

## **Algemene voorwaarden**

People Care:

Thuiszorg waarbij uw persoonlijke wensen en behoeften centraal staan.

Versie: april 2021

### **ALGEMEEN ARTIKEL 1 - Definities**

Toewijzing: het op basis van indicatie door de wijkverpleegkundige benodigde vorm van zorg. Indicatiestelling: de op basis van professionele standaarden door de wijkverpleegkundige vastgestelde behoefte aan zorg in relatie tot de verschillende zorgdomeinen. Deze behoefte wordt vertaald naar de wettelijke aanspraak wijkverpleging in het zorgplan. De aanspraak wijkverpleging wordt uitgevoerd door wijkverpleegkundigen en/of verzorgenden; dit wordt door Aangenaam Verzorgd op basis van professionele standaarden bepaald.

People Care: thuiszorgorganisatie, gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Zorgplan: een dynamische set van afspraken tussen de cliënt en People Care over zorg, ondersteuning en het toewerken naar zelfredzaamheid. Deze afspraken zijn gebaseerd op individuele zorgdoelen, behoeften en de situatie van de cliënt. Deze 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 de zorg, de duur en het aantal uren zorginzet vastgelegd. Het zorgplan is onderdeel van het zorgdossier.

Activiteitenlijst: De lijst in het zorgdossier met alle activiteiten die uitgevoerd worden door medewerkers.

Zorgdossier: Het geheel van documenten op basis waarvan zorg wordt verleend, bestaande uit de afspraken met de cliënt en de formulieren waarmee gecommuniceerd wordt met zorgverleners en betrokkenen bij de zorg.

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij People Care .

Vertegenwoordiger/1e contactpersoon: de (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de 1e contactpersoon, een natuurlijk persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

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

### **ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op het tussen de cliënt People Care en overeengekomen zorgplan en de zorgverlening die hieruit voortvloeit.
2. De leveringsvoorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### **ARTIKEL 3 – Bekendmaking leveringsvoorwaarden.**

1. De medewerker van People Care overhandigt de leveringsvoorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van het zorgplan.
2. Op verzoek van de cliënt licht de medewerker van People Care de leveringsvoorwaarden mondeling toe.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, verstrekt de medewerker de betreffende informatie ook aan de (wettelijke) vertegenwoordiger of 1e contactpersoon van de cliënt.

### **ARTIKEL 4 - Bevoegdheden van (wettelijke) vertegenwoordiger / 1e contactpersoon**

De (wettelijke) vertegenwoordiger of 1e contactpersoon treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze leveringsvoorwaarden voor zover de cliënt wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke machtiging door de cliënt.

### **ARTIKEL 5 – Toewijzing en wijziging van zorg**

De wijkverpleegkundige beoordeelt voor welke vorm van zorg de cliënt in aanmerking komt (toewijzing). Indien de zorgvraag tussentijds veranderd, is People Care ten alle tijden bevoegd de indicatie naar boven of beneden te laten bijstellen door de wijkverpleegkundige.

#### **ARTIKEL 6 - Informatievoorziening**

Bij het tot stand komen van het zorgplan biedt People Care de cliënt met het informatieblad in het zorgdossier relevante informatie aan over de organisatie en de levering van de zorg.

#### **ARTIKEL 7 - Totstandkoming van het zorgplan**

1. Als de cliënt in aanmerking komt voor wijkverpleging stelt de wijkverpleegkundige in samenspraak met de cliënt een zorgplan op.
2. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt.
3. De wijkverpleegkundige en cliënt ondertekenen het zorgplan.
4. Het ondertekende zorgplan heeft de werking van een contract tussen cliënt en People Care.
5. Met het ondertekenen van het zorgplan gaat de cliënt tevens akkoord met deze leveringsvoorwaarden die integraal onderdeel uitmaken van het zorgplan.
6. Het ondertekende zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt in het zorgdossier.

#### **ARTIKEL 8 - Doel en inhoud van het zorgplan**

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en de zelfredzaamheid van de cliënt zoveel mogelijk te herstellen of te vergroten.
2. Het zorgplan sluit zoveel mogelijk aan bij de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de cliënt, binnen de kaders van de indicatiestelling.
3. Het zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognose daarvan en de daarmee samenhangende gevolgen of risico's voor diens gezondheid, de met de cliënt hiermee samenhangende afgesproken zorgdoelen, duur, omvang en aard van de zorg
4. In het zorgdossier wordt vastgelegd:
  - a) welke disciplines en deskundigheidsniveaus de verschillende onderdelen van het zorgplan uitvoeren en op welk moment of met welke regelmaat;
  - b) wie binnen People Care het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt (contactverzorgende);
  - c) welke familieleden van de cliënt of andere bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaats vindt;
  - d) de momenten van evaluatie van het zorgplan evenals de herziening van het zorgplan.

#### **ARTIKEL 9 - Naleving van het zorgplan**

1. People Care voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan, activiteitenlijst en zorgdossier.
2. De afspraken in het zorgplan, activiteitenlijst en zorgdossier zijn opgesteld volgens de laatste normen en richtlijnen van de Zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
3. Het zorgdossier wordt minimaal twee keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt of Aangenaam Verzorgd kunnen tot tussentijdse evaluatie overgaan. De evaluatie en de daaraan verbonden aanpassingen worden schriftelijk vastgelegd in een nieuw en ondertekend zorgplan.
4. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.

#### **KWALITEIT EN VEILIGHEID**

#### **ARTIKEL 10 - Zorg**

1. People Care levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. People Care zorgt ervoor dat alle zorgverleners binnen de organisatie of in opdracht van People Care zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen in overeenstemming met de voor zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep
3. People Care draagt zorg voor de continuïteit van de zorg.

4. People Care streeft ernaar om de zorgverlening met een beperkt aantal vaste medewerkers bij de cliënt te leveren. Wisseling in medewerkers probeert People Care zoveel mogelijk te voorkomen, binnen de mogelijkheden van de planning en beschikbaarheid van de medewerkers.
5. Tijdens griep- of vakantieperiodes kan het voorkomen dat u meer verschillende gezichten te zien krijgt dan u gewend bent. Wij maken gebruik van een flexpool van eigen vaste zzp'ers en flexmedewerkers.
6. People Care is een door het SBB erkend als leerwerkbedrijf. In deze hoedanigheid kan het voorkomen dat u behalve ons vaste personeel ook leerlingen en stagiaires bij u langs krijgt. Deze stagiaires en leerlingen staan onder begeleiding van een gediplomeerde medewerker om zodoende de leerling/stagiaire goed te kunnen begeleiden.

#### **ARTIKEL 11 - Incidenten**

1. zo spoedig mogelijk na een incident informeert de medewerker van People Care de 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 het incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de medewerker de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg.
3. De medewerker verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.

#### **VERPLICHTING VAN DE CLIENT**

#### **ARTIKEL 12 - Verplichting van de cliënt**

1. Bij het tot stand komen van het zorgplan geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van de 1e contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
2. De cliënt geeft medewerker van People Care, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor de uitvoering van de indicatiestelling en zorgverlening nodig heeft.
3. 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 People Care en vrijwilligers.
4. De cliënt en/of zijn huisgenoten roken niet in aanwezigheid van de medewerker, wanneer deze hierom vraagt.
5. De cliënt geeft de medewerkers geen beloning of cadeaus in welke vorm dan ook.
6. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de medewerkers van Aangenaam Verzorgd in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden. Bij Het eerste bezoek zal daarom met de cliënt een checklist worden doorgenomen gericht op het veilig zorg kunnen verlenen in de thuissituatie. De cliënt spant zich ervoor in de aanbevolen maatregelen op te volgen.
7. Als de cliënt een huisdier heeft, laat hij deze tijdens de zorgverlening in een andere ruimte verblijven als de medewerker hierom vraagt.
8. Als de cliënt (mede) zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij People Care terstond daarover.
9. De cliënt of zijn vertegenwoordigers informeren People Care telefonisch op 06-43827067 over:
  - a. afwezigheid waardoor zorgverlening niet kan plaatsvinden (minimaal 24 uur van te voren)
  - b. adreswijziging (binnen 5 werkdagen);
  - c. overlijden (zo snel mogelijk).
10. Als cliënt en/of familieleden zich niet houdt/houden aan een of meerdere van de bepalingen uit deze leveringsvoorwaarden, is dit een gewichtige reden welke People Care het recht geeft de zorgverlening tussentijds te beëindigen.

#### **ARTIKEL 13 - Omgang en bejegening**

Voor zowel de cliënt als medewerker van People Care geldt dat er respectvol met elkaar wordt omgegaan zonder enige vorm van discriminatie en intimidatie naar geslacht, afkomst, seksuele geaardheid, en met eerbied voor elkaars levenssfeer en eigendommen.

## **BEËINDIGING**

### **ARTIKEL 14 - Einde zorgverlening**

De afspraken tussen cliënt en People Care eindigen:

- a. Bij overlijden van cliënt;
- b. bij wederzijdse instemming tot beëindiging;
- c. Als People Care de zorg passende bij een (nieuwe) indicatiestelling wettelijk niet mag en kan verlenen;
- d. wanneer de zorgdoelen zijn bereikt.
- e. na opzegging van de zorgverlening door de cliënt of People Care, met inachtneming van het bepaalde in artikel 15 en 16' f. bij ontbinding door de rechter.

### **ARTIKEL 15 - Opzegging door cliënt**

1. Client kan de zorgverlening schriftelijk of telefonisch opzeggen met een opzegtermijn van minimaal 24 uur:  
Schriftelijk: People Care, Haven 16a 2161 HK Lisse t.a.v Manon Hekman

### **ARTIKEL 15 – Opzegging door People Care**

People Care kan de zorgverlening (geheel of gedeeltelijk) met inachtneming van een redelijke opzegtermijn tussentijds opzeggen:

1. Als People Care (delen van) de zorg passende bij een (nieuwe) indicatiestelling wettelijk niet mag of kan verlenen.
2. Wanneer de indicatiestelling van de cliënt (deels) eindigt omdat de betreffend zorgdoelen bereikt zijn en er geen aanleiding is voor een nieuw indicatiestelling.
3. Om gewichtige redenen. Hieronder wordt in ieder geval de situatie begrepen wanneer de cliënt of zijn of haar huisgenoten zich niet houden aan de verplichtingen zoals genoemd in deze leveringsvoorwaarden evenals de afspraken in het zorgplan. People Care handelt bij opzegging om gewichtige redenen volgens vastgestelde procedures en zal de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, verzekeraar en huisarts/verwijzer hierover inlichten.

## **PRIVACY**

### **ARTIKEL 17 - Algemeen**

1. Uw privacy is voor People Care van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarin is geregeld hoe en met uw persoonsgegevens moet worden omgegaan. U kunt deze opvragen bij People Care. Voor de in deze artikelen [17 t/m21] bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 -7:468 van het Burgerlijke Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### **ARTIKEL 18 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. De medewerker van People Care moet toestemming krijgen van de cliënt: 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
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 wordt niet verstaan:
  - a) degene van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b) de (wettelijke) vertegenwoordiger of 1e contactpersoon.
3. Indien de medewerker bij verpleegkundige en/of geneeskundige handelingen een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, vraagt daarvoor toestemming aan de cliënt.

### **ARTIKEL 19 - Bewaren van gegevens**

1. Bij beëindiging van de zorgverlening bewaart People Care de cliëntgegevens volgens wettelijke termijnen en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil.
2. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijnen en de rechten van de cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging.
3. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

## **ARTIKEL 20 - Gegevensverstrekking aan derden**

1. De cliënt geeft (medewerkers van) People Care bij ondertekening van het zorgplan expliciet toestemming voor de verstrekking of het inzien van zijn gegevens aan direct betrokkenen bij de zorgverlening waartoe in ieder geval behoren de huisarts, (medisch) specialist en apotheek.
2. Medewerkers van People Care verstrekken zonder deze toestemming op het zorgplan geen (inzage in) gegevens van de cliënt aan genoemde zorgverleners in lid 1 of derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
3. People Care is niet aansprakelijk voor mogelijk negatieve gevolgen, in welke zin of omvang ook, voor het niet verkrijgen van toestemming voor het verstrekken / inzien van gegevens van de cliënt aan betrokken zorgverleners.
4. People Care is wettelijk Verplicht regelmatig de kwaliteit en de waardering van de zorg te meten en zich hiervoor te verantwoorden. Indien in dit kader gegevens van de cliënt aan derden moeten worden verstrekt, wordt de cliënt hiervoor vooraf om zijn toestemming gevraagd.
5. De zorgverzekeraar kan via (zgn. materiële) controles van een aantal zorg- en/of cliëntendossiers nagaan of de door de zorgaanbieder in rekening gebrachte kosten terecht zijn. De zorgverzekeraar moet zich hierbij houden aan de van toepassing zijnde privacyregelgeving. People Care is niet aansprakelijk wanneer de zorgverzekeraar zich niet aan zijn verplichting houdt.
6. Na overlijden van de cliënt geeft People Care desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

## **ARTIKEL 21 - Betaling**

1. De cliënt is People Care de overeengekomen prijs verschuldigd die op de vooraf getekende zorgovereenkomst staat voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeen gekomen kosten van zorg en diensten stuurt People Care een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt.
3. Voor de diensten waarvan cliënt geen gebruik heeft gemaakt en zich minimaal 24 uur van te voren heeft afgemeld, brengt People Care geen kosten in rekening. Heeft cliënt zich binnen 24 uur afgemeld, dan krijgt cliënt hiervoor een aparte factuur.
4. Aangenaam Verzorgd 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.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is People Care gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## **KLACHTEN EN GESCHILLEN**

### **ARTIKEL 22 - Klachten en Geschillen**

1. Vanaf 01-01-2016 is de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg) van kracht, deze wet verplicht dat iedere zorgaanbieder een onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft voor de informele afhandeling van cliënt klachten. U bent hierdoor vrij op de manier hoe of waar u uw klacht indient.
2. Elk bericht dat u aan People Care stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van People Care, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook de beslissingen die binnen People Care genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.
3. Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van People Care kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënt als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.
4. Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij People Care gaan we uit van de gedachte dat het aanklaarten van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen

de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure. Dit is niet verplicht zie voorgaande punt 1 van dit artikel.

5. Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid worden geboden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde. Dit is niet verplicht zie voorgaande punt 1 van dit artikel

6. Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt dan kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe klachten commissie. Deze commissie zal dan een uitspraak doen en een (bindend) advies geven voor de oplossing van de klacht

#### **Externe klachten en geschillencommissie:**

**Contactgegevens Stichting Klachtenregeling.nl**

**[www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl)**

**[info@klachtenregeling.nl](mailto:info@klachtenregeling.nl)**

**085-4858560**

#### **OVERIGE BEPALINGEN**

##### **ARTIKEL - 23 - Schade**

1. Mocht er tijdens de zorg- en dienstverlening door onze medewerkers schade veroorzaakt worden aan eigendommen dan vullen zowel cliënt als de medewerker een schadeformulier in. Het formulier is verkrijgbaar bij de manager van de medewerkster.
2. Schadeclaims onder de € 25.00 worden niet in behandeling genomen.
3. Bij hogere schade zal People Care de schade melden bij haar aansprakelijkheidsverzekering. Bij schade als gevolg van medisch handelen word de schade direct doorgegeven bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekering..

#### **RECHT EN FORUMKEUZE**

##### **ARTIKEL-24- Rechtskeuze**

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen voortvloeiende uit deze overeenkomst zullen slechts aan de bevoegde rechter op de Rechtbank Zuid Holland, locatie Den Haag, kunnen worden voorgelegd.