuiszorg is hierdoor ook bevoegd om opzegging tot overeenkomst op basis van een effectieve samenwerking met andere zorg partijen.

2.1 Totstandkoming overeenkomst

1. Yavé Thuiszorg doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de Yavé Thuiszorg aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Yavé Thuiszorg en de cliënt de overeenkomst.

3. De overeenkomst bevat in ieder geval:

- a. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
- b. een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
- c. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
- d. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
- e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
- f. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

2.2 Totstandkoming van het zorgleefplan

1. Yavé Thuiszorg stelt in samenspraak met de cliënt een zorgleefplan op. Yavé Thuiszorg biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan.

2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt Yavé Thuiszorg het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgleefplan ter instemming voor aan de cliënt.

3. Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Yavé Thuiszorg en de cliënt ondertekenen het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

4. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgleefplan is – in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt,

omdat onverwijde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

3. Zorgleefplan en zorgdossier

**Het Zorgleefplan wordt ook wel genoemd (digitaal) zorgplan, persoonlijk ontwikkelingsplan of individueel plan.*

3.1 Doel en inhoud van het zorgleefplan

1. Het zorgleefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgleefplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
3. In het zorgleefplan wordt in ieder geval vastgelegd: - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgleefplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat; - wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt; - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt; - de momenten van evaluatie van het zorgleefplan.

3.2 Naleving van het zorgleefplan

1. Yavé Thuiszorg voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan.
2. Als Yavé Thuiszorg afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgleefplan wordt minimaal twee keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorgleefplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgleefplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijde afwijking van het zorgleefplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. De Yavé Thuiszorg instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgleefplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Yavé Thuiszorg afgesproken zorg niet verleent, biedt de zorgaanbieder de cliënt – zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen – een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg

van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

3.3 Wat is het (digitaal) zorgleefplan en hoe komt het tot stand?

Het (digitaal) zorgplan is een (digitaal) document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het (digitaal) zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het (digitaal) zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De zorgverlening die wij geven is beperkt tot de indicatie die u heeft. Als u aanvullende zorg wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Mogelijk kunnen wij dat bieden tegen extra betaling.

3.4 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het (digitaal) zorgplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het (digitaal) zorgplan zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het (digitaal) zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

3.5 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

1. Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het (digitaal) zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien: de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
2. de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
3. de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
4. welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
5. hoe vaak en waarom het (digitaal) zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

3.6 Wat als wij de afspraken in het (digitaal) zorgplan niet kunnen nakomen?

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

3.7 Bewaren van gegevens

1. Als Yavé Thuiszorg zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de cliënt.

2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Yavé Thuiszorg de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

3. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 - 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald

3.8 Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

1. Yavé Thuiszorg verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.

2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:

- a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

3. Yavé Thuiszorg instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

4. Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel geen inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Dat is alleen anders:

- a. wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- b. wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- c. wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

5. Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier als:

- a. daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- b. schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat: - u dat niet wenst; én - u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én - u in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

3.9 Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

1. Wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, medische gegevens en de voortgang van de zorgverlening. Het (digitaal) zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.

2. Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.

3. Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

4. Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij u schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die u gebruikt heeft bij uw vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in Hoofdstuk 5 van deze module.

3.10 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Yavé Thuiszorg moet toestemming krijgen van de cliënt:

- a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
- b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.

2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a. wordt niet verstaan:

- a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
- b. de vertegenwoordiger.

3. Indien Yavé Thuiszorg bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

4. Kwaliteit en veiligheid – Zorg

1. Yavé Thuiszorg levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.

2. Yavé Thuiszorg zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt:

- a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn (VOG, BIG Register)
- b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de Yavé Thuiszorg motiveren en aan de cliënt uitleggen. Yavé Thuiszorg maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgleefplan.

3. Yavé Thuiszorg zorgt voor continuïteit van de zorg.

4.1 Afstemming (één cliënt – meer zorgverleners)

A.) Binnen de organisatie van Yavé Thuiszorg:

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Yavé Thuiszorg of in opdracht van Yavé Thuiszorg werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:

- a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
- b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar Yavé Thuiszorg voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
- c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
- d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.

2. Yavé Thuiszorg zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is

- a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
- b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B.) Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder:

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste een niet binnen de organisatie van Yavé Thuiszorg of in opdracht van Yavé Thuiszorg werkt, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat:

- a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
- b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

4.2 Zorg voor persoonlijke eigendommen

Wij zorgen ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken is bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

4.3 Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Yavé Thuiszorg verleent, faciliteert en ondersteunt Yavé Thuiszorg, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgleefplan.
2. De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatieuitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan.
3. Yavé Thuiszorg informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Yavé Thuiszorg zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

5. Betalingsvoorwaarden

1. De cliënt is Yavé Thuiszorg de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente resp. de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in *artikel 2.2 (totstandkoming van het zorgleefplan) lid 3 en 4* stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 2.2 lid 3 onder 3e brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft aangemeld conform *artikel 3.7 lid 3*.
3. Yavé Thuiszorg 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.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet betaald is, Yavé Thuiszorg gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

5.1 Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet (rechtstreeks) door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u 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.

5.2 Hoeveel moet u betalen?

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

5.3 Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen moet betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen.

5.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

5.5 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen (“indexeren”) en wettelijke tarieven.

6. Incidenten, Klachten en Geschillen

**Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.*

6.1 Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Yavé Thuiszorg de betreffende cliënt over:

- a. de aard en de oorzaak van het incident;
- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Yavé Thuiszorg de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.

3. Yavé Thuiszorg verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

6.2 Klachten

1. Wat kunt u doen met een klacht over ons? Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website of in een folder. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

2. Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld? Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven onder 6.3 *Geschillen* en op de website van de geschillencommissie Stichting Zorggeschil.

6.3 Geschillen

1. Een geschil kunt u voorleggen aan de geschillencommissie Stichting Zorggeschil. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

2. Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil? U moet binnen twaalf maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

3. Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil? U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (acht weken, eventueel te verlengen tot tien weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

4. Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie? U kunt er voor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener gaat, kunt u ook naar de tuchtrechter gaan.

5. Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie? Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

6. Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie? De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kunt u wel naar de rechter.

7. Einde van de overeenkomst

7.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- a. als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- b. als u en wij dat allebei willen;
- c. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder 7.2.;
- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder 7.4.;
- e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het zorgdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- f. als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;
- g. ingeval van ontbinding door de rechter;
- h. bij uw overlijden.

7.2 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:

- a. wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- b. u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- c. er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.
- d. als wij de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat wij niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid hebben;
- e. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
- f. als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging: 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht; 2e. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft; 3e. de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.

7.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervoor vermeld onder 7.2., zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. U krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

7.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn (1 kalender maand).

7.5 Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, mag u dat deel van de overeenkomst, die de aanvullende zorgverlening regelt en waarvan de prijzen verhoogd zijn, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

8. Relatiebeding

Algemene Voorwaarden Yavé Thuiszorg en de intentieverklaring verbieden het om een zakelijke relatie met werknemers of opdrachtnemers van Yavé Thuiszorg aan te gaan. Zorg wordt verleend direct via Yavé Thuiszorg. Bij breuk, gelden de volgende gevolgen:

- a. administratief kosten zullen hier voor in rekening gebracht worden, schadevergoeding, en de boetebeding gelijk aan het verlies aan omzet op basis van de afgesproken uren en duur van zorg in de intentieverklaring.

9. Concurrentiebeding

1. Het is werknemers/opdrachtnemers verboden gedurende een periode van zes maanden na beëindiging van het dienstverband zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van werkgever:

- a. werkzaam te zijn ten behoeve van bedrijven of personen die op het moment van beëindiging van de overeenkomst cliënt zijn van werkgever, dan wel gedurende 6 maanden voorafgaand aan deze beëindiging cliënt van de werkgever of een daarmee gelieerde onderneming zijn geweest (hierna "relaties"), op welke wijze dan ook, direct of indirect, hetzij tegen vergoeding, hetzij om niet;
- b. de sub a bedoelde relaties direct of indirect in zijn eigen of in het belang van derden te benaderen, teneinde hen te bewegen de relatie met werkgever of een daarmee gelieerde onderneming te beëindigen ten behoeve van een concurrent, of zichzelf. De werknemer/opdrachtnemer dient zich in het algemeen te onthouden van iedere activiteit die de relatie tussen de werkgever en haar relaties in negatieve zin zou kunnen beïnvloeden;

2. Het is de werknemer verboden gedurende een periode van 24 maanden na beëindiging van het dienstverband met werkgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van werkgever werknemers van werkgever te bewegen hun arbeidsovereenkomst met werkgever te beëindigen, teneinde op welke wijze dan ook te concurreren met werkgever. Indien werknemer in strijd met zijn verplichtingen uit hoofde van het bepaalde in dit artikel handelt, zal hij, in afwijking van het bepaalde in artikel 7:650 leden 3, 4 en 5 BW aan werkgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, voor iedere overtreding een niet voor rechtelijke matiging of compensatie (zijdens werknemer) vatbare boetesom verbeuren ten bedrage van twaalf maal het laatst geldende bruto maandsalaris van de werknemer en een bedrag gelijk aan elke dag dat de overtreding omzet verlies maakt. voortduurt nadat deze zich het eerst heeft voorgedaan, onverminderd het recht van de werkgever om, daarnaast volledige schadevergoeding te vorderen.

3. Hier onder wordt verstaan werknemers van Yavé Thuiszorg of ZZP'ers onder opdracht van Yavé Thuiszorg.