

**Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden
Ambulante Thuiszorg**

ALG- LEV

Pagina 1 van 10

V3 (160707)

ARTIKEL 1.	EIGEN BIJDRAGE	2
ARTIKEL 2.	(HER)INDICATIE VAN HET CENTRAAL INDICATIESTELLING ZORG	2
ARTIKEL 3.	REGISTRATIE VAN DE BESTEDE TIJD BIJ U THUIS	2
ARTIKEL 4.	TELEFOONKOSTEN	3
ARTIKEL 5.	PGB TARIEVEN EN FACTURATIE	3
ARTIKEL 6.	PGB AANVRAGEN	3
ARTIKEL 7.	BEHEER PGB.	4
ARTIKEL 8.	ZORGMEDEWERKERS AMBULANTE THUISZORG	4
ARTIKEL 9.	ZORGVERLENING DOOR AMBULANTE THUISZORG	4
ARTIKEL 10.	TIJDS TIP VAN ZORGVERLENING	4
ARTIKEL 11.	EVALUATIE VAN DE ZORGVERLENING	4
ARTIKEL 12.	WIJZIGING VAN ZORGOVEREENKOMST	5
ARTIKEL 13.	ZORGWEIGERING OF VOORTIJDIGE BEEINDIGING	5
ARTIKEL 14.	NA BEEINDIGING ZORGOVEREENKOMST	6
ARTIKEL 15.	VERHINDERING	6
ARTIKEL 16.	AANWEZIGHEID	6
ARTIKEL 17.	WERKEN MET EEN CONTACTPERSOON & EERSTVERANTWOORDELIJKE ZORG	6
ARTIKEL 18.	WACHTLIJSTEN	6
ARTIKEL 19.	TOEGANG TOT WONING	6
ARTIKEL 20.	BEZOEK BUITEN WERKTIJD & NA BEEINDIGING DIENSTVERBAND	7
ARTIKEL 21.	BEZIT VAN GELD	7
ARTIKEL 22.	PAUZETIJD	7
ARTIKEL 23.	GEBRUIK VAN VOERTUIG	7
ARTIKEL 24.	ROKEN	7
ARTIKEL 25.	UNIFORMEN	8
ARTIKEL 26.	ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN	8
ARTIKEL 27.	OMGANGSNORMEN	8
ARTIKEL 28.	MELDEN VAN SCHADE & VERMISSINGEN	8
ARTIKEL 29.	UITSLUITING AANSPRAKELIJKHEID	8
ARTIKEL 30.	VERWACHTINGEN VAN MEDEWERKER AMBULANTE THUISZORG	9
ARTIKEL 31.	KLACHTEN	9
ARTIKEL 32.	PRIVACY	9
ARTIKEL 33.	INFECTIES/MEDISCHE HANDELINGEN MELDEN	10
ARTIKEL 34.	ADVIEZEN/OFFERTES	10
ARTIKEL 35.	INWERKING TREDEN ALGEMENE LEVERINGS- EN BETALINGSVOOR- WAARDEN	10
ARTIKEL 36.	SLOTBEPALING	10

Om de zorgverlening zo goed mogelijk te laten verlopen voor u en onze medewerkers, zijn voor u richtlijnen opgesteld. Deze richtlijnen zullen als algemene leverings- en betalingsvoorwaarden worden uiteengezet. De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden en de zorgovereenkomst vormen de basis van de zorgverlening, zoals deze door Ambulante Thuiszorg zal worden geleverd. Hierbij zullen de wettelijke bepalingen zoals ze, in geval van AWBZ- zorg, zijn neergelegd in een overeenkomst met het zorgkantoor bij de zorgverlening in acht worden genomen.

In verband met het goed laten verlopen van de zorg zijn de volgende punten van belang:

1. Eigen bijdrage

Indien Ambulante Thuiszorg bij u AWBZ geïndiceerde zorg levert bent u een eigen bijdrage verschuldigd. Dit is door de overheid bepaald. De hoogte van uw eigen bijdrage is afhankelijk van het fiscaalinkomen (doorgaans het verzamelinkomen van 2 jaar terug van u en uw eventuele partner). Daarnaast is de hoogte van de eigen bijdrage afhankelijk van het aantal uur zorg dat u per periode (ofwel 4 weken) ontvangt, uw gezinssamenstelling en uw leeftijd.

De eigen bijdrage wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) in Den Haag vastgesteld. Van het CAK ontvangt u tevens de rekening van de eigen bijdrage. Indien u het niet eens bent met de rekening, dient u contact op te nemen met het CAK.

Het algemene gratis telefoonnummer van het CAK is: 0800 – 1925.

Indien u van Ambulante Thuiszorg zorg ontvangt op basis van een Persoonsgebonden Budget (PGB) is de eigen bijdrage reeds in het budget verrekend.

2. (Her)indicatie van het Centraal Indicatiestelling Zorg (CIZ)/ Gemeente

Om in aanmerking te komen van thuiszorg van Ambulante Thuiszorg is een geldige indicatie vereist. U bent zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een (her)indicatie. Ambulante Thuiszorg kan u wel behulpzaam zijn met het aanvragen van een (her)indicatie.

Indien u een (her)indicatie voor huishoudelijke verzorging wilt aanvragen, dan dient u zich tot uw gemeente te wenden op basis van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Ook hierbij kan Ambulante Thuiszorg u behulpzaam zijn.

Er is een (her)indicatie van het CIZ noodzakelijk om in aanmerking te komen voor de overige vormen van zorgverlening: persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende en/of activerende begeleiding.

Een herindicatie is nodig in de volgende gevallen:

- Als de termijn van de indicatiestelling afloopt en u nog steeds zorg nodig heeft;
- Als u andere zorg of meer zorg nodig heeft dan in uw huidige indicatie is vermeld.

Het advies is om minimaal 5 weken voor het verstrijken van de geldigheidsduur van de indicatie een herindicatie aan te vragen.

3. Registratie van de bestede tijd bij u thuis

Ambulante Thuiszorg dient de gewerkte uren door de medewerker van Ambulante Thuiszorg te verantwoorden naar het CAK voor het inhouden van uw eigen bijdrage en voor de facturatie.

Onder gewerkte uren wordt, naast de feitelijk bij u zorgverleende uren, tevens verstaan alle uren

Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden Ambulante Thuiszorg	ALG- LEV
	Pagina 3 van 10
	V3 (160707)

ten behoeve van het voorbereiden, evalueren en het overdragen van zorg voor zover wettelijke bepalingen dit niet uitsluiten. Het controleren en bijhouden van het zorgdossier hoort hier ook bij. De medewerkers van Ambulante Thuiszorg dienen de tijd dat ze bij u zorg verlenen op een daarvoor bestemd formulier vast te leggen.

Omdat het vaak moeilijk is de exacte tijd aan te geven gaat Ambulante Thuiszorg bij de registratie van haar tijd uit van een minimale contacttijd van 15 minuten. Voor de tijd dat de medewerker van Ambulante Thuiszorg bij u zorg heeft verleend vragen ze u voor akkoord te tekenen. Dit om misverstanden te voorkomen.

4. Telefoonkosten

Indien de medewerker ten behoeve van u contact heeft met Ambulante Thuiszorg, huisarts, apotheek, enzovoorts dan dient de telefoon van u te worden gebruikt. De kosten die dit telefoongebruik met zich mee brengt, worden aan u niet vergoed.

5. Persoonsgebonden Budget (PGB) tarieven en facturatie

De tarieven die Ambulante Thuiszorg berekent voor haar producten (huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging en ondersteunende en activerende begeleiding) zijn per medewerker per uur. Per product hanteert Ambulante Thuiszorg een ander tarief. Dit tarief is gelijk voor week-, avond-, weekend- en nachtzorg. Indien er een wijziging plaatsvindt in een tarief van bovenstaande functies wordt dit tijdig kenbaar gemaakt.

De factuur die u ontvangt voor de geleverde zorguren heeft betrekking op periode van 4 weken. Indien u de factuur ontvangen heeft, geldt een betalingstermijn van 7 werkdagen. Wanneer u niet aan deze betalingstermijn voldoet, zult u een herinnering ontvangen met opnieuw een betalingstermijn van 7 werkdagen. Indien er na deze herinnering wederom geen betaling is gedaan, dan ontvangt u een laatste aanmaning.

Heeft u hierna nog steeds niet de gelden overgemaakt dan kan er besloten worden om over te gaan tot een incassoprocedure en het in gang zetten van de procedure 'Zorgweigering en zorgbeëindiging'.

6. Persoonsgebonden Budget (PGB) aanvragen

Indien u wilt overstappen van Zorg in Natura naar een PGB dan dient dit kenbaar gemaakt te worden aan Ambulante Thuiszorg. U of Ambulante Thuiszorg kan deze aanvraag bij het Zorgkantoor of uw gemeente indienen.

Het zorgkantoor behandelt uw PGB aanvraag inzake de functie verpleging, verzorging, ondersteunde en activerende begeleiding. Uw gemeente behandelt uw PGB aanvraag inzake de functie huishoudelijke verzorging.

Het Zorgkantoor of uw gemeente beoordeelt uw aanvraag. U ontvangt een voorlopige beschikking omtrent de functies, indicatietijden en het budget. De PGB overeenkomst welke bij de beschikking is bijgesloten dient binnen 4 weken te worden geretourneerd. Na het verstrijken van deze 4 weken komt de PGB aanvraag te vervallen.

Wanneer u de voorlopige beschikking ontvangen heeft, dient u contact op te nemen met Ambulante Thuiszorg in verband met de voortgang omtrent de PGB aanvraag. Nadat u de definitieve toekenning van de functies, indicatietijden en het budget ontvangen heeft, dient u

Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden Ambulante Thuiszorg	ALG- LEV
	Pagina 4 van 10
	V3 (160707)

eveneens contact op te nemen met Ambulante Thuiszorg. Dit om de verwerking van de zorguren en facturatie te kunnen garanderen.

7. Beheer Persoonsgebonden Budget (PGB)

De budgetgelden van het PGB kunnen zowel door u zelf als door Ambulante Thuiszorg worden beheerd. Indien u er zelf voor kiest u budget te beheren dan dienen de uitgaven, binnen de aan u bekend gemaakte periode(n), aan het zorgkantoor of uw gemeente te worden verantwoord. Indien u ervoor kiest het budget door Ambulante Thuiszorg te laten beheren dan dient het budget op de rekening van Ambulante Thuiszorg te worden gestort.

8. Zorgmedewerkers Ambulante Thuiszorg

Ambulante Thuiszorg is vrij in het aanwijzen van een zorgverlener. Ambulante Thuiszorg zal hierbij de wensen en behoeften van de cliënt, voor zover deze redelijk en billijk zijn, in acht nemen. Tevens is Ambulante Thuiszorg gerechtigd de zorg te laten uitvoeren door leerling-medewerkers of stagiaires van Ambulante Thuiszorg.

9. Zorgverlening door Ambulante Thuiszorg

Ambulante Thuiszorg verleent uw thuiszorg conform uw indicatiebesluit. De zorgverlening zal zoveel mogelijk worden uitgevoerd aan de hand van de gemaakte afspraken in het zorgplan. De met u gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd in het zorgdossier. Ook een afschrift van de zorgovereenkomst en een afschrift van deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden maken deel uit van het zorgdossier.

Ambulante Thuiszorg zal er alles aan doen om zich te houden aan deze gemaakte afspraken. Helaas is dit niet altijd te realiseren, bijvoorbeeld door ziekte, vakantie of andere werkzaamheden.

Dit heeft voornamelijk betrekking op de uitstelbare zorg. In geval van niet- uitstelbare zorg wordt ononderbroken hulp verleend. Indien bekend is dat de afgesproken zorgverlening niet kan worden geleverd, wordt met u contact opgenomen en zullen nadere afspraken worden gemaakt.

Ambulante Thuiszorg levert kwalitatief verantwoorde zorg zoals onder andere gedefinieerd in de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet BIG. Voor het uitvoeren van de medische/verpleegkundige handelingen, die vallen onder de voorbehouden handelingen (Wet BIG), dient Ambulante Thuiszorg te beschikken over een uitvoeringsverzoek van een arts (huisarts, specialist enzovoorts).

10. Tijdstip van zorgverlening

Ambulante Thuiszorg werkt met zorgblokken waarbinnen u de zorg van Ambulante Thuiszorg mag verwachten. De zorgblokken zijn opgenomen in uw zorgdossier. Indien u concrete tijdsafspraken heeft met Ambulante Thuiszorg, wordt een marge genomen van plus en min een half uur om onvoorziene omstandigheden op te vangen. Indien het tijdstip meer dan een half uur afwijkt zal Ambulante Thuiszorg proberen u hierover te informeren.

11. Evaluatie van de zorgverlening

De zorgverlening die bij u wordt geleverd door Ambulante Thuiszorg zal minimaal 1 maal per jaar bij u worden geëvalueerd. Bij deze evaluatie wordt bekeken hoe de zorgverlening tot dan toe verlopen is en of een bijstelling van afspraken of het zorgplan noodzakelijk is. Hierbij wordt meegenomen in hoeverre de zelfredzaamheid van u en uw eventuele huisgenoten veranderd is. Op grond hiervan kunnen de gemaakte afspraken worden bijgesteld.

De tijd die de medewerkers van Ambulante Thuiszorg besteden aan de evaluatie en administratie bij u thuis, wordt geregistreerd als werktijd. Wanneer er tussentijds vragen, opmerkingen zijn of uw zelfredzaamheid verminderd, kunt u dit te allen tijde aan uw eerstverantwoordelijk zorg of contactpersoon aangeven.

Indien er tussentijds nieuwe afspraken worden gemaakt, krijgt u geen nieuwe zorgovereenkomst maar worden de afspraken vastgelegd in het zorgdossier.

12. Wijziging van zorgovereenkomst

De overeenkomst kan gewijzigd worden indien:

- wettelijke maatregelen of soortgelijke regelingen dat verplichten;
- de regels betreffende de financiering veranderen;
- de financieringsstroom verandert;
- u verhuist binnen het werkgebied van de instelling.

Indien u een wijziging in uw zorgovereenkomst wilt aanbrengen, bijvoorbeeld een adreswijziging of wijziging van financieringsstroom, dient u contact op te nemen met Ambulante Thuiszorg.

13. Zorgweigeren of voortijdige beëindiging

Ambulante Thuiszorg behoudt zich het recht voor om in een cliëntsituatie de zorgverlening:

- te weigeren;
- voortijdig (geheel of gedeeltelijk) te beëindigen;
- de geïndiceerde hulpomvang te verminderen.

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- het niet langer kwalitatief verantwoord leveren van zorg. Dit heeft betrekking op:
 - de situatie dat het niet langer verantwoord is dat een medewerker van Ambulante Thuiszorg bij u hulp verleend, bijvoorbeeld dreiging met geweld, discriminatie of seksuele intimidatie;
 - de situatie dat Ambulante Thuiszorg niet langer kan toestaan dat de gezondheid van een medewerker in gevaar komt bij het uitvoeren van zijn/haar werk;
 - de situatie dat het voor u niet langer verantwoord is om in de eigen omgeving te verblijven.
 - Indien de situatie dusdanig onmogelijk is dat er niet op een verantwoorde wijze zorg kan worden verleend.
- het weigeren van u om te voldoen aan de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden;
- dat u in gebreke blijft de verschuldigde bedragen aan het CAK of Ambulante Thuiszorg te voldoen;
- dat surseance wordt verleend, faillissement wordt uitgesproken of een bewindvoerder voor u wordt aangesteld;
- het niet toereikend zijn van het door overheidswege bepaalde jaarbudget voor Ambulante Thuiszorg.

De zorgverlening eindigt in elk geval:

- de afgesproken indicatietermijn is verlopen en geen verlenging wordt verleend (bijvoorbeeld door het CIZ);
- u wenst de overeenkomst te beëindigen, hiervoor geldt een opzegtermijn van 1 week;
- bij intramurale opname in een ziekenhuis, verpleeghuis- of verzorgingshuisinstelling of enige andere instelling voor 24- uurs zorg, met uitzondering van dagbehandeling;

- u verhuist naar een woonplaats buiten het werkgebied van Ambulante Thuiszorg;
- u komt te overlijden.

Regelgeving omtrent zorgweigering of voortijdige beëindiging:

Zorgweigering of voortijdige beëindiging vindt slechts plaats na zorgvuldige toepassing van de procedure 'Zorgweigering en zorgbeëindiging'. Indien door Ambulante Thuiszorg bij u Zorg in Natura wordt geleverd, dient het voortijdig beëindiging of weigeren van de zorg in samenspraak te gaan met het Zorgkantoor.

Indien Ambulante Thuiszorg de procedure 'Zorgweigering en zorgbeëindiging' wilt toepassen in geval van een PGB hoeft dit niet in samenspraak te gaan met het Zorgkantoor.

Wanneer u de zorg bij Ambulante Thuiszorg voortijdig wilt beëindigen, bestaat hiervoor te allen tijde de mogelijkheid. Ambulante Thuiszorg hanteert hiervoor wel een richtlijn van 1 week voor het beëindigen van de zorg, dit i.v.m. het plannen van onze medewerkers.

14. Na beëindiging zorgovereenkomst

Na beëindiging van de zorgovereenkomst dient het volledige zorgdossier aan Ambulante Thuiszorg te worden geretourneerd. Het zorgdossier is en blijft eigendom van Ambulante Thuiszorg. Daarnaast zal bij u (indien gewenst) een eindevaluatie worden uitgevoerd.

15. Verhinderung

Indien u verhinderd bent om op de afgesproken tijdstippen zorg te ontvangen, dan dient Ambulante Thuiszorg hiervan op de hoogte te worden gesteld. Dit dient minimaal 24 uur voor aanvang van de zorg aan Ambulante Thuiszorg te worden gemeld. Bij het in gebreke blijven, worden de geplande uren bij u in rekening gebracht.

16. Aanwezigheid

U dient bij het verrichten van huishoudelijke zorg door een medewerker van Ambulante Thuiszorg aanwezig te zijn op het adres waar de huishoudelijke zorg wordt verleend.

17. Werken met een contactpersoon & eerstverantwoordelijke zorg

Ambulante Thuiszorg wijst per cliënt een eerstverantwoordelijke zorg aan. Deze is onder andere belast met het opstellen en bijstellen van het zorgplan. Met deze eerstverantwoordelijke zorg kunt u in eerste instantie zaken bespreken die de zorgverlening betreffen. Daarnaast zijn contactpersonen aanwezig waar u terecht kunt met vragen omtrent de zorgverlening of planning. De namen van uw contactpersoon en eerstverantwoordelijke zorg zijn opgenomen in uw zorgdossier.

18. Wachtlijsten

Ambulante Thuiszorg hanteert in principe geen wachtlijsten.

19. Toegang tot woning

Indien u of uw buren/kennissen/gezinsleden door omstandigheden niet in de gelegenheid bent of zijn om de medewerkers van Ambulante Thuiszorg zelf de toegang tot de woning te verschaffen, bestaat voor u de mogelijkheid om gebruik te maken van de Masterlock. Ambulante Thuiszorg overlegt dit met u en/of eventuele gezinsleden.

In deze Masterlock dient u 2 sleutels op te nemen, welke toegang bieden tot uw woning. Als uw woning pas bereikbaar is door het passeren van meerdere ingangen, dan dienen van elke ingang 2 sleutels aanwezig te zijn. Voor deze Masterlock bent u een bijdrage aan Ambulante Thuiszorg

verschuldigd. De Masterlock blijft in uw bezit, indien u de zorgverlening bij onze organisatie beëindigd.

De medewerker verkrijgt toegang tot de sleutels in uw Masterlock middels een unieke code. Het is de medewerker niet toegestaan om deze unieke code te verstrekken. Als u of uw familie/vrienden/kennissen in bezit wilt zijn van deze unieke code dan dient er contact op te worden genomen met uw contactpersoon.

Indien u besluit tot het zelfstandig wijzigen van de code en daardoor de toegang tot de woning voor de medewerkers van Ambulante Thuiszorg onmogelijk wordt gemaakt, kan worden besloten over te gaan tot een zorgweigeringsprocedure.

Het is de medewerker van Ambulante Thuiszorg niet toegestaan om de sleutel te gebruiken in zijn/haar privé-tijd en buiten de geplande zorgmomenten.

In geval van nood is het de medewerker wel toegestaan om de sleutel van de cliënt buiten de geplande zorgmomenten te gebruiken.

20. Bezoek buiten werktijd & na beëindiging dienstverband

Van de medewerker van Ambulante Thuiszorg wordt verwacht dat deze u niet bezoekt buiten werktijd of u telefonisch benaderd. Tevens is het de medewerker, in een periode van 6 maanden, na beëindiging van het dienstverband bij Ambulante Thuiszorg niet toegestaan u te benaderen. Uitzondering is het feit dat er tussen een medewerker van Ambulante Thuiszorg en u al een vriendschappelijke of familiale band bestond. Dit dient door u te worden gemeld aan de medewerker die bij u de intake verricht.

21. Bezit van geld

Medewerkers kunnen slechts tijdelijk, alleen voor het doen van boodschappen, geld van u in bezit hebben. In alle gevallen zal onze medewerker meteen na het doen van boodschappen dit verantwoorden door overlegging van de kassabon en eventueel het resterende geld. Het is de medewerker van Ambulante Thuiszorg niet toegestaan om geld op te nemen voor u.

22. Pauzetijd

De pauzetijd voor de medewerker welke korter dan 5.5 uur aaneengesloten bij u werkt wordt per afdeling georganiseerd. Indien u vragen heeft over deze regeling kunt u contact opnemen met Ambulante Thuiszorg.

Indien een medewerker meer dan 5.5 uur aaneengesloten bij u werkzaamheden verricht, dan dient de medewerker van Ambulante Thuiszorg een half uur te pauzeren. Deze pauze valt buiten de werktijd van de medewerker van Ambulante Thuiszorg bij u thuis. Deze afspraken zijn conform de arbeidstijdenwet en de CAO voor onze medewerkers.

23. Gebruik van voertuig

Het is de medewerkers niet toegestaan, zonder overleg met uw contactpersoon, om ten behoeve van u gebruik te maken van het motorvoertuig van de medewerker van Ambulante Thuiszorg.

24. Roken

De medewerkers van Ambulante Thuiszorg roken niet bij u thuis. Voor uw eigen rookgedrag bent u zelf verantwoordelijk. De rookpauze van de medewerker van Ambulante Thuiszorg dient tot het minimum beperkt te blijven.

25. Uniformen

Van de medewerkers wordt verwacht dat ze een uniform dragen bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Voor sommige activiteiten zijn in verband met hygiënevoorschriften een schort, handschoenen en dergelijke verplicht.

26. Arbeidsomstandigheden

De Arbeidsomstandighedenwet (ARBO- wet) verplicht de instelling zorg te dragen voor een werkomgeving, werkmaterialen en werkmethoden die verantwoord werken mogelijk maken. Ambulante Thuiszorg zal beoordelen of het aan de medewerker verstrekte materiaal voldoet aan de vereiste ter zake deugdelijkheid en veiligheid. Tijdens de intake wordt dit door middel van de ARBO- checklist nagegaan.

Afhankelijk van de werkzaamheden die bij u moeten worden verricht, zullen onderdelen van deze lijst met u worden besproken en zullen indien nodig nadere afspraken moeten worden gemaakt. Indien Ambulante Thuiszorg van oordeel is dat er aanvullende en/of ander werkmateriaal noodzakelijk is bij u, dan dient u de aanwijzingen van Ambulante Thuiszorg op te volgen. Afhankelijk van de problematiek kan het noodzakelijk zijn dat u verpleegartikelen of hulpmiddelen in huis hebt. Hierover zullen nadere afspraken met u over worden gemaakt.

In het belang van de geleverde zorg aan u en de gezondheid dient u mee te werken aan het creëren van goede arbeidsomstandigheden. Indien u de geformuleerde actiepunten niet uitvoert, is Ambulante Thuiszorg gerechtigd de zorgverlening op te schorten of in het uiterste geval geheel of gedeeltelijk stop te zetten.

27. Omgangsnormen

Ambulante Thuiszorg gaat ervan uit dat u en de medewerker van Ambulante Thuiszorg volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met elkaar omgaan. Agressief of gewelddadig gedrag of seksuele intimidatie door u gericht op de medewerker worden niet getolereerd en kunnen leiden tot het stoppen van de hulpverlening door Ambulante Thuiszorg. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat Ambulante Thuiszorg aangifte doet bij de politie.

28. Melden van schade & vermissingen

- Indien een medewerker van Ambulante Thuiszorg bij u in huis schade veroorzaakt dan vergoedt Ambulante Thuiszorg de schade conform de verzekeringsvoorwaarden. Dit houdt in dat Ambulante Thuiszorg de schade vergoedt tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering aan Ambulante Thuiszorg uitkeert;
- Indien een eigendom beschadigd is, dient het eigendom voor de vaststelling van de waarde en de schade bewaard te blijven;
- U dient schade aan een eigendom binnen 2 werkdagen te melden aan Ambulante Thuiszorg;
- U dient voor het melden van de schade een schadeformulier in te vullen;
- In geval van letselschade is een directe melding bij Ambulante Thuiszorg vereist;
- In geval van een vermissing dient dit door de cliënt zo spoedig mogelijk na het opmerken van de vermissing te worden gemeld;
- U dient bij een vermissing een politierapport aan Ambulante Thuiszorg aan te reiken;
- Ambulante Thuiszorg zal zowel bij u als de medewerker hoor en wederhoor toepassen.

29. Uitsluiting aansprakelijkheid

- Ambulante Thuiszorg sluit elke vorm van aansprakelijkheid uit voor schade die veroorzaakt zijn door diefstal van pinpas, pincode alsmede de vergissing van geld;

- Schade veroorzaakt door slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking;
- Grove schuld of ernstige nalatigheid van de werknemer;
- Schade aan een vervoermiddel;
- Met inachtneming van artikel 21 is het u alleen toegestaan zich ten tijde van zorg samen met de medewerker van Ambulante Thuiszorg zich te verplaatsen in een motorvoertuig van de medewerker, indien -ongeacht wie het voertuig bestuurt - :
 - de bestuurder een geldig rijbewijs heeft;
 - het motorvoertuig verzekerd is;
 - het motorvoertuig een inzittenden verzekering heeft.

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 schade te allen tijde voor rekening van de cliënt;

- Schade veroorzaakt doordat Ambulante Thuiszorg door overmacht haar verplichtingen niet kan nakomen. Overmacht behelst: stremmingen in het vervoer, waterschade, brand, natuurgeweld, oorlog, werkstaking, overheidsmaatregelen enzovoorts;
- Schade veroorzaakt door een hulpmiddel verhuurd aan u door Welzorg in opdracht van Ambulante Thuiszorg;
- Schade veroorzaakt door diefstal van sleutels uit de Masterlock of ontvreemding van de gehele Masterlock.

30. Verwachtingen van medewerker Ambulante Thuiszorg

Wat mag u van de medewerker van Ambulante Thuiszorg verwachten:

- De afgesproken activiteiten in en na overleg met u goed en zelfstandig uitvoert;
- Zoveel mogelijk rekening houdt met uw wensen, ideeën en leefregels binnen de richtlijnen van de organisatie;
- Persoonlijke aandacht heeft voor u en uw huisgenoten;
- Zorgvuldig omgaat met uw huisraad en bezittingen;
- Het afgesproken tijdstip in acht neemt (bij medewerkers die meerdere cliënten hebben is het afgesproken tijdstip niet altijd haalbaar);
- Geen klusjes mee naar huis neemt;
- Van u geen cadeaus of beloningen aanneemt;
- U buiten werktijd niet bezoekt;
- U geen spullen verkoopt, koopt, leent of (ver)huurt, anders dan van Ambulante Thuiszorg zelf, haar toeleveranciers of samenwerkende partners.

31. Klachten

Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert Ambulante Thuiszorg een klachtenreglement, welke op verzoek van u kan worden verzonden. Tevens staat de klachtenprocedure opgenomen op de website van Ambulante Thuiszorg. Wij vragen u om de klacht in beginsel met de betreffende medewerker te bespreken. Wanneer dit niet mogelijk of wenselijk is kan te allen tijde contact worden opgenomen met uw contactpersoon.

32. Privacy

Ambulante Thuiszorg hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van onze cliënten een privacyreglement. Dit reglement is bij Ambulante Thuiszorg, tegen kostprijs, op te vragen. De medewerkers van Ambulante Thuiszorg dienen zich te houden aan dit privacyreglement.

Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden Ambulante Thuiszorg	ALG- LEV
	Pagina 10 van 10
	V3 (160707)

Voor het verlenen van verantwoorde zorg heeft Ambulante Thuiszorg gegevens van u nodig. Ambulante Thuiszorg registreert deze gegevens en beheert deze gegevens zorgvuldig. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder de toestemming van u of diens vertegenwoordiger, doorgegeven aan anderen. Een uitzondering hierop zijn noodsituaties.

Vastlegging, verwerking en verstrekking van persoonsgegevens geschiedt met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Tevens heeft de medewerker van Ambulante Thuiszorg een geheimhoudingsplicht. Daarnaast verwachten wij van u dat u tevens de privacy van onze medewerkers respecteert.

U heeft recht op inzage of een afschrift van alle gegevens (bijvoorbeeld gegevens uit uw dossier) die over u zijn geregistreerd en u kunt bezwaar aantekenen tegen de inhoud hiervan. Hiervoor dient u uw verzoek schriftelijk tot de directie te richten. De directie bericht u binnen 4 weken of uw verzoek wordt gehonoreerd. Het is u niet toegestaan om zelfstandig wijzigingen aan te brengen of gegevens te verwijderen.

33. Infecties/medische handelingen melden

Cliënten worden geacht melding te maken in geval er een risico is voor de medewerker voor het uitvoeren van de zorgverlening. Hierbij kan worden gedacht dat er bepaalde medische handelingen worden verricht die een gezondheidsrisico van een medewerker van Ambulante Thuiszorg kunnen inhouden. Zoals bijvoorbeeld, MRSA, HIV, Hepatitis B en Cytostatica (chemotherapie).

34. Adviezen/offertes

De door Ambulante Thuiszorg verstrekte adviezen en offertes zijn verblijvend. Tevens wordt advies omtrent de door Ambulante Thuiszorg te leveren diensten en/of te verlenen diensten verstrekt bij wijze van niet bindende informatie.

35. Inwerking treden Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden

Deze Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden treden in werking op de datum waarop ze zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en gelden voor onbepaalde tijd.

De directie van Ambulante Thuiszorg kan deze Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden wijzigen, waarna ze opnieuw worden vastgesteld en bekend gemaakt op een nader te bepalen tijdstip. De gewijzigde Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden treden in werking op de datum waarop de gewijzigde voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel.

36. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden niet voorzien, rust de beslissing bij Ambulante Thuiszorg.