



# THUISZORG SAMEN

WWW.THUISZORG-SAMEN.NL

## Algemene Voorwaarden van Thuiszorg Samen

2025

### Inleiding

Welkom bij Thuiszorg Samen. Deze algemene voorwaarden vormen een essentieel onderdeel van onze overeenkomst en geven duidelijkheid over de rechten en plichten van zowel Thuiszorg Samen als onze cliënten. Ons doel is om transparantie en vertrouwen te waarborgen in de zorg die wij leveren.

### Doel en toepassing

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten en -diensten die worden geleverd door Thuiszorg Samen. Ze zijn bedoeld om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en om ervoor te zorgen dat alle afspraken helder en eerlijk worden nageleefd.

### Contactinformatie

Voor vragen over deze algemene voorwaarden of over uw zorgovereenkomst, kunt u met ons contact opnemen.



REITZSTRAAT 231, 2571 RN, DEN HAAG



INFO@THUISZORG-SAMEN.NL



+31 6 51 66 91 37



## 1. ALGEMEEN

### Artikel 1 - Definities

- Cliënt: De persoon die zorg ontvangt van Thuiszorg Samen.
- Vertegenwoordiger: De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of een door de cliënt gemachtigde persoon als er geen wettelijke vertegenwoordiger is.
- Thuiszorg Samen: De zorgaanbieder die zorg verleent, gefinancierd via de Zorgverzekeringswet (ZVW), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), of andere aanvullende zorgdiensten.
- Indicatiebesluit: Het besluit dat bepaalt welke zorg de cliënt ontvangt op basis van een indicatiestelling.
- Zorgleefplan: Het document waarin de afspraken tussen Thuiszorg Samen en de cliënt over de zorgverlening zijn vastgelegd.
- incident: Een onverwacht voorval in het zorgproces met merkbare gevolgen voor de cliënt.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen Thuiszorg Samen en de cliënt, evenals op alle aanvullende diensten en producten die door Thuiszorg Samen worden aangeboden.
- Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen tussen Thuiszorg Samen en de cliënt.
- De cliënt ontvangt een kopie van deze algemene voorwaarden bij de zorgovereenkomst en kan deze op elk moment inzien op de website van Thuiszorg Samen of op andere door Thuiszorg Samen aangewezen plaatsen.
- In geval van conflicten tussen deze algemene voorwaarden en de specifieke afspraken in de zorgovereenkomst of het zorgleefplan, prevaleren de specifieke afspraken in de zorgovereenkomst of het zorgleefplan.
- Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Thuiszorg Samen zal een vervangende bepaling treffen die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.





## Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

### 1. Verstrekking van algemene voorwaarden

- Thuiszorg Samen verstrekt de algemene voorwaarden aan de cliënt op het moment dat de overeenkomst wordt aangegaan. Deze voorwaarden worden aangeboden in een begrijpelijke en toegankelijke vorm.

### 2. Toelichting op de algemene voorwaarden

- Op verzoek van de cliënt licht Thuiszorg Samen de algemene voorwaarden toe. Dit omvat uitleg over specifieke bepalingen of voorwaarden, zodat de cliënt volledig geïnformeerd is over de inhoud en implicaties van de voorwaarden.

### 3. Beschikbaarheid van algemene voorwaarden

- De algemene voorwaarden zijn te allen tijde beschikbaar voor de cliënt. Ze kunnen op verzoek worden verstrekt in schriftelijke of elektronische vorm, en zijn ook beschikbaar op de website van Thuiszorg Samen.

### 4. Aanpassingen en updates

- Indien de algemene voorwaarden worden aangepast of bijgewerkt, zal Thuiszorg Samen de cliënt tijdig informeren. De cliënt ontvangt de gewijzigde voorwaarden en wordt geïnformeerd over de ingangsdatum van de wijzigingen.

## Artikel 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn alleen mogelijk indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen Thuiszorg Samen en de cliënt. Het is belangrijk te benadrukken dat deze afwijkingen niet in het nadeel van de cliënt mogen zijn. Wijzigingen die een nadelig effect hebben op de rechten en plichten van de cliënt worden niet geaccepteerd.

## Artikel 5 - Informatieverstrekking

Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat alle informatie op een begrijpelijke manier aan de cliënt wordt verstrekt. Wanneer de cliënt om welke reden dan ook niet in staat is om de informatie zelf te ontvangen of te begrijpen, wordt deze informatie indien nodig aan de vertegenwoordiger van de cliënt verstrekt.





## Artikel 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

- De vertegenwoordiger van de cliënt heeft de bevoegdheid om namens de cliënt op te treden als de cliënt wilsonbekwaam is, mits dit is toegestaan door wetgeving of een schriftelijke machtiging van de cliënt. Deze bevoegdheden omvatten het maken van afspraken, ondertekenen van documenten, en goedkeuren van zorgplannen en wijzigingen daarin.
- De vertegenwoordiger ontvangt alle relevante informatie over de zorgverlening, waaronder het Zorgleefplan en het indicatiebesluit. Ze moeten ervoor zorgen dat hun beslissingen in het belang van de cliënt zijn en mogen geen persoonlijke voordelen halen uit hun rol.
- De vertegenwoordiger is verplicht om Thuiszorg Samen op de hoogte te stellen van wijzigingen in hun bevoegdheden of contactgegevens. Indien de vertegenwoordiger zijn rol niet meer kan vervullen, moet dit onmiddellijk worden gemeld en moet een vervangende vertegenwoordiger worden aangewezen.

## 2. INFORMATIE

### Artikel 7 - Informatie

1. Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat de cliënt toegang heeft tot informatie die nodig is om een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders. Deze informatie omvat:
  - Beschrijving van de aangeboden zorgdiensten en eventuele verschillen met andere aanbieders.
  - Informatie over de gevolgen van veranderingen in de indicatie en de mogelijkheden voor beëindiging van de zorgverlening vóór het verstrijken van de indicatieperiode.
2. De relevante informatie is beschikbaar via verschillende kanalen, waaronder de website van Thuiszorg Samen, brochures en ander informatiemateriaal.

### Artikel 8 - Intake

1. Voor de overeenkomst wordt gesloten, ontvangt de cliënt schriftelijke informatie over:
  - De soorten zorg en diensten die Thuiszorg Samen biedt, inclusief informatie over veranderingen in de indicatie en de gevolgen van het beëindigen van zorg.
  - De procedure voor het verkrijgen van een nieuwe indicatie, inclusief de keuze om dit zelf te doen of door Thuiszorg Samen te laten doen.
  - Het aanstellen van een contactpersoon of vertegenwoordiger, en de relevante wettelijke regels.
  - De mogelijkheid om een schriftelijke wilsverklaring op te stellen voor situaties waarin de cliënt niet meer zelf kan beslissen.
  - De procedure voor het opstellen van een Zorgleefplan.





- De kosten voor zorg en diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen, en de keuze om van deze diensten al dan niet gebruik te maken.
- Het gebruik van vrijwilligers binnen de zorgverlening.
- Beheer van sleutels en de bereikbaarheid van Thuiszorg Samen in noodgevallen.
- Wat de cliënt moet doen om te voldoen aan de regelgeving omtrent arbeidsomstandigheden.
- Mogelijkheden voor het uiten van wensen en inspraak, inclusief contactinformatie van relevante medezeggenschapsorganen.
- Beleid over ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken, vrijheidsbeperkingen, en de klachtenregeling.
- De inhoud van deze algemene voorwaarden, inclusief het privacybeleid en medicatiebeleid indien van toepassing.

2. Tijdens het intakegesprek controleert Thuiszorg Samen of de cliënt de verstrekte informatie heeft begrepen. De cliënt maakt tijdens of kort na het gesprek zijn keuzes bekend met betrekking tot de besproken punten.

3. Als de cliënt op het moment van het laatste gesprek vóór de overeenkomst nog geen indicatiebesluit heeft, verklaart hij schriftelijk dat de aanvraag voor een indicatie is ingediend. De cliënt moet Thuiszorg Samen onmiddellijk informeren als hij zorg van andere aanbieders ontvangt.

### 3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

#### Artikel 9 - Totstandkoming overeenkomst

- **Aanbod en Acceptatie:** Na het intakegesprek ontvangt de cliënt een schriftelijk aanbod van Thuiszorg Samen. Dit aanbod bevat een gedetailleerde beschrijving van de zorg die zal worden verleend, evenals eventuele aanvullende diensten en de bijbehorende kosten. De cliënt heeft de mogelijkheid om dit aanbod te beoordelen en vragen te stellen voordat hij het ondertekent.
- **Formele Acceptatie:** De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod schriftelijk accepteert door het ondertekenen van de overeenkomst. De ondertekening bevestigt dat de cliënt akkoord gaat met de omschrijving van de zorgverlening, de kosten, en de voorwaarden zoals vastgelegd in de overeenkomst en het zorgleefplan.





- Verificatie en Bevestiging na ondertekening van de overeenkomst door de cliënt, bevestigt Thuiszorg Samen de ontvangst van de getekende overeenkomst en verstrekt een kopie aan de cliënt. Dit dient als bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst en als referentie voor beide partijen.
- Inwerkingtreding: De overeenkomst wordt van kracht op de datum van ondertekening door beide partijen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De zorgverlening zal beginnen volgens de in de overeenkomst en het zorgleefplan vastgelegde afspraken.
- Wijzigingen en Aanpassingen: Eventuele wijzigingen in de overeenkomst of het zorgleefplan moeten schriftelijk worden vastgelegd en goedgekeurd door zowel de cliënt als Thuiszorg Samen. Dit geldt ook voor wijzigingen die voortkomen uit aanpassingen in de zorgbehoeften of omstandigheden van de cliënt.

## 4. ZORGLEEFPLAN

### Artikel 10 - Totstandkoming van het zorgleefplan

- Opstellen van het Zorgleefplan Binnen zes weken na de start van de zorgverlening stelt Thuiszorg Samen, in nauwe samenwerking met de cliënt, een zorgleefplan op. Dit plan wordt opgesteld op basis van de initiële beoordeling van de zorgbehoeften van de cliënt, inclusief medische en persoonlijke voorkeuren.
- Ondertekening en Integratie Na het opstellen van het zorgleefplan wordt dit voorgelegd aan de cliënt voor ondertekening. Zodra beide partijen het plan hebben ondertekend, wordt het een integraal onderdeel van de zorgovereenkomst en bindend voor de zorgverlening.

### Artikel 11 - Inhoud van het zorgleefplan

- Doel en Ondersteuning: Het zorgleefplan is bedoeld om de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en af te stemmen op diens persoonlijke wensen en mogelijkheden. Het plan richt zich op het bieden van zorg die zowel functioneel als empathisch tegemoetkomt aan de behoeften van de cliënt.
- Gezondheidssituatie en Risico's: Het zorgleefplan bevat een uitgebreide beschrijving van de gezondheidssituatie van de cliënt, inclusief een overzicht van aandoeningen, prognoses en de daarmee samenhangende risico's voor de gezondheid en het welzijn van de cliënt. Dit helpt bij het identificeren van de noodzakelijke zorg en het anticiperen op mogelijke complicaties.





- Beschrijvingen van Zorg en Handelingen: Het plan specificeert de afgesproken zorgvormen en -procedures, en, indien van toepassing, de medische handelingen die moeten worden uitgevoerd. Dit zorgt voor duidelijkheid over wat er van de zorgverleners wordt verwacht en welke procedures gevolgd moeten worden.
- Verantwoordelijkheden en Aanspreekpunten: In het zorgleefplan wordt vastgelegd welke zorgdisciplines verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de verschillende onderdelen van de zorg en de frequentie van deze zorgverlening. Tevens wordt benoemd wie het vaste aanspreekpunt is binnen de organisatie van Thuiszorg Samen voor de cliënt en zijn/haar vertegenwoordigers.
- Betrokkenheid van Familie en anderen: Het plan vermeldt de familieleden of andere betrokkenen die bij de zorgverlening worden betrokken of geïnformeerd. De manier waarop deze communicatie plaatsvindt, wordt eveneens gespecificeerd, zodat alle relevante partijen op de hoogte zijn van de zorgverlening.
- Evaluatiemomenten: Het zorgleefplan bevat een schema voor regelmatige evaluaties om de voortgang van de zorg te monitoren en eventuele noodzakelijke aanpassingen te maken. Evaluatiemomenten worden tijdig gepland en uitgevoerd, zodat de zorg continu kan worden afgestemd op de veranderende behoeften van de cliënt.

## Artikel 12 - Naleving en evaluatie van het zorgleefplan

- Uitvoering van Zorg

Thuiszorg Samen verplicht zich om de zorg te leveren volgens de afspraken die zijn vastgelegd in het zorgleefplan. Indien Thuiszorg Samen niet in staat is om de zorg zoals overeengekomen te leveren, zal de cliënt onmiddellijk op de hoogte worden gesteld. Evenzo dient de cliënt Thuiszorg Samen tijdig te informeren als de afgesproken zorg niet kan worden ontvangen.

- Evaluatie en Bijstelling

Het zorgleefplan wordt ten minste één keer per jaar geëvalueerd in samenwerking met de cliënt. Indien nodig wordt het plan aangepast om te blijven voldoen aan de veranderende behoeften van de cliënt. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na de ondertekening van het zorgleefplan, of eerder indien de situatie dat vereist. Verzoeken van de cliënt om tussentijdse evaluaties worden gemotiveerd beoordeeld en schriftelijk vastgelegd.

- Toestemming voor Afwijkingen

Indien er tijdens de uitvoering van de zorg noodzaak is om af te wijken van het zorgleefplan, is de toestemming van de cliënt vereist. Dit geldt niet in geval van urgentie, waarbij onmiddellijke afwijking noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, zonder dat voorafgaande toestemming kan worden verkregen.





- Instructie en communicatie

Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat de zorgverleners goed geïnformeerd zijn over de rechten van de cliënt met betrekking tot het zorgleefplan. Tevens ontvangt de cliënt informatie over zijn rechten en de procedures die worden gevolgd.

- Genoegdoening bij niet-naleving

Wanneer Thuiszorg Samen niet voldoet aan de afgesproken zorg, biedt de zorgaanbieder de cliënt een redelijke compensatie aan zonder dat de cliënt een formele ingebrekestelling hoeft in te dienen.

- Melding van niet-nodige Zorg

Als de cliënt tijdelijk geen zorg of diensten nodig heeft, moet dit uiterlijk 48 uur van tevoren worden doorgegeven aan Thuiszorg Samen. Indien de cliënt deze tijdige melding nalaat, kan Thuiszorg Samen kosten in rekening brengen, tenzij de cliënt kan aantonen dat overmacht de oorzaak was van de laattijdige melding. Deze kosten zijn beperkt tot de aantoonbaar gemaakte kosten, met een maximum van het overeengekomen tarief voor de zorg.

## 5. PRIVACY

### Artikel 13 - Gegevensbescherming

1. Algemene Regelgeving: Thuiszorg Samen handelt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet regelt hoe persoonsgegevens van cliënten moeten worden beschermd en behandeld. De bepalingen van de AVG zijn onverkort van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in de zorgverlening.

2. Specifieke Regelgeving: Voor zover de persoonsgegevens onder de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek (BW), met name de artikelen 7:446 tot en met 7:468, vallen, blijven deze bepalingen van kracht. Dit betreft de regels die specifiek zijn voor zorgovereenkomsten en de bijbehorende gegevensverwerking.

Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat persoonsgegevens zorgvuldig worden verwerkt en dat de rechten van de cliënt op het gebied van privacy en gegevensbescherming worden gerespecteerd.

### Artikel 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

- Toestemming voor observaties en opnamen: Thuiszorg Samen verkrijgt vooraf toestemming van de cliënt in de volgende situaties:

1. Wanneer zorgverleners handelingen uitvoeren die mogelijk door de cliënt als een inbreuk op zijn of haar privacy worden ervaren, vooral als deze handelingen zichtbaar zijn voor anderen dan de cliënt. 2. Wanneer er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt met het oog op publicatie of ander gebruik buiten de directe zorgverlening.







1. Uitzonderingen op toestemming: De verplichting tot toestemming geldt niet voor:
  - Personen die noodzakelijk betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg, zoals zorgverleners die direct bij de zorg betrokken zijn.
  - De vertegenwoordiger van de cliënt, voor zover zijn of haar betrokkenheid noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorg.
2. Aanwezigheid van opleidingspersoneel: Indien tijdens geneeskundige handelingen of gesprekken een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig moet zijn, zal Thuiszorg Samen de cliënt hierover informeren en diens toestemming verkrijgen.

## Artikel 15 - Bewaren van gegevens

1. Toegankelijkheid van gegevens: Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat zorginhoudelijke gegevens van de cliënt altijd toegankelijk blijven voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt zelf gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst.
2. Gegevens na beëindiging: Bij beëindiging van de zorgovereenkomst bewaart Thuiszorg Samen de gegevens conform de wettelijke bewaartermijnen. De cliënt kan bij beëindiging een kopie van zijn of haar gegevens opvragen. Voor gegevens zoals bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijnen en rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor overige gegevens geldt de norm zoals beschreven in de Wet bescherming persoonsgegevens.

## Artikel 16 - Gegevensverstrekking aan derden

1. Beperkingen op gegevensverstrekking: Thuiszorg Samen verstrekt geen gegevens over de cliënt aan derden zonder toestemming van de cliënt, behalve indien dit vereist is door wetgeving.
2. Uitzonderingen op gegevensverstrekking: De bovenstaande beperking geldt niet voor: a. Personen die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst, mits de gegevensverstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden. b. De vertegenwoordiger van de cliënt, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn of haar taken.
3. Inzage na overlijden: Na het overlijden van de cliënt kunnen nabestaanden inzage krijgen in de zorginhoudelijke gegevens indien de cliënt hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven of als de toestemming verondersteld kan worden.
4. Instructies aan zorgverleners: Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat alle zorgverleners goed geïnformeerd zijn over hun geheimhoudingsplicht en houdt de cliënt op de hoogte van deze regels.





## Artikel 17 - Medewerking aan onderzoek en opleiding

- Toestemming voor onderzoek: Thuiszorg Samen vraagt altijd vooraf toestemming van de cliënt voordat deze wordt betrokken bij wetenschappelijk onderzoek.
- Informatie over onderzoek: Thuiszorg Samen informeert de cliënt over het doel en de mogelijke risico's van deelname aan wetenschappelijk onderzoek en zorgt ervoor dat de cliënt volledig op de hoogte is voordat toestemming wordt verleend.

## 6. KWALITEIT EN VEILIGHEID

### Artikel 18 - Zorg

1. Thuiszorg Samen levert zorg volgens de geldende normen en richtlijnen die zijn vastgesteld door erkende organisaties van zorgaanbieders en cliënten, in samenwerking met de Inspectie Gezondheidszorg.
2. Thuiszorg Samen waarborgt dat alle zorgverleners binnen de organisatie of die namens de organisatie zorg verlenen:
  - Ten allen tijde voldoen aan de vereiste bevoegdheden en kwalificaties;
  - Handelen volgens professionele standaarden en richtlijnen die van toepassing zijn op hun vakgebied.
  - Bij afwijkingen van deze standaarden dient Thuiszorg Samen de afwijking te motiveren en de cliënt hierover te informeren. Deze afwijkingen worden gedocumenteerd en toegelicht in het zorgleefplan.
3. Thuiszorg Samen zorgt voor een ononderbroken continuïteit van zorgverlening.

### Artikel 19 - Veiligheid

Thuiszorg Samen maakt gebruik van veilig en goed onderhouden materiaal en hulpmiddelen bij de zorgverlening.

### Artikel 20 - Afstemming

Binnen de organisatie van Thuiszorg Samen:

1. Wanneer een cliënt met meerdere zorgverleners binnen de organisatie te maken heeft, zorgt Thuiszorg Samen ervoor dat:
  - Alle betrokken zorgverleners relevante informatie over de cliënt uitwisselen en elkaar op de hoogte houden;
  - De cliënt tijdig wordt doorverwezen naar een andere zorgverlener als de zorg buiten de expertise van de huidige zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;





- Er regelmatig overleg plaatsvindt tussen de zorgverleners over de voortgang van de cliënt;
- Bij de overdracht van de zorg aan een andere zorgverlener, alle relevante informatie wordt overgedragen en de cliënt hiervan op de hoogte wordt gesteld.

2. Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat voor de cliënt altijd duidelijk is:

- Wie verantwoordelijk is voor welke zorgaspecten;
- Wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger, en familieleden.

3. Wanneer een cliënt zorg ontvangt van meerdere zorgverleners, waarvan ten minste één zorgverlener niet binnen de organisatie van Thuiszorg Samen werkt, zorgt Thuiszorg Samen ervoor dat:

- De verantwoordelijkheden en taken met betrekking tot de zorgverlening duidelijk zijn verdeeld tussen alle betrokken zorgverleners.
- De communicatie en informatie-uitwisseling tussen de zorgverleners plaatsvinden met de toestemming van de cliënt, waarbij rekening wordt gehouden met de ervaringen en wensen van de cliënt.

## Artikel 21 - Incidenten

1. Na een incident informeert Thuiszorg Samen de cliënt zo snel mogelijk over:

- De aard en oorzaak van het incident;
- De genomen maatregelen om herhaling van het incident te voorkomen.
- Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheid van de cliënt, bespreekt Thuiszorg Samen met de cliënt mogelijke behandelopties en maakt afspraken over de voortgang en het vervolg van de behandeling. De cliënt wordt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion, zowel binnen als buiten de organisatie van Thuiszorg Samen.
- Thuiszorg Samen biedt adequate zorg om de gevolgen van het incident te beperken. In geval van spoedeisende zorg kunnen de procedures zoals beschreven in lid 2 worden aangepast.

## Artikel 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat alle betrokkenen bij de zorg van de cliënt zorgvuldig omgaan met de persoonlijke eigendommen van de cliënt.





## 7. ZORGVERLENING OP AFSTAND

### Artikel 23 - Zorgverlening op afstand

- Thuiszorg Samen kan, indien haalbaar en in overleg met de cliënt, zorg op afstand aanbieden en ondersteunen, mits de cliënt daarvoor zijn toestemming heeft gegeven. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgleefplan.
- Thuiszorg Samen en de cliënt maken duidelijke afspraken over de manier en de timing van de uitwisseling van informatie die nodig is voor de zorgverlening op afstand. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan.
- Voordat zorg op afstand wordt verleend, informeert Thuiszorg Samen de cliënt over de voorwaarden die nodig zijn voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan deze voorwaarden wordt voldaan.
- Thuiszorg Samen zorgt ervoor dat de cliënt precies weet wie verantwoordelijk is voor de verschillende onderdelen van de zorg op afstand.
- Alle rechten en verplichtingen uit deze algemene voorwaarden blijven volledig van kracht bij het verlenen van zorg op afstand.

## 8. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENT

### ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de Cliënt

De cliënt heeft verschillende verantwoordelijkheden om een soepele en effectieve zorgverlening te waarborgen. Allereerst moet de cliënt zich identificeren met een geldig legitimatiebewijs bij de start van de overeenkomst en op verzoek gedurende de zorgperiode.

Bij de intakeprocedure dient de cliënt niet alleen zijn contactgegevens te verstrekken, maar ook de gegevens van een contactpersoon en, indien van toepassing, een gemachtigde vertegenwoordiger voor situaties waarin hij zelf niet in staat is beslissingen te nemen.

Het is cruciaal dat de cliënt volledige en accurate informatie verschaft die nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst, inclusief details over eventuele wilsverklaringen. Deze informatie helpt de zorgaanbieder om de zorg op een juiste manier te leveren.

De cliënt dient zich op een respectvolle manier te gedragen, waarbij hij ervoor zorgt dat zijn gedrag geen negatieve impact heeft op de zorgverleners en andere medewerkers van de zorgaanbieder. Een veilige en respectvolle werkomgeving is essentieel voor goede zorgverlening.





Daarnaast moet de cliënt meewerken aan de naleving van arbeidsomstandighedenwetgeving, zodat de zorgaanbieder zijn taken onder veilige en wettige omstandigheden kan uitvoeren. Dit omvat ook het faciliteren van toegang tot de zorgruimtes en het volgen van de richtlijnen zoals vastgelegd in het zorgleefplan.

Wanneer de cliënt van zorgaanbieder wisselt, is het belangrijk dat hij de oorspronkelijke zorgaanbieder tijdig informeert om een soepele overdracht van zorg te garanderen. Dit voorkomt onderbrekingen en bevordert continuïteit in de zorgverlening.

Tot slot, indien de cliënt schade of andere problemen constateert, moet hij deze onmiddellijk melden. Dit stelt de zorgaanbieder in staat om snel passende maatregelen te nemen en problemen op te lossen, waardoor de kwaliteit van de zorg gewaarborgd blijft.

## 9. BETALING

### Artikel 25 - Betaling

1. Verantwoordelijkheid voor betaling De cliënt is verplicht de zorg- en dienstverleningskosten te betalen zoals overeengekomen in de zorgovereenkomst. Deze betaling is vereist tenzij de kosten rechtstreeks worden vergoed door een zorgkantoor, gemeente, of zorgverzekeraar op basis van de AWBZ, WMO, of ZVW.
2. Facturering de zorgaanbieder zal een gespecificeerde factuur sturen voor de kosten die vooraf zijn afgesproken en niet door derden worden gedekt. Als de cliënt zich 48 uur van tevoren afmeldt voor de zorg zoals beschreven in de overeenkomst, worden er geen kosten in rekening gebracht voor niet-ontvangen diensten.
3. Herinnering en betalingstermijn Indien de betalingstermijn verstreken is zonder ontvangst van betaling, zal de zorgaanbieder een betalingsherinnering sturen. De cliënt heeft na ontvangst van deze herinnering 14 dagen om de openstaande bedragen te betalen.
4. Buitengerechtelijke kosten wanneer de betaling na de tweede betalingstermijn nog steeds uitblijft, behoudt de zorgaanbieder het recht om buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze kosten worden berekend vanaf de eerste betalingstermijn.





## 10. VERVOLGINDICATIE

### Artikel 26 - Procedure voor vervolgindicatie

1. Initiëren van de aanvraag 1.1. De zorgaanbieder neemt uiterlijk 10 weken voor het verstrijken van het huidige indicatiebesluit contact op met de cliënt voor het plannen van een gesprek over de vervolgindicatie. Indien het indicatiebesluit minder dan zes maanden geldig is, vindt dit gesprek uiterlijk 7 weken voor afloop plaats.
2. Informatie en keuzes tijdens het Gesprek 2.1. Tijdens het gesprek informeert de zorgaanbieder de cliënt over het belang van tijdige aanvraag voor vervolgindicatie. 2.2. De cliënt wordt geïnformeerd over de optie om de aanvraag zelf te doen of om dit door de zorgaanbieder te laten verzorgen. De zorgaanbieder licht de mogelijke gevolgen van beide keuzes toe. 2.3. De zorgaanbieder maakt aantekeningen van het gesprek en verstrekt een schriftelijk verslag aan de cliënt.
3. Verantwoordelijkheden van de cliënt 3.1. Als de cliënt zelf de aanvraag indient, herinnert de zorgaanbieder hem uiterlijk 9 weken voor de afloop van de indicatie aan de aanvraagtermijnen. De cliënt dient de aanvraag uiterlijk 8 weken voor de vervaldatum in. Voor indicaties korter dan zes maanden moet de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop worden ingediend. De cliënt levert een kopie van de aanvraag aan de zorgaanbieder.
4. Kosten bij vertraging door de cliënt 4.1. Indien de cliënt de aanvraag niet tijdig of volledig indient, waardoor de cliënt niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen die niet hoger zijn dan het overeengekomen tarief voor de zorg.
5. Verantwoordelijkheden van de zorgaanbieder 5.1. Wanneer de zorgaanbieder de aanvraag indient, dient deze uiterlijk 8 weken voor afloop van de indicatie te worden ingediend, of 6 weken als de indicatie minder dan zes maanden geldig is. Een kopie van de aanvraag wordt aan de cliënt verstrekt.
6. Gevolgen van niet-tijdige indiening door de zorgaanbieder 6.1. Indien de zorgaanbieder de aanvraag niet tijdig of niet volledig indient en dit leidt tot vertraging in de indicatie, komen de gevolgen hiervan voor rekening van de zorgaanbieder.





## Artikel 27 - Tussentijdse vervolgingindicatie

- Initiëren van tussentijdse vervolgingindicatie:

Als Thuiszorg Samen constateert dat de huidige indicatie niet meer adequaat is voor de zorgbehoeften van de cliënt, organiseert Thuiszorg Samen een overleg met de cliënt om de noodzaak van een tussentijdse vervolgingindicatie te bespreken. De procedures en bepalingen uit artikel 26, lid 2 zijn hierbij van toepassing.

- Bedenktijd voor de cliënt:

Thuiszorg Samen biedt de cliënt de mogelijkheid om, indien gewenst, een bedenktijd van twee weken te nemen voordat verdere stappen worden gezet. Dit geeft de cliënt tijd om de vervolgstappen te overdenken.

## Artikel 28 - Spoedzorg

- Spoedzorg door Thuiszorg Samen

Thuiszorg Samen levert geen spoedzorg. Als er een plotselinge wijziging in de zorgbehoefte van de cliënt optreedt die binnen 24 tot 48 uur een substantiële verhoging of verandering in de zorg vereist, meldt Thuiszorg Samen deze situatie onmiddellijk aan het indicatieorgaan. Indien verwacht wordt dat de cliënt de aangepaste zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, dient Thuiszorg Samen een aanvraag voor vervolgingindicatie in. Tijdens een gesprek met de cliënt wordt de procedure voor het aanvragen van vervolgingindicatie toegelicht.

- Acties bij onmogelijkheden voor Spoedzorg:

Wanneer Thuiszorg Samen de vereiste spoedzorg niet kan leveren vanwege de plotselinge wijziging in de zorgbehoefte van de cliënt, wordt dit direct gemeld aan het indicatieorgaan. Indien verwacht wordt dat de cliënt de verhoogde zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, wordt een aanvraag voor vervolgingindicatie ingediend. Tegelijkertijd informeert Thuiszorg Samen het zorgkantoor en verzoekt om de cliënt met spoed onder te brengen bij een andere zorgaanbieder die wel in staat is om de benodigde spoedzorg te leveren.

## 11. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### Artikel 29 - Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Thuiszorg Samen en de cliënt eindigt in de volgende gevallen:

- Bij overlijden van de cliënt;
- Wanneer beide partijen, de cliënt en Thuiszorg Samen, akkoord gaan met beëindiging;
- Door eenzijdige schriftelijke opzegging door de cliënt of Thuiszorg Samen, conform de opzeggingsvoorwaarden zoals beschreven in artikel 30;





- Automatisch wanneer de overeenkomst voor een bepaalde tijd was aangegaan en die periode is verstreken;
- Bij een gerechtelijke ontbinding van de overeenkomst.

## Artikel 30 - Opzegging door de partijen

- Opzegging door de cliënt: De cliënt heeft altijd het recht om de overeenkomst met Thuiszorg Samen op te zeggen. Hierbij dient de cliënt een redelijke opzegtermijn in acht te nemen, zodat Thuiszorg Samen voldoende tijd heeft om de zorgverlening ordelijk af te bouwen of over te dragen.
- Opzegging door Thuiszorg Samen: Thuiszorg Samen kan de overeenkomst opzeggen wanneer voortzetting van de zorg niet langer mogelijk is, bijvoorbeeld door onvoorziene omstandigheden of ernstige tekortkomingen van de cliënt in het nakomen van afspraken. Ook hierbij wordt een redelijke opzegtermijn gehanteerd, tenzij spoedeisende omstandigheden anders vereisen.

## Artikel 31 - Opzegging door Thuiszorg Samen

1. Thuiszorg Samen kan de overeenkomst met de cliënt opzeggen in de volgende situaties:
  - Geen toelating voor de nieuwe zorg: Als Thuiszorg Samen de nieuwe zorg volgens het indicatiebesluit niet mag verlenen vanwege ontbrekende toelatingen, wordt er een redelijke opzegtermijn gehanteerd. Al bij de intake is aan de cliënt uitgelegd welke zorg Thuiszorg Samen wel of niet kan verlenen. Er wordt ook actief gezocht naar een passend alternatief voor de cliënt.
  - Beperkingen door contract zorgkantoor: Als de zorg niet geleverd kan worden door beperkingen in het contract tussen Thuiszorg Samen en het zorgkantoor, is eerst geprobeerd toestemming te krijgen van het zorgkantoor. Als dat niet lukt, geldt dezelfde redelijke opzegtermijn en wordt een alternatief gezocht.
  - Gebrek aan gespecialiseerde zorg: Als Thuiszorg Samen de noodzakelijke zorg niet kan leveren door een gebrek aan specifieke deskundigheid, wordt er opnieuw een redelijke opzegtermijn gehanteerd en naar een passend alternatief gezocht.
  - Einde indicatie: Wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en er geen nieuwe indicatie beschikbaar komt, kan de overeenkomst worden beëindigd.
  - Zorg niet langer nodig: Als de zorg niet meer nodig is terwijl de indicatie nog doorloopt, kan de overeenkomst worden beëindigd. Thuiszorg Samen informeert de cliënt hierover en biedt de mogelijkheid van een second opinion.
  - Zwaarwegende redenen: Wanneer er sprake is van ernstige omstandigheden, zoals een verstoorde zorgrelatie, kunnen zwaarwegende redenen leiden tot opzegging. Hierbij worden de cliënt geïnformeerd, een alternatief geboden en een redelijke opzegtermijn gehanteerd.







# THUISZORG SAMEN

WWW.THUISZORG-SAMEN.NL

2. In de gevallen waarin Thuiszorg Samen de zorg niet langer kan leveren (zoals bij beperkingen door toelating, het zorgkantoor of deskundigheid), eindigt de overeenkomst pas wanneer de cliënt zorg ontvangt van een nieuwe zorgaanbieder.

## **Artikel 32 - Informatievoorziening bij beëindiging van de overeenkomst**

Bij beëindiging van de overeenkomst, zoals aangegeven in gevallen van wederzijds goedvinden of een eenzijdige opzegging door de cliënt of Thuiszorg Samen, zal er een gesprek plaatsvinden tussen de cliënt en een door Thuiszorg Samen aangewezen functionaris. Tijdens dit gesprek worden de volgende zaken besproken:

1. De instantie of zorgverlener die door Thuiszorg Samen wordt geïnformeerd over de beëindiging van de zorg, evenals de aard van de informatie die zal worden gedeeld.
2. De afspraken die Thuiszorg Samen heeft gemaakt met betrokken derden over de nazorg, waaronder afspraken over eventuele overdracht van zorg.

Indien nodig worden de besproken instructies en afspraken schriftelijk aan de cliënt meegegeven voor verdere duidelijkheid en opvolging.

## **12. KLACHTEN EN GESCHILLEN**

### **Artikel 33 - klachtenprocedure**

Thuiszorg Samen beschikt over een wettelijk vastgestelde en breed bekendgemaakte klachtenregeling voor het ontvangen en afhandelen van klachten. Klachten met betrekking tot de uitvoering van de zorgovereenkomst dienen zo snel mogelijk, volledig en duidelijk omschreven door de cliënt te worden ingediend zodra onvolkomenheden worden geconstateerd.

Thuiszorg Samen behandelt ingediende klachten zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee maanden na ontvangst. Gedurende het proces houdt Thuiszorg Samen de cliënt op de hoogte van de voortgang van de klachtbehandeling.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld volgens deze procedure, kan dit leiden tot een geschil dat onder de geschillenregeling valt. De termijn om een geschil in te dienen begint op dat moment. Voor gedetailleerde informatie over onze klachtenprocedure en hoe een klacht in te dienen, kunt u de klachtenregeling vinden op onze website.



REITZSTRAAT 231, 2571 RN, DEN HAAG



INFO@THUISZORG-SAMEN.NL



+31 6 51 66 91 37



## Artikel 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt en Thuiszorg Samen over de totstandkoming of uitvoering van de zorgovereenkomst kunnen schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij Thuiszorg Samen. De cliënt moet eerst de interne klachtenprocedure volgen zoals beschreven in Artikel 33.
2. Indien de klachtenprocedure geen oplossing biedt, kan het geschil worden voorgelegd aan de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg (KPZ). De geschillencommissie KPZ is bereikbaar via:
  - Website: [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl)
  - E-mail: [secretariaat@geschillencommissiekpz.nl](mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl)
  - Postadres: Postbus 222, 1600 AE Enkhuizen
3. De geschillencommissie KPZ kan alleen een geschil in behandeling nemen nadat de klachtenprocedure is doorlopen. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak, waartegen geen hoger beroep mogelijk is. Schadevergoeding kan worden gevraagd tot maximaal €25.000,-, indien dit aantoonbaar samenhangt met de klacht.
4. Geschillen dienen binnen drie maanden na het ontstaan ervan aan de geschillencommissie te worden voorgelegd.
5. Bij het indienen van een geschil bij de geschillencommissie KPZ is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Als Thuiszorg Samen een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet de cliënt binnen vijf weken aangeven of hij hiermee akkoord gaat. Als de cliënt niet akkoord gaat, kan Thuiszorg Samen besluiten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie beslist volgens haar reglement. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de geschillencommissie KPZ of aan de rechter.

## 13. SLOTBEPALINGEN

Deze algemene voorwaarden zijn onafhankelijk opgesteld en zijn specifiek ontwikkeld voor Thuiszorg Samen. Ze zijn gebaseerd op relevante wet- en regelgeving en zijn aangepast aan de specifieke situatie van onze organisatie. Wij behouden ons het recht voor om deze voorwaarden te herzien en te wijzigen indien nodig, conform de geldende wet- en regelgeving. Voor vragen over deze voorwaarden kunt u contact met ons opnemen.

