

 <b>AARDEMA-THUISZORG</b>	<b>I 2011.1 Leveringsvoorwaarden</b>
--	--------------------------------------

### **Algemene Leveringsvoorwaarden**

De Algemene Leveringsvoorwaarden en de zorgovereenkomst getekend, vormen de basis van waaruit de zorgverlening tot stand komt. Door ondertekening van de zorgovereenkomst gaat u akkoord met de Algemene Leveringsvoorwaarden welke Aardema Thuiszorg in acht neemt.

1. Aardema Thuiszorg spant zich maximaal in om de afspraken met betrekking tot zorgverlening na te komen. De cliënt verleent alle medewerking en verstrekt alle informatie en hulpmiddelen die nodig zijn voor de uitvoering van werkzaamheden. Medewerkers van Aardema Thuiszorg moeten onder goede arbeidsomstandigheden hun werkzaamheden kunnen uitvoeren (om dit te beoordelen wordt een Arbo checklist gebruikt, zie het zorgleefplan).
2. De zorgovereenkomst is altijd uitgangspunt van het verlenen van zorg- en/of dienstverlening. Verandert er iets in de zorgbehoefte van de cliënt dan wordt deze informatie gerapporteerd in het zorgleefplan met datum en paraaf medewerker en cliënt.
3. De zorgovereenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde tijd, mits er een geldige indicatie is.
4. Aardema Thuiszorg werkt vanuit het principe dat planning is realisatie. Betekent dat de tijd die wordt gedeclareerd afhankelijk is van de uren die zijn gemaakt, zowel direct als indirect.
5. Beëindiging van de zorgovereenkomst door de cliënt vindt plaats met inachtneming van een opzegtermijn van vier weken.

### **Beëindiging is mogelijk als:**

- de cliënt geen gebruik meer wenst te maken van de zorg- en dienstverlening;
- de cliënt gaat verhuizen buiten het werkgebied;
- het werkgebied van Aardema Thuiszorg verandert;
- de cliënt betalingsverplichtingen niet nakomt;
- einde indicatie.

### **De zorgovereenkomst wordt onmiddellijk beëindigd wanneer:**

- indicatie en/of her indicatie vervalst;
- cliënt overlijdt;
- cliënt wordt opgenomen in een instelling (intramuraal);
- er sprake is van pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, geweld.

### **Aardema Thuiszorg weigert de zorgverlening of schort deze op als:**

- de verplichtingen uit het zorgcontract niet door de cliënt worden nagekomen;
- de arbeidsomstandigheden in de woning van de cliënt niet voldoen aan de Arbovoorwaarden;
- de medewerkers van Aardema Thuiszorg door de cliënt onjuist bejegend worden;

 <p><b>AARDEMA-THUISZORG</b></p>	<p><b>I 2011.1 Leveringsvoorwaarden</b></p>
---	---

- de cliënt de zorgovereenkomst nalaat te tekenen.
1. Aardema Thuiszorg levert haar thuiszorgdiensten alleen in aanwezigheid van de cliënt.
  2. Is de cliënt verhinderd zorg af te nemen, dan moet dit tenminste 48 uur van te voren worden doorgegeven. Kosten worden anders in rekening gebracht. In bijzondere gevallen, dit ter beoordeling aan Aardema Thuiszorg, kan hiervan worden afgeweken.
  3. Klachten over de geleverde diensten bespreekt u met de betrokken medewerker of leidinggevende. Komt u er samen niet uit dan kunt u de Vertrouwenspersoon inschakelen. De Vertrouwenspersoon is onafhankelijk en informatie hierover vindt u op onze website en kunt u opvragen via kantoor. Indien de klacht naar uw mening daarna nog niet is opgelost, kunt u de klacht schriftelijk indienen. Het klachtenformulier kunt u opvragen bij kantoor. Het klachtenreglement van Aardema Thuiszorg is opgesteld conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
  4. De medewerkers van Aardema Thuiszorg handelen conform de afspraken die zijn vastgelegd in het privacyreglement. Het privacyreglement is gebaseerd op de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).
  5. Voor de medewerkers van Aardema Thuiszorg is een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Eventueel te vergoeden schade wordt beperkt tot het bedrag waarop Aardema Thuiszorg een aansprakelijkheidsverzekering heeft. Schade aan uw eigendommen door medewerkers van Aardema Thuiszorg, zijn meestal het beste verzekerd op uw eigen inboedelschadeverzekering! In de meeste gevallen zal uw inboedelverzekering een hogere schade uitkering opleveren dan wanneer de schade wordt geclaimd via een aansprakelijkheidsverzekering. Bij de laatste verzekering wordt de schade namelijk uitgekeerd op basis van dagwaarde, terwijl op uw eigen inboedelpolis meestal sprake is van uitkering op basis van nieuwwaarde. Hoogstwaarschijnlijk zal uw inboedelverzekering dus de schade geheel of grotendeels vergoeden.
  6. In geval van schade kan bij Aardema Thuiszorg een schadeformulier worden aangevraagd. Aardema Thuiszorg hanteert een eigen risico van € 150,- per voorval per cliënt.
  7. De cliënt kan medewerkers van Aardema Thuiszorg niet machtigen voor welke handeling dan ook. (waaronder begrepen het pinnen van geld van de cliënt of het besturen van de auto van de cliënt).
  8. Het is niet toegestaan een huissleutel af te geven aan een medewerker. Dan moet er over gegaan worden tot aanschaf van een sleutelkastje, door de cliënt en blijft de cliënt hier zelf verantwoordelijkheid voor.
  9. Voor de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) moet een eigen bijdrage worden betaald. Deze bijdrage wordt geïncasseerd door het Centraal Administratie kantoor (CAK) altijd na een periode van 4 weken. Zij bepalen uw eigen bijdrage. Daarnaast wordt door verschillende gemeenten een eigen bijdrage gerekend die rechtstreeks aan Aardema Thuiszorg moet worden betaald. Deze kosten worden aan u gefactureerd na afloop van de betreffende periode waarin u diensten heeft afgenomen. Na 5 werkdagen wordt het bedrag geïncasseerd met een incasso door Aardema Thuiszorg. De betalingstermijn is 14 dagen, na het verstrijken van dit termijn krijgt u een herinnering om alsnog te gaan betalen. Hebt u daarna nog niet betaald, dan mogen wij rente in rekening brengen. De rente is gelijk aan de

 <b>AARDEMA-THUISZORG</b>	<b>I 2011.1 Leveringsvoorwaarden</b>
--	--------------------------------------

wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het “Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten”.

10. De afnemer is niet gerechtigd zelf een medewerker die onder contract staat bij Aardema Thuiszorg in dienst te nemen. De afnemer is dan een vergoeding verschuldigd volgens de regels voor uitzendwezen.
11. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn de basis van waaruit de zorgverlening tot stand komt. De onderstaande documenten zijn hierop een aanvulling en zijn te vinden in het zorgleefplan die de cliënt thuis ontvangt bij start van de zorgverlening.