

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Home Instead Thuiservice West-Brabant West**

#### **I. Algemeen**

##### **I.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?**

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de (mondelijke) overeenkomst tussen u en ons die geldt vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren dienstverlening heeft aanvaard. Dit wordt gekwalificeerd als een geneeskundige behandelovereenkomst (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing:

- a. op de overeenkomst met een klant die dienstverlening van ons ontvangt gefinancierd vanuit Wet langdurige zorg, Zorg in Natura of Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Zorg in Natura.

Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing:

- a. op de overeenkomst met een klant die met een persoonsgebonden budget bij ons inkoop;
- b. op de overeenkomst met een klant die met eigen financiële middelen bij ons inkoop;
- c. op de overeenkomst met een klant die vanuit de Zorgverzekeringswet, vervangende mantelzorg bij ons inkoop.

##### **I.2 Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?**

In 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 u beslissingen kan nemen als u dat zelf niet meer kunt). Met 'wij/ons' wordt Home Instead Thuiservice West-Brabant West bedoeld.

##### **I.3 Kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?**

Ja wij kunnen onze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen als:

- een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- en regelgeving, een dergelijke wijziging gaat direct in en wij kunnen u hier ook achteraf over informeren;
- een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in de contractuele afspraken tussen ons en de financier/ het zorgkantoor/ de gemeente, een dergelijke wijziging gaat direct in en wij kunnen u hier ook achteraf over informeren;
- in alle overige gevallen als wij daartoe noodzaak zien; wij informeren u dan tijdig over de wijziging waarbij we aangeven wanneer de wijziging in werking treedt.

*De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden geven niet een volledige weergave van de wettelijke regeling.*



## 2. Uitvoering van de dienstverlening

### 2.1 Wat mag u van ons verwachten?

Wij verrichten diensten op het gebied van Begeleiding, Persoonlijke Verzorging en Ondersteuning in en om huis. [Lees hier](#) meer over onze diensten. De diensten die wij bieden zijn in beginsel beperkt tot de indicatie die u heeft. Als u aanvullende diensten wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Mogelijk kunnen wij dat bieden tegen extra betaling. De exacte inhoud van de wensen en de aard van de te leveren diensten wordt voorafgaand aan de dienstverlening mondeling met u besproken en vastgelegd in het (digitale) zorgplan. De inhoud van de dienstverlening alsook het aantal uren per week, de dagen en tijdstippen kunnen gedurende de looptijd in overleg tussen u en ons worden aangepast.

De dienstverlening zal worden uitgevoerd door een bij ons in dienstbetrekking zijnde CAREGiver en onder verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Home Instead. Wij zullen ons inspannen om de dienstverlening te laten uitvoeren door een CAREGiver die past bij het door u gewenste profiel. Alvorens de feitelijke dienstverlening aanvangt zal (mits mogelijk en/of wenselijk) onder begeleiding van de Klantcoördinator een kennismaking plaatsvinden tussen u en de CAREGiver. Ingeval zich een situatie voordoet waarbij de uitvoering van de dienstverlening door de CAREGiver niet meer voldoet aan uw wensen, zal in overleg met de Klantcoördinator worden bepaald hoe dit zodanig kan worden gewijzigd dat dit weer wel aan de wensen voldoet. Hierbij kan worden overeengekomen dat de dienstverlening door een andere CAREGiver wordt uitgevoerd.

Home Instead garandeert de kwaliteit van de dienstverlening en de CAREGiver verricht zijn werk zoals van een redelijk handelend zorgverlener mag worden verwacht. CAREGivers gebruiken de laatste 5 minuten van een dienst voor (digitale) verslaglegging.

Als uw zorgvraag/-behoefte zodanig verandert dat wij u met onze dienstverlening geen goede zorg meer kunnen bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek. Het kan dan voorkomen dat wij onze dienstverlening bij u moeten beëindigen.

Onze CAREGivers voeren uitsluitend niet-medische diensten uit. Ingeval van een levensbedreigende situatie zal een CAREGiver in eerste instantie de noodzakelijke alarmdiensten waarschuwen en in afwachting van de komst van ambulance, politie of andere hulpdiensten handelen zoals het een goed burger betaamt en naar vermogen die acties ondernemen die op dat moment naar zijn goeddunken noodzakelijk zijn om de levensbedreigende situatie te beëindigen of te stabiliseren.

CAREGivers en/of Home Instead zijn niet verantwoordelijk voor uw medische conditie en kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet uitvoeren van medische handelingen.

### 2.2 Onder welke omstandigheden vindt de dienstverlening plaats?

Vooraf zal door ons een check worden gedaan van de toegankelijkheid en veiligheid van uw woning. Doel hiervan is om te beoordelen of sprake is van een veilige werkomgeving voor de CAREGiver. Ingeval bij deze check constatering worden gedaan waaruit blijkt dat geen sprake is van een veilige en toegankelijke situatie zal u de nodige maatregelen nemen om deze situatie zodanig aan te passen dat er wel sprake is van een



toegankelijke en veilige werkomgeving. Samen zorgen we ervoor dat de CAREGiver veilig kan werken.

### **2.3 Wat is het (digitale) zorgplan en hoe komt het tot stand?**

Het (digitale) zorgplan is een (digitaal) document dat bij de start van de dienstverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het (digitale) zorgplan worden de met u gemaakte afspraken over de uitvoering van de dienstverlening vastgelegd. In het (digitale) zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. Wij zorgen ervoor dat het zorgplan beschikbaar is voor u en (direct) te raadplegen.

### **2.4 Wat gebeurt er tijdens het kwaliteitsbezoek?**

Wij leggen graag op regelmatige basis kwaliteitsbezoeken bij u af om de kwaliteit van de dienstverlening te bevragen en of de inzet aan uw behoefte voldoet. We evalueren ook minimaal twee keer per jaar met u het zorgplan, tenzij u er zelf voor kiest om dit anders in te richten. We bespreken dan hoe de dienstverlening verloopt en/of er aanpassingen gewenst zijn. Naderhand wordt het zorgplan geactualiseerd. Op grond van de Wet langdurige zorg kunt u bij het evalueren van het zorgplan gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit kunt u bij het zorgkantoor aanvragen.

## **3. Overige afspraken**

### **3.1 Met welke bijkomende kosten moet u rekening houden?**

Als wij tijdens de dienstverlening met of voor u kilometers rijden, dan brengen wij deze gereden kilometers bij u (particulier) in rekening tegen € 0,35 per km plus eventuele parkeerkosten. Daarnaast worden parkeerkosten bij u (particulier) in rekening gebracht indien u woonachtig bent in een zone waarin betaald parkeren van toepassing is.

### **3.2 Hoe wordt er omgegaan met privacy?**

Voor de uitvoering van de dienstverlening worden persoonsgegevens gewerkt. De borging van privacy hierbij wordt belangrijk geacht. Meer informatie over hoe wordt omgegaan met privacy kunt u lezen in het privacy statement en op de website, [www.homeinstead.nl/privacy](http://www.homeinstead.nl/privacy).

### **3.3 Welke informatie krijgen wij van u voorafgaand aan de start dienstverlening?**

Voor aanvang van de zorgverlening:

- Geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijk) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen. Ook geeft u ons informatie over een eventuele wilsverklaring (hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen);
- Geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de dienstverlening, waaronder begrepen informatie over dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

### **3.4 Welke verplichtingen heeft u nog meer?**



U heeft de volgende verplichtingen:

- u bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de dienstverlening;
- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;  
u stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de dienstverlening te leveren zoals met u is afgesproken en overeengekomen in het (digitaal) zorgplan en conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van onze medewerkers;
- u mag zonder onze toestemming géén geluid- en beeldopnamen maken van onze medewerkers.
- u meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

### **3.5 Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak (tijdelijk) opschorten of annuleren?**

Tijdelijke opschorting of annulering van de dienstverlening heeft plaats te vinden met inachtneming van een termijn van minimaal 24 uur voorafgaand aan het uitvoeren van de overeengekomen diensten, in onvoorziene situaties in overleg met ons.

Ingeval een overeengekomen moment van dienstverlening korter dan 24 uur van tevoren tijdelijk wordt opgeschort of wordt geannuleerd, bent u het bedrag voor het overeengekomen moment van dienstverlening alsnog verschuldigd en brengen wij dit bedrag bij u (particulier) in rekening.

## **4. Klachten**

### **4.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons?**

Als u een klacht heeft over uitvoering van de dienstverlening door de CAREGiver of over het handelen of niet handelen van een andere medewerker binnen onze organisatie, dan kunt u zich beroepen op onze klachtenregeling. U kunt meer informatie over de klachtenregeling vinden op onze website, [www.homeinstead.nl/klachtenregeling](http://www.homeinstead.nl/klachtenregeling). Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

### **4.2 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 op onze website [www.homeinstead.nl/klachtenregeling](http://www.homeinstead.nl/klachtenregeling) onder de link Geschillenreglement.



## 5. Beëindiging van de dienstverlening

### 5.1 Wanneer eindigt de dienstverlening?

De overeenkomst eindigt direct:

- a. als de afgesproken periode van dienstverlening is verstreken ofwel uw indicatie stopt;
- 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 5.2.;
- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met een e-mail of brief met inachtneming van een beëindigingstermijn van 1 maand;
- e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- f. als het zorgkantoor ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan u;
- g. ingeval van ontbinding door de rechter;
- h. bij uw overlijden;
- i. bij faillissement of surseance van betaling.

### 5.2 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:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag/-behoefte dat wij u met onze dienstverlening geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- in uw woning voor de CAREGiver een onveilige situatie is ontstaan en u deze niet binnen redelijke termijn ongedaan maakt;
- 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 dienstverlening niet van ons kan worden verwacht;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de beëindiging die wij met u hebben besproken.

### 5.3 Wat gebeurt er als wij de dienstverlening beëindigen?

Als wij de dienstverlening beëindigen 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. Wanneer wij de overeenkomst opzeggen, overleggen wij altijd met het zorgkantoor.

### 5.4 Kunt u de dienstverlening beëindigen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief. Er geldt een beëindigingstermijn van 1 maand.