STERCK

Algemene Leveringsvoorwaarden

thuis • zorg • comfort

INHOUDSOPGAVE

Algemeen 4
ARTIKEL 1 - Definities 4
ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid 4
ARTIKEL 3 – Bekendmaking Algemene Leveringsvoorwaarden 5
ARTIKEL 4 – Afwijking van de Algemene Leveringsvoorwaarden 5
ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie 5
ARTIKEL 6 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger. 5
Informatie 5
ARTIKEL 7 - Keuze-informatie 5
ARTIKEL 8 – Levering / verrichten van de services 6
ARTIKEL 9 - De intake 6
Totstandkoming overeenkomst 7
ARTIKEL 10 - Totstandkoming overeenkomst 7
Zorgleefplan 8
ARTIKEL 11 – Totstandkoming van het zorgleefplan 8
ARTIKEL 12 – Doel en inhoud van het zorgleefplan 8
ARTIKEL 13 – Naleving van het zorgleefplan 9
Privacy 10
ARTIKEL 14 – Algemeen 10
ARTIKEL 15 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer 10
ARTIKEL 16 – Bewaren van gegevens 10
ARTIKEL 17 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door STERCK aan derden 11
ARTIKEL 18 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs. 11
Kwaliteit en veiligheid 11
ARTIKEL 19 – Zorg 11
ARTIKEL 20 – Veiligheid 12
ARTIKEL 21 – Afstemming (één cliënt – meer zorgverleners) 12
ARTIKEL 22 – Incidenten 13
ARTIKEL 23 – Zorg voor persoonlijke eigendommen 13
Zorgverlening op afstand 14
ARTIKEL 24 – Zorgverlening op afstand 14
Verplichtingen van de cliënt 14

ARTIKEL 25 – Verplichtingen van de cliënt 14
Betaling 15
ARTIKEL 26 – Betaling 15
Nieuwe indicatie / Vervolgindicatie 16
ARTIKEL 27 - Procedure aanvragen nieuwe indicatie / vervolgindicatie 16
ARTIKEL 28 – Spoedzorg 17
Beëindiging van de overeenkomst 17
ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst 17
ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen 17
ARTIKEL 31 – Opzegging door STERCK 17
ARTIKEL 32 – Informatie bij beëindiging 18
Klachten en geschillen 18
ARTIKEL 33 – Klachtenregeling 18
ARTIKEL 34 – Toepasselijk recht en geschillenregeling 18
Overige 19
ARTIKEL 35 - Slotbepalingen 19

Algemeen

ARTIKEL 1 - Definities

Client: de natuurlijke persoon die services/zorg afneemt bij STERCK.
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 (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).
Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.
Indicatiebesluit: 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 Wlz, de Zvw of de Wmo.
Cliëntservices: services van de cliënt, onder meer bij het overleg over het zorgleefplan, waarin het zorgkantoor voorziet;
Services: de services die door STERCK ten behoeve van cliënten op grond van een overeenkomst worden geleverd.
STERCK: rechtspersoon die services/zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige services/zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet maatschappelijke services (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde services/zorg en/of aanvullende services.
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.
Zorgleefplan: document waarin de cliënt aangeeft welke services/zorg hij nodig heeft en welke bijdrage aan die services/zorg hij verwacht van STERCK en eventuele andere zorgaanbieders of mantelzorgers.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en STERCK gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot services/zorg zonder verblijf.
2. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 – Bekendmaking Algemene Leveringsvoorwaarden

1. STERCK overhandigt de Algemene Leveringsvoorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht STERCK de Algemene Leveringsvoorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 – Afwijking van de Algemene Leveringsvoorwaarden

STERCK kan niet afwijken van deze Algemene Leveringsvoorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als STERCK de cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als STERCK de informatie elektronisch verschaft vergewist zij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient STERCK de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. STERCK zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 6 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze Algemene Leveringsvoorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is.

Informatie

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

1. STERCK zorgt ervoor dat zij die informatie beschikbaar heeft, die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. STERCK zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 8 – Levering / verrichten van de services

Het leveren van de zorg en/of services vindt plaats op de door de cliënt en STERCK overeengekomen plaats en tijdstip.

ARTIKEL 9 - De intake

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

a. De vormen van zorg en/of services die STERCK 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 STERCK 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. De procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;
e. De zorg en/of services die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of services al dan niet gebruik te maken;
f. De mate waarin STERCK gebruik maakt van de services van vrijwilligers;
g. De bereikbaarheid van STERCK in geval van een noodsituatie;
h. Waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van STERCK in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
i. De mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
j. De wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschaps-mogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
k. Het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
l. Het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
m. De Klachtenregeling;
n. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden;
o. Indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
p. Het Privacyreglement;
q. Het medicatiebeleid

2. Tijdens het intakegesprek gaat STERCK na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan STERCK 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 STERCK meteen indien hij zorg en/of services van andere zorgaanbieders ontvangt.

Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 10 - Totstandkoming overeenkomst

1. STERCK doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en/of alle te leveren services nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van STERCK aanvaardt. Ter bevestiging hiervan wordt de zorgovereenkomst ondertekend door de cliënt en STERCK en wordt de uitvoering van de opdracht schriftelijk door STERCK bevestigd.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
   1e Een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
   2e Een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
   3e Een beschrijving van de services waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
   4e Een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte kwaliteitsmetingen en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
   5e Een kopie van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

Zorgleefplan

ARTIKEL 11 – Totstandkoming van het zorgleefplan

1. STERCK stelt in samenspraak met de cliënt een zorgleefplan op.
2. Uiterlijk twee weken na aanvang van de zorgverlening legt STERCK het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgleefplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. STERCK 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 onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

ARTIKEL 12 – 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/of services 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 STERCK 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.

ARTIKEL 13 – Naleving van het zorgleefplan

1. STERCK voert de zorg en/of services uit volgens de afspraken in het zorgleefplan.
2. Als STERCK afgesproken zorg en/of services niet conform het zorgleefplan kan verlenen, stelt STERCK de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg en of services niet conform het zorgleefplan kan ontvangen, stelt de cliënt STERCK daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgleefplan wordt minimaal een 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 onverwijlde afwijking van het zorgleefplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. STERCK instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgleefplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als STERCK afgesproken zorg en/of services niet verleent, biedt STERCK de cliënt een redelijke genoegdoening aan, mits zij door de cliënt in de gelegenheid is gesteld om de afgesproken zorg en/of services binnen 48 uur te hervatten.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg en/of services wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan STERCK. Doet hij dit niet, dan kan STERCK 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 zorg en/of services.

Privacyreglement

ARTIKEL 14 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens. STERCK heeft dit uitgewerkt in haar Privacyreglement. De cliënt kan het privacyreglement inzien en/of opvragen. Hiertoe kan hij/zij contact opnemen met STERCK via telefoonnummer 020-2213753.
2. 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.

ARTIKEL 15 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. STERCK 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 STERCK 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.

ARTIKEL 16 – Bewaren van gegevens

1. Als STERCK zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking voor zowel STERCK als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart STERCK de gegevens en krijgt de cliënt een kopie indien gewenst. 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 meer informatie met betrekking tot het gehanteerde pricacybeleid door STERCK wordt verwezen naar het Privacyreglement, waarvan op eerste verzoek aan de cliënt een exemplaar zal worden verstrekt.

ARTIKEL 17 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door STERCK aan derden

1. STERCK 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. Na overlijden geeft STERCK desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. STERCK instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
5. Voor meer informatie met betrekking tot het gehanteerde pricacybeleid door STERCK wordt verwezen naar het Privacyreglement, waarvan op eerste verzoek aan de cliënt een exemplaar zal worden verstrekt.

ARTIKEL 18 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als STERCK de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet zij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. STERCK informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 19 – Zorg

1. STERCK levert zorg en/of services met inachtneming van de normen zoals die door de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. STERCK zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van STERCK of in opdracht van STERCK zorg en/of services verlenen aan de cliënt:
   a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;

b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet STERCK motiveren en aan de cliënt uitleggen. STERCK maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgleefplan.

3. STERCK zorgt voor continuïteit van de zorg en/of services.
4. STERCK past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de cliënt of anderen, dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt STERCK in het zorgleefplan vast:

a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
b. welke maatregelen zijn genomen;
c. welke alternatieven zijn overwogen;
d. welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de cliënt.

ARTIKEL 20 – Veiligheid

STERCK maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

ARTIKEL 21 – Afstemming (één cliënt – meer zorgverleners)

A. *Binnen de organisatie van STERCK*

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van STERCK of in opdracht van STERCK werken, zorgt STERCK dat alle betrokken zorgverleners:
   a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
   b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg en/of services 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.

1. STERCK 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 STERCK*

2. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste een niet binnen de organisatie van STERCK of in opdracht van STERCK werkt, zorgt STERCK 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.

ARTIKEL 22 – Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert STERCK 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 STERCK de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. STERCK wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van STERCK.
3. STERCK verleent adequate zorg en/of services 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.

ARTIKEL 23 – Aansprakelijkheid voor schade

1. STERCK zal zich inspannen om de door haar ingeschakelde zorgverleners zodanig te instrueren dat zij bij de te leveren zorg en/of services aan de cliënt de zorgvuldigheid betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend zorgverlener mag worden verwacht.
2. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst door de zorgverleners materiële of immateriële schade wordt veroorzaakt aan de zijde van de cliënt, is STERCK daarvoor niet aansprakelijk, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid door STERCK.
3. Indien en voor zover STERCK toch aansprakelijk wordt geacht te zijn voor enige (im) materiële schade aan de zijde van de cliënt, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het maximale bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van STERCK uitkeert.
4. STERCK berekent aan haar cliënten een eigen risico van €50,-.

5. Schade dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 dagen na het ontstaan van de schade, dan wel na ontdekking of het moment waarop de schade had kunnen worden ontdekt aan STERCK te zijn gemeld.
6. Schade die niet met inachtneming van het artikel 23.5 bepaalde ter kennis van STERCK is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

Zorgverlening op afstand

ARTIKEL 24 – Zorgverlening op afstand

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

Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 25 – Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van STERCK met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft STERCK, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.

4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van STERCK en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om STERCK in staat te stellen de zorg en/of services te leveren conform regelgeving (o.a. de Arbo richtlijnen) betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt zorgt ervoor dat er voldoende verpleegkundige hulpmiddelen aanwezig zijn om de verzorging adequaat te kunnen uitvoeren.
7. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van STERCK de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
8. Zodra de cliënt zorg en/of services ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij STERCK daarover.

Betaling

ARTIKEL 26 – Betaling

1. De cliënt is STERCK de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en/of services voor zover deze niet op grond van de WLZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. De tarieven worden vermeld per uur, maand of per eenheid.
3. Parkeerkosten, ten behoeve van de zorgverlening, zijn voor rekening van de cliënt.
4. Indien gewenst en wanneer schriftelijk toestemming is verleend door de cliënt, mag de zorgverlener in de auto van de cliënt rijden. Het gebruik van de auto is geheel op risico van de cliënt.
5. Indien STERCK de prijzen wijzigt, dient zij de cliënt hier minimaal een maand van tevoren van op de hoogte te brengen.
6. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en/of services, als bedoeld in artikel 10 lid 3 sub 3 en 4, stuurt STERCK een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de zorg en/of services, als bedoeld in artikel 10 lid 3 sub 3 en 4, brengt STERCK geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 13 lid 7.

7. De betaling dient- zonder enige opschorting, korting of vordering van enige vordering die de cliënt op STERCK meent te hebben- te geschieden op de wijze en binnen de termijn als op de factuur is vermeld.
8. STERCK 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.
9. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is STERCK gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
10. STERCK is gerechtigd de levering van haar services op te schorten totdat alle facturen zijn voldaan, dan wel totdat voor voldoening van de facturen van de cliënt voldoende zekerheid is gesteld.
11. STERCK heeft het recht de voor invordering van het verschuldigde bedrag te maken kosten, gerechtelijk of buitenrechtelijk ten laste van de cliënt te brengen. Voor buitenrechtelijke kosten kan STERCK 15% van het verschuldigde bedrag in rekening brengen.

Nieuwe indicatie / Vervolgindicatie

ARTIKEL 27 - Procedure aanvragen nieuwe indicatie / vervolgindicatie

1. Als STERCK constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft STERCK een gesprek met de cliënt met het oog op het stellen van een nieuwe indicatie. Tijdens dit gesprek legt STERCK uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt. De cliënt heeft binnen de WLZ de keus om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door STERCK te laten doen. Binnen de ZVW stemt de cliënt met STERCK af wat er aan zorg nodig is. Binnen de WMO gaat de cliënt zelf in overleg met de gemeente of het sociale wijkteam. STERCK geeft gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg en/of services kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. STERCK stelt de cliënt in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen.
2. Als de cliënt door eigen toedoen niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan STERCK achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

ARTIKEL 28 – Spoedzorg

Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere zorg nodig is, dient er direct een nieuwe indicatie gesteld te worden. Zie artikel 27.

Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
   a. door overlijden van de cliënt;
   b. bij wederzijds goedvinden;
   c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of STERCK, met inachtneming van het bepaalde in artikel 30;
   d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
   e. ingeval van ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 weken.
2. STERCK kan de overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen, onder opgaaf van reden, met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

ARTIKEL 31 – Opzegging door STERCK

1. STERCK kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen als;
   a. STERCK de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat STERCK geen toelating heeft op grond van de Wtzi voor de geïndiceerde zorg.
   b. STERCK de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen STERCK en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat STERCK zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming.
   c. STERCK de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat STERCK niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft.
   d. de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;

e. de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt.

2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

ARTIKEL 32 – Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door STERCK aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

a. aan welke instantie/zorgverlener door STERCK informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;

b. informatie over afspraken die STERCK met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

Klachten en geschillen

ARTIKEL 33 – Klachtenreglement

1. STERCK beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij STERCK, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij STERCK volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt, zoveel mogelijk, op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.
5. Bij verdenking van het begaan van een strafbaar feit door een medewerker van STERCK, wordt hiervan aangifte gedaan bij de politie.

ARTIKEL 34 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en STERCK anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door STERCK

schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij:
Geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van €5.000 niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 bij STERCK heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 33 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is STERCK aan deze keuze gebonden. Als STERCK een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. STERCK dient daarbij aan te kondigen dat als de cliënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

Overige

ARTIKEL 35 - Slotbepalingen

1. Wijzigingen in de overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
3. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij.