



MADELIEFJE

Thuiszorg

“ieder mens is uniek”

**Algemene
Leveringsvoorwaarden**

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Algemeen	3
2. Informatie	4
3. Totstandkoming overeenkomst.....	5
4. Zorgplan	5
5. Privacy	7
6. Kwaliteit en veiligheid	8
7. Zorgverlening op afstand.....	9
8. Verplichtingen van de cliënt.....	9
9. Betaling	10
10. Vervolgindicatie	10
11. Beëindiging van de overeenkomst.....	12
12. Aansprakelijkheid	13
13. Overmacht.....	14
14. Klachten en geschillen.....	15
15. Slotbepaling.....	15

Inleiding

Wat zijn Algemene leveringsvoorwaarden VVT bij Madeliefje Thuiszorg?

Algemene leveringsvoorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en Madeliefje Thuiszorg B.V. (*verder*: Madeliefje). De Algemene leveringsvoorwaarden regelen uw rechten en uw plichten en die van Madeliefje Thuiszorg B.V..

Er zijn ook Algemene Voorwaarden gemaakt door: ActiZ en BTN (namens de zorgaanbieders) en de Consumentenbond, LOC zeggenschap in Zorg en Patiëntenfederatie Nederland (namens cliënten). Ontvangt u zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz) dan zijn tevens deze Algemene Voorwaarden en de daar bijbehorende module, als u een specifiek soort zorg krijgt, van toepassing.

1. Algemeen

ARTIKEL 1 – Begripsbepalingen

Madeliefje Thuiszorg B.V.: Madeliefje Thuiszorg B.V., gevestigd aan de Strekkerweg 81, 1033 DA te Amsterdam hierna te noemen zorgaanbieder.

Zorgaanbieder: de rechtspersoon Madeliefje Thuiszorg B.V. 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).

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon die van de diensten van Madeliefje Thuiszorg B.V. gebruik wenst te maken of gebruik maakt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met Madeliefje Thuiszorg B.V. wenst te sluiten of sluit.

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, Zvw of Wmo.

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.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene leveringsvoorwaarden (*verder*: Algemene voorwaarden) zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Madeliefje Thuiszorg B.V. gesloten zorgovereenkomst (hierna te noemen: de overeenkomst) met betrekking tot zorg zonder verblijf. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze Algemene voorwaarden van toepassing op elke zorgovereenkomst en op alle (overige) rechtsverhoudingen die door Madeliefje Thuiszorg B.V. worden gesloten dan wel aangegaan, een en ander met inachtneming van het bepaalde bij de Wlz, Zvw of Wmo.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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.

ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Madeliefje Thuiszorg B.V. 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.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Madeliefje Thuiszorg B.V. verschaft de cliënt steeds informatie op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Madeliefje Thuiszorg B.V. de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Madeliefje Thuiszorg B.V. de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 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. Informatie

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

1. Madeliefje Thuiszorg B.V. zorgt ervoor dat hij 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. Madeliefje Thuiszorg B.V. zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Madeliefje Thuiszorg B.V. de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - A. De vormen van zorg die Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 (her)indicatie binnen de Wlz, Zvw en Wmo, de rol van Madeliefje Thuiszorg B.V. hierin 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 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 zorgplan;
 - 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 Madeliefje Thuiszorg B.V. gebruik maakt van de diensten van informele zorgverleners (mantelzorgers en vrijwilligers);
 - H. Sleutelbeheer;

- I. De bereikbaarheid van Madeliefje Thuiszorg B.V. in geval van een noodsituatie;
 - J. Waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 privacyreglement;
 - S. Het medicatiebeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat Madeliefje Thuiszorg B.V. na of de cliënt de schriftelijke Informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek, of zo spoedig mogelijk daarna, maakt de cliënt aan Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 (Wlz) of beschikking (Wmo), verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
 4. De cliënt informeert Madeliefje Thuiszorg B.V. meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

3. Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 Madeliefje Thuiszorg B.V. aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Madeliefje Thuiszorg B.V. en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - 2e. een bepaling dat het op te stellen zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - 3e. 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;
 - 4e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
 - 5e. 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;
 - 6e. een kopie van deze Algemene leveringsvoorwaarden.

4. Zorgplan

ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het zorgplan

1. De wijkverpleegkundige van Madeliefje Thuiszorg B.V. stelt in samenspraak met de cliënt een zorgplan op en biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.
2. Conform de eisen opstellen zorgplan in de Wlz, Zvw of Wmo legt Madeliefje Thuiszorg B.V. het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgplan ter instemming tijdig voor aan de cliënt.
3. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Madeliefje Thuiszorg B.V. en

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoelt

De cliënt ondertekenen het zorgplan. Het ondertekende zorgplan 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 zorgplan 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 onverwijld uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

ARTIKEL 11- Doel en inhoud van het zorgplan

1. Het zorgplan 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 zorgplan 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 zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - welke doelen er samen met de cliënt behaald willen worden;
 - welke (potentiële) risicofactoren er zijn en welke (preventieve) doelen er gesteld worden ten aanzien van risico's reduceren;
 - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgplan uitvoeren, op welke momenten, met welke regelmaat en met welk resultaat;
 - welke (potentiële) risicofactoren er zijn;
 - wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt en hoe de bereikbaarheid voor de cliënt georganiseerd is;
 - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening, informele zorgverleners genoemd, worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
 - de momenten van evaluatie van het zorgplan.

ARTIKEL 12 - Naleving van het zorgplan

1. Madeliefje Thuiszorg B.V. voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan.
2. Als Madeliefje Thuiszorg B.V. de afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt Madeliefje Thuiszorg B.V. de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de cliënt Madeliefje Thuiszorg B.V. daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgplan wordt minimaal één 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 in overleg en na instemming van de cliënt met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijld afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Madeliefje Thuiszorg B.V. instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Madeliefje Thuiszorg B.V. afgesproken zorg niet verleent, biedt Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 Madeliefje Thuiszorg B.V. Doet hij dit niet, dan kan Madeliefje Thuiszorg B.V. kosten in rekening brengen aan de

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoelt

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 geïndiceerde zorg.

5. Privacy

ARTIKEL 13 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de de Algemene Verordening Gegevensbescherming (vanaf 25 mei 2018).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:467-468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Voor het verlenen van verantwoorde zorg dient Madeliefje Thuiszorg B.V. te beschikken over de persoonlijke gegevens van cliënt. Madeliefje Thuiszorg B.V. registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden, tenzij er sprake is van een calamiteit/noodsituatie, zonder voorafgaande toestemming van cliënt niet aan derden ter beschikking gesteld.
2. Madeliefje Thuiszorg B.V. hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt een Privacyreglement. Dit Privacyreglement is te raadplegen op de website van Madeliefje Thuiszorg B.V..
3. Elke (zorg)medewerker bij Madeliefje Thuiszorg B.V. is gebonden aan een geheimhoudingsplicht, aan de Meldcode huiselijk geweld en aan de Leidraad veilige zorgrelatie.
3. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 3 sub a wordt niet verstaan:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 15 - Bewaren van gegevens

1. Als Madeliefje Thuiszorg B.V. zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Madeliefje Thuiszorg B.V. als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Madeliefje Thuiszorg B.V. de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

ARTIKEL 16 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

1. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoeld

- verrichten werkzaamheden;
- b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
- 3. Na overlijden geeft Madeliefje Thuiszorg B.V. desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
- 4. Madeliefje Thuiszorg B.V. instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als Madeliefje Thuiszorg B.V. de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk Onderzoek moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. Madeliefje Thuiszorg B.V. informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

6. Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 18 - Zorg

1. Madeliefje Thuiszorg B.V. levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd zijn vastgesteld.
2. Madeliefje Thuiszorg B.V. zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Madeliefje Thuiszorg B.V. of in opdracht van Madeliefje Thuiszorg B.V. zorg 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 Madeliefje Thuiszorg B.V. motiveren en aan de cliënt uitleggen. Madeliefje Thuiszorg B.V. maakt een aantekening van de afwijking(en) en van de uitleg aan de cliënt in het zorgplan.
3. Madeliefje Thuiszorg B.V. zorgt voor continuïteit van de zorg.

ARTIKEL 19 - Veiligheid

Madeliefje Thuiszorg B.V. maakt uitsluitend gebruik van gekeurde (hulp)middelen en materialen bij gecertificeerde bedrijven.

ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Madeliefje Thuiszorg B.V. of in opdracht van Madeliefje Thuiszorg B.V. werken, zorgt Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
 - c) met elkaar periodiek overleggen over de voortgang van de te bereiken doelstellingen van de cliënt;
 - d) bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. De zorgaanbieder 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.

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoelt

B. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Madeliefje Thuiszorg B.V. of in opdracht van Madeliefje Thuiszorg B.V. werkt, zorgt de Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 21 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 Madeliefje Thuiszorg B.V. de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Madeliefje Thuiszorg B.V. wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Madeliefje Thuiszorg B.V.
3. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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.

ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

Madeliefje Thuiszorg B.V. zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

7. Zorgverlening op afstand

ARTIKEL 23 - Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de Madeliefje Thuiszorg B.V. verleent, faciliteert en ondersteunt Madeliefje Thuiszorg B.V., na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgplan.
2. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 zorgplan.
3. Madeliefje Thuiszorg B.V. informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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.

8. Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 24 - 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 Madeliefje Thuiszorg B.V.

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoelt

- 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 Madeliefje Thuiszorg B.V., 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 Madeliefje Thuiszorg B.V. en vrijwilligers.
 5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Madeliefje Thuiszorg B.V. in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden. Tijdens de intake vindt een zogeheten Arbocheck plaats. Indien nodig worden afspraken gemaakt over het vervangen of aanschaffen van middelen en materialen, dan wel over het verbeteren van de werkplek. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van de cliënt.
 6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Madeliefje Thuiszorg B.V. de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
 7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Madeliefje Thuiszorg B.V. daarover.
 8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

9. Betaling

ARTIKEL 25 - Betaling

1. De cliënt is Madeliefje Thuiszorg B.V. de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Wlz, de Zvw of de Wmo rechtstreeks door het zorgkantoor, de zorgverzekeraar respectievelijk de gemeente worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 stuurt Madeliefje Thuiszorg B.V. een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 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 afgemeld conform artikel 12 lid 7.
3. Madeliefje Thuiszorg B.V. 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 is betaald is Madeliefje Thuiszorg B.V. 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.

10. Vervolgindicatie

ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgindicatie

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft Madeliefje Thuiszorg

B.V. een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgingindicatie.

Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.

2. Tijdens dit gesprek:
 - a. legt Madeliefje Thuiszorg B.V. uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
 - b. legt Madeliefje Thuiszorg B.V. een afspraak voor een tijdige vervolgingindicatie met de wijkverpleegkundige van Madeliefje Thuiszorg vast voor zover dit zorg uit de Zvw betreft.
 - c. legt Madeliefje Thuiszorg B.V. de cliënt de keuze voor om de aanvraag voor vervolgingindicatie zelf in te dienen, voor zover dit zorg uit de Wlz of Wmo betreft, dan wel dit door Madeliefje Thuiszorg B.V. te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4.;
 - d. geeft Madeliefje Thuiszorg B.V. gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. Madeliefje Thuiszorg B.V. legt afspraken van dit gesprek, in samenspraak met de cliënt, schriftelijk vast in het cliëntdossier.
3. Als de cliënt zelf de vervolgingindicatie aanvraagt, herinnert Madeliefje Thuiszorg B.V. de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. De cliënt kan, indien gewenst, gebruik maken van gratis cliëntenondersteuning (via Gemeente en zorgkantoor) om te helpen bij de vervolgingindicatie.
Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden is Madeliefje Thuiszorg B.V. niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt Madeliefje Thuiszorg B.V. een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Madeliefje Thuiszorg B.V. 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.
5. Als Madeliefje Thuiszorg B.V. de aanvraag voor vervolgingindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in.
Madeliefje Thuiszorg B.V. verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
6. Als Madeliefje Thuiszorg B.V. de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van Madeliefje Thuiszorg B.V.

ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgingindicatie

1. Als Madeliefje Thuiszorg B.V. constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor De benodigde zorg en ondersteuning, heeft Madeliefje Thuiszorg B.V. een gesprek met de cliënt met het oog op het stellen van een herindicatie in de Zvw en indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie in de Wlz of Wmo. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. Madeliefje Thuiszorg B.V. stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

ARTIKEL 28 - Spoedzorg

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoelt

I De zorgaanbieder kan de spoedzorg zelf leveren

1 Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt Madeliefje Thuiszorg B.V. dit, indien van toepassing, meteen bij het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of Gemeente met daarbij (indien van toepassing), als Madeliefje Thuiszorg B.V. verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindecatie. In een gesprek met de cliënt geeft Madeliefje Thuiszorg B.V. een toelichting op de spoedprocedure.

II De zorgaanbieder kan de spoedzorg niet zelf leveren

1 Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en Madeliefje Thuiszorg B.V. die zorg niet kan leveren, meldt Madeliefje Thuiszorg B.V. dit meteen bij het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of Gemeente met daarbij, als Madeliefje Thuiszorg B.V. verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindecatie en het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

11. 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 Madeliefje Thuiszorg B.V. met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
 - 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 redelijke opzegtermijn.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in Artikel 31 bepaalde.

ARTIKEL 31 - Opzegging door de zorgaanbieder

1. De Madeliefje Thuiszorg B.V. kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - a. als Madeliefje Thuiszorg B.V. de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Madeliefje Thuiszorg B.V. geen toelating heeft op grond van de Wlz voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. Madeliefje Thuiszorg B.V. neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - 2e. Madeliefje Thuiszorg B.V. heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
 - 3e. de zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
 - b. als Madeliefje Thuiszorg B.V. de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen omdat het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
 - c. als Madeliefje Thuiszorg B.V. de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Madeliefje Thuiszorg B.V. niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
 - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoelt

- indicatie wordt verleend;
- e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
- 1e. Madeliefje Thuiszorg B.V. neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - 2e. Madeliefje Thuiszorg B.V. heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
 - 3e. Madeliefje Thuiszorg B.V. heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
- f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
- 1e. Madeliefje Thuiszorg B.V. heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
 - 2e. Madeliefje Thuiszorg B.V. heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
 - 3e. Madeliefje Thuiszorg B.V. heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - 4e. Madeliefje Thuiszorg B.V. neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
- g. Madeliefje Thuiszorg B.V. is gerechtigd met onmiddellijke ingang de zorg op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van Madeliefje Thuiszorg B.V.:
- 1^e. Cliënt niet voldoet aan enigerlei voor hem uit enige, door deze Algemene voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting;
 - 2^e. Cliënt (of zijn gasten) zich schuldig maakt aan discriminatie, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie;
 - 3^e. De werkplek niet voldoet aan de in de Arbeidsomstandighedenwet gestelde eisen;
 - 4^e. Er sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat van de (zorg)medewerkers bij Madeliefje Thuiszorg B.V. redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren;
 - 5^e. Aan cliënt surseance van betaling wordt verleend;
 - 6^e. Het faillissement van cliënt wordt uitgesproken, of anderszins een bewindvoerder voor cliënt wordt aangesteld;
 - 7^e. Cliënt wordt opgenomen in een ziekenhuis.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop 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 de zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door Madeliefje Thuiszorg B.V. informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die Madeliefje Thuiszorg B.V. met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

12. Aansprakelijkheid

ARTIKEL 33 - Schadevergoeding

1. Madeliefje Thuiszorg B.V. is jegens cliënt niet aansprakelijk voor schade die door een leerling en/of stagiair is veroorzaakt, tenzij er sprake is van opzet of bewuste

roekeloosheid, voor zover deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van Madeliefje Thuiszorg B.V. wordt gedekt.

2. Kleine schades tot € 150,00 als gevolg van onachtzaamheid tijdens de normale uitvoering van de zorg en ondersteuning zijn voor rekening en risico van de cliënt.
3. Cliënt is gehouden Madeliefje Thuiszorg B.V. schadeloos te stellen voor en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Madeliefje Thuiszorg B.V. instellen ter zake van schade ontstaan door de verleende zorg.
4. Wanneer schade is ontstaan, dient die zo spoedig mogelijk te worden gemeld. Voor vergoeding dient cliënt de schade schriftelijk, met insluiting van de originele factuur, te bevestigen binnen tien dagen, ook na beëindiging van de zorg. Voor alle schades geldt een eigen risico van € 250,00 voor de cliënt. De schade dient te allen tijde te kunnen worden vastgesteld door een expert van de aansprakelijkheidsverzekeraar van Madeliefje Thuiszorg B.V. De aansprakelijkheid van Madeliefje Thuiszorg B.V., voor zover deze door Haar aansprakelijkheidsverzekeraar wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de aansprakelijkheidsverzekeraar gedane uitkering.

ARTIKEL 34 – Overige aansprakelijkheid

1. Het is cliënt niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Madeliefje Thuiszorg B.V. aan (zorg)medewerkers van Madeliefje Thuiszorg B.V. volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan bankpassen en codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Madeliefje Thuiszorg B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die hieruit voortvloeit.
2. Het is alleen toegestaan zich ten tijde van de zorg samen met (zorg)medewerker te verplaatsen in een motorvoertuig indien – ongeacht wie het voertuig bestuurt - :
 - a. De bestuurder een geldig rijbewijs heeft;
 - b. Het motorvoertuig verzekerd is;
 - c. Het motorvoertuig een inzittendenverzekering heeft;
 - d. In geval van schade, waaronder tevens verstaan het eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claimkorting, komt deze te allen tijde voor rekening van cliënt.

13. Overmacht

ARTIKEL 35 – Omstandigheden van overmacht

1. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: gebrek aan personeel, werkstaking, bedrijfsbezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, machinebreuk, storing in de leveringen van energie en water, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat zorgaanbieder door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
2. Onder overmacht genoemd in artikel 13.1 wordt in ieder geval ook verstaan elke niet aan Madeliefje Thuiszorg B.V. toe te rekenen omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Madeliefje Thuiszorg B.V. geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst door Madeliefje Thuiszorg B.V. redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd.
3. Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht, ontslaan Madeliefje Thuiszorg B.V. van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat cliënt uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen gelden.
4. Ingeval van langer durende overmacht zal Madeliefje Thuiszorg B.V. daarvan onverwijld mededeling doen aan cliënt, en zal Madeliefje Thuiszorg B.V. na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren,

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoelt

onder de verplichting Madeliefje Thuiszorg B.V. het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

14. Klachten en geschillen

ARTIKEL 36 – Klachtenregeling en geschillen

1. Als cliënt ontevreden is over de geleverde zorg of ondersteuning dan bespreekt cliënt dit bij voorkeur eerst met de (zorg)medewerker die de zorg en/of ondersteuning geleverd heeft en/of de zorg(meldings)coördinator van het betreffende wijkteam conform de klachtprocedure van Madeliefje Thuiszorg B.V. Als dit niet leidt tot een tevreden oplossing kan de klacht of uiting van ongenoegen (en te allen tijde ook rechtstreeks) voorgelegd worden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een klacht of onvrede en helpen een oplossing te vinden.
2. De Klachtenfunctionaris is bereikbaar via:
Email: klacht@verenigingspot.nl
Postadres: t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Gooimeer 4-15
1411 DC Naarden
Telefoonnummer: 035 - 54 27 517
3. Madeliefje Thuiszorg B.V. beschikt over een laagdrempelige klachtenregeling welke is op te vragen via de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam of beschikbaar via de website van Madeliefje Thuiszorg B.V.

ARTIKEL 37 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Als de ondersteuning door de klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor de cliënt bevredigende oplossing dan kan cliënt een formele klacht indienen bij een erkende Geschilleninstantie.
2. Het reglement van de Geschilleninstantie Zorggeschil is te vinden op de website www.zorggeschil.nl
3. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter. Op deze Algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Slotbepaling

In alle gevallen, waarin deze Algemene voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij de directie van Madeliefje Thuiszorg B.V.