



Algemene voorwaarden

Versie maart 2017

Opgesteld door: Talent in zorg



Algemene voorwaarden Talent in zorg

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Dienstverlening:

De dienstverlening van Talent in zorg bestaat uit het begeleiden en ondersteunen van mensen met een verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek en/of een verslaving.

Het aanbod is gericht op mensen die tijdelijk of permanent ondersteuning nodig hebben, waarbij stabilisatie en ontwikkeling richting zelfredzaamheid centraal staan.

Daarnaast biedt Talent in zorg dagbesteding aan. Met een dagbesteding kunnen cliënten actief zijn, hebben zij een regelmatig dagritme en komen zij in contact met andere mensen.

Cliënt:

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

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 of haar plaats op te treden.

Zorgaanbieder:

Rechtspersoon die zorg verleent, 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.

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 of WMO.

Belangenbehartiger:

De door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en die de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

Zorg in natura (ZIN):

Zorg waarvoor Talent in zorg volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.

Persoonsgebonden budget (PGB):

Een subsidie, in de vorm van een geldbedrag, die aan een cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee de cliënt zelf zorg kan inkopen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de cliënt en Talent in zorg.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Wanneer de bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3 Afschrift en wijziging

- 3.1 Bij overeenstemming van de zorgovereenkomst zal Talent in zorg de algemene voorwaarden aan de cliënt overhandigen. Inzage van de algemene voorwaarden is mogelijk op het kantoor van Talent in zorg. Daarnaast kunnen cliënten de algemene voorwaarden op de website van Talent in zorg vinden.
- 3.2 Wijzigingen van de algemene voorwaarden dienen zowel mondeling als schriftelijk overeengekomen te zijn met de cliënt.

Artikel 4 Zorgovereenkomst

- 4.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorgovereenkomst tussen zorgvrager en zorgaanbieder.
- 4.2 Een zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de zorgvrager en de zorgaanbieder.
- 4.3 De ingangsdatum van de zorgovereenkomst is de datum waarop de zorgverlening begonnen is, dat kan een eerdere datum zijn dan de datum van ondertekening. In dat geval zal de ingangsdatum de datum zijn waarop de zorgovereenkomst ingaat.
- 4.4 De zorgaanbieder en de cliënt verkrijgen ieder een exemplaar van de getekende overeenkomst.

Artikel 5 Grondslag voor dienstverlening

- 5.1 De diensten van Talent in zorg worden uitgevoerd op basis van wettelijke regelingen. Talent in zorg hanteert deze wettelijke voorschriften indien en voor zover van toepassing bij de bepaling van de aard en de omvang van de dienstverlening.

Artikel 6 Indicatie

- 6.1 De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit,

vraagt de zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder binnen vijf werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

- 6.3 Op grond van het indicatiebesluit zal de zorgverlening aangepast worden en de zorgovereenkomst dienovereenkomstig herzien worden.

Artikel 7 Zorg en dienstverlening

- 7.1 De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg en dienstverlening overeenkomstig aan de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 7.2 Na het tekenen van de zorgovereenkomst wordt een zorgplan met de cliënt en een gedragswetenschapper opgesteld. Dat plan dient als leidraad voor de begeleiding.

Artikel 8 Informatie

- 8.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de zorgvrager redelijkerwijze dient te beschikken. De zorgaanbieder geeft deze informatie schriftelijk als de zorgvrager daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.3 Zorgaanbieder geeft de informatie niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de zorgvrager. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist geeft de zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de zorgvrager betrokkene. Voordat zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 8.4 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de zorgaanbieder.

Artikel 9 Zorgplan

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden opgenomen in het zorgplan, dat maximaal zes weken na intake wordt opgesteld, mits anders is afgesproken.
- 9.2 Het zorgplan komt in overleg en met instemming van de zorgvrager en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft de zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.

- 9.3 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is – behoudens wanneer er spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijk toestemming van de zorgvrager nodig.
- 9.4 Het zorgplan wordt tenminste één keer en maximaal vier keer per jaar geëvalueerd. De evaluatiemomenten worden in het zorgplan vastgelegd. Bijstellen van het zorgplan wordt in overleg met de zorgvrager en een gedragswetenschapper gedaan.
- 9.5 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan de zorgaanbieder afwijken van de in het artikel omschreven uitwerking in een zorgplan.

Artikel 10 Verplichtingen zorgvrager

- 10.1 De zorgvrager verleent naar beste kunnen medewerking en samenwerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de zorgverlening.
- 10.2 De zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening , tijdig ter beschikking te stellen.
- 10.3 De zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van het zorgproces van belang zijn.
- 10.4 De zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door de zorgvrager ter beschikking gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 11 Kwalificatie medewerkers

- 11.1 De uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden wordt verricht door medewerkers die voldoen aan de vereiste kwalificaties. Aan de hand van behaalde diploma's worden nieuwe werknemers aangenomen. De behaalde kwalificaties dienen aan te sluiten bij de werkzaamheden binnen Talent in zorg.

Artikel 12 Uitvoering hulp- en dienstverlening

- 12.1 Om de capaciteit van de hulp- en dienstverlening te bepalen, wordt er gekeken naar het indicatiebesluit van de cliënt. De toewijzing van diensten kan hierdoor worden begrensd. De toewijzing van diensten kan ook worden begrensd door de (her)indicaties en personele bezetting van Talent in zorg.
- 12.2 Talent in zorg garandeert een 24-uurs bereikbaar- en beschikbaarheid. Talent in zorg biedt 24-uurszorg in de nabijheid. Dit betekent dat bij calamiteiten een medewerker van Talent in zorg binnen 15 minuten op de woonplek van de cliënt moet kunnen zijn.
- 12.3 De zorg zal uitgevoerd worden op basis van het zorgplan. Deze kan gewijzigd worden in samenspraak met de cliënt en een gedragswetenschapper.

Artikel 13 Richtlijnen veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting

- 13.1 De cliënt stelt de zorgaanbieder in de gelegenheid om volgens de door Talent in zorg vast

te stellen richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting haar taken te kunnen uitvoeren.

Artikel 14 Omgangsvormen

14.1 De cliënt dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Mocht de cliënt tekort schieten in de omgangsvormen, dan kan dit een reden zijn voor onmiddellijke (dan wel tijdige) beëindiging van de dienstverlening.

Artikel 15 Adreswijziging

15.1 De cliënt is verplicht om een adreswijziging of andere voor de dienstverlening relevante persoonlijke wijziging in omstandigheden, tijdig te melden aan Talent in zorg.

Artikel 16 Rookvrije werkplek

16.1 De cliënt zorgt ervoor dat op verzoek van de zorgverlener, de werkzaamheden op een rookvrije werkplek verricht kunnen worden. Het is de zorgverlener niet toegestaan te roken tijdens het verrichten van de werkzaamheden bij de cliënt, tenzij de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

Artikel 17 Niet-nakoming

17.1 Het niet-nakoming van de verplichtingen, zoals genoemd in de artikelen van de algemene voorwaarden, levert een gewichtige reden op de dienstverlening met onmiddellijke ingang te kunnen beëindigen.

Artikel 18 Giften

18.1 Het is niet toegestaan om de zorgverlener giften in natura, geld of geschenken aan te bieden anders dan een symbolisch gebaar van dank.

Artikel 19 Bereikbaarheid

19.1 Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) zijn de medewerkers van Talent in zorg bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur. Buiten deze tijden kunnen cliënten gebruik maken van onze bereikbaarheidstelefoon.

Artikel 20 Rapportage

De begeleider schrijft naar aanleiding van ieder begeleidingsmoment een rapportage. Deze rapportage is bedoeld om vast te houden aan de opgestelde doelen en elkaar op de hoogte te houden van het begeleidingstraject. Talent in zorg kan op deze manier beter sturing geven aan de inhoud van het traject en een en ander beter op het proces van de cliënt afstemmen.

Artikel 21 Tarieven

- 21.1 Dit artikel is van toepassing op alle gevallen waar (in het kader van bestaande of toekomstige regelgeving van overheids- of verzekeringswege) enige vergoeding rechtstreeks is verschuldigd door de cliënt aan Talent in zorg.
- 21.2 De door de cliënt aan Talent in zorg verschuldigde vergoeding voor de te leveren dienst wordt bepaald door het geldende tarief.
- 21.3 Overeengekomen tarieven kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen en worden minimaal een maand voor ingangsdatum van het gewijzigde tarief schriftelijk medegedeeld aan de cliënt, doch niet binnen de eerste twee maanden van het sluiten van de overeenkomst.

Artikel 22 Betaling en in gebreke zijn

- 22.1 Betaling van de overeengekomen prijs of factuur dient binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te geschieden.
- 22.2 Bij niet tijdige (wettelijke) betaling is de cliënt verplicht aan te geven wat de reden hiervoor is. Eventuele kosten welke voortvloeien uit het inschakelen van een incassobureau, zullen bij de cliënt/beheerder in rekening worden gebracht. Alle kosten bij niet-tijdige betaling, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, zijn voor rekening van de cliënt.
- 22.3 Termijnbetalingen zijn alleen mogelijk wanneer dat schriftelijk is overeengekomen.
- 22.4 Indien een vast aantal uren zorg per maand of week zijn overeengekomen, worden deze kosten per kalenderjaar berekend en over 12 maanden verdeeld. Ieder maand wordt hetzelfde bedrag in rekening gebracht.
- 22.5 Facturen zullen per mail of post worden toegezonden.
- 22.6 Indien meer of minder zorg wordt afgenomen binnen een vast afgesproken aantal uren per week of maand, zal het overeengekomen uurtarief binnen de pakketprijs gelden. Indien er een structurele afwijking ontstaat, zal na één kalendermaand een wijzigingsovereenkomst worden aangeboden.

Artikel 23 Beëindiging zorgovereenkomst

- 23.1 De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. In de volgende gevallen kan de overeenkomst beëindigd worden.
 - a. Cliënt komt te overlijden.
 - b. Cliënt gebruikt zijn/haar PGB voor andere doeleinden dan zorg.
 - c. Talent in zorg zegt de dienstverlening op.
 - d. Bij einde van de overeengekomen duur.
 - e. Cliënt verhuist (buiten het werkgebied van Talent in zorg).
 - f. Bij afloop van de indicatietermijn, tenzij een herindicatie is aangevraagd bij een bevoegd orgaan en deze is afgegeven.
 - g. Talent in zorg haar werkzaamheden beëindigd.
 - h. Cliënt houdt zich niet aan de Algemene voorwaarden en huisregels.

Artikel 24 Opzegging zorg

- 24.1 De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 24.2 De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van de situatie van de cliënt. Bij opzegging door de zorgaanbieder dient er een exitgesprek te worden gehouden waar betrokken partijen aanwezig zijn, hiervan wordt een verslag gemaakt, welke wordt ondertekend door de cliënt en zorgaanbieder.

Artikel 25 Aansprakelijkheid

- 25.1 Talent in zorg zal bij haar werkzaamheden de zorg van een professionele hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met de op hem/haar rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.
- 25.2 Voor schadegevallen welke zijn veroorzaakt door de medewerkers van Talent in zorg, geldt een eigen risico van € 50,00 per schadegeval, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de medewerker. In het kader van eventuele aansprakelijkheid van Talent in zorg, strekt haar vergoedingsplicht nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheidspolis van Talent in zorg per gebeurtenis dekking biedt. Melding en afhandeling van schadegevallen vinden plaats volgens een vastgestelde procedure.
- 25.3 Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker geld te laten pinnen of anderszins te laten opnemen. Andere vormen van betaling door de cliënt aan een medewerker van Talent in zorg is niet toegestaan.
- 25.4 Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker bij de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van de cliënt of van derden, waaronder in ieder geval begrepen moet worden auto, motor-, brom- en snorfiets. Indien de cliënt in strijd met deze bepaling handelt, is Talent in zorg niet aansprakelijk voor eventuele ten gevolge van het gebruik van (motor)voertuigen van de cliënt of derden direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. De cliënt is in dat geval gehouden Talent in zorg te vrijwaren van aanspraken jegens de medewerker of van derden met betrekking tot dergelijke schade.
- 25.5 Het is de cliënt niet toegestaan om aan de medewerker van Talent in zorg (huis)sleutels in bewaring te geven of anderszins ter beschikking te stellen, tenzij anders overeengekomen. Dit verbod geldt niet voor cliënten die 24-uurs zorg ontvangen. Talent in zorg is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, hoegenaamd ook, aan de cliënt of derden als gevolg van het gebruik en/of misbruik van de ondanks bovenstaand verbod toch in bewaring gegeven of anderszins ter beschikking gestelde (huis)sleutels.
- 25.6 Talent in zorg is in het bezit van een digitaal- en fysiek dossier van de cliënten.

Artikel 26 Klachtenregeling

- 26.1 Het streven van Talent in zorg is om zorgvuldige zorg- en dienstverlening te bieden. Indien de zorgvrager zich niet kan vinden in aspecten rond de zorgverlening door Talent in zorg, verdient het de voorkeur dat partijen in onderling overleg een oplossing voor het gerezen probleem trachten te vinden.
- 26.2 Op de zorg- en dienstverlening is een klachtenreglement van toepassing, dat voldoet aan de wet- en regelgeving. Klachten van cliënten worden in de eerste instantie met de betrokken partijen besproken. Indien dat gesprek niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, dan kan de cliënt de klacht bij de beleidsmanager leggen. Als de klacht nog steeds niet is opgelost, kan tot slot een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van Talent in zorg en Klachtenportaal Zorg.
- 26.3 De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van de zorgaanbieder.
- 26.4 Het klachtenreglement wordt bij het tekenen van de zorgovereenkomst overhandigd aan de cliënt. Het klachtenreglement kan te allen tijde worden opgevraagd en staat op de website van de zorgaanbieder.

Artikel 27 Privacyreglement

- 27.1 De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor zorgvrager. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 27.2 Persoonsgegevens van de zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit ter bescherming van de cliënt.
- 27.3 Het privacyreglement is bij Talent in zorg digitaal op te vragen en kan per post thuis ontvangen worden.
- 27.4 Het is zowel de cliënt als Talent in zorg niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming beeld- of geluidsopnamen te maken van begeleidingsmomenten tussen cliënt en/of een vertegenwoordiger van cliënt en Talent in zorg.

Artikel 28 Geschil

- 28.1 Deze algemene voorwaarden en alle zorgovereenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

Artikel 29 Tot slot

- 29.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 7 maart 2017.
- 29.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg en dienstverlening van Talent in zorg.'