

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

De Algemene Leveringsvoorwaarden en de zorgovereenkomst vormen de basis van onze zorgverlening. Door ondertekening van de zorgovereenkomst gaat u akkoord met deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

1. Aardema Zorggroep 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 Zorggroep moeten onder goede arbeidsomstandigheden hun werkzaamheden kunnen uitvoeren (om dit te beoordelen wordt een Arbo checklist gebruikt, zie hiervoor 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 Zorggroep werkt vanuit het principe: planning is realisatie. Dit 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 Zorggroep 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 Zorggroep 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 Zorggroep door de cliënt onjuist bejegend worden;
- de cliënt de zorgovereenkomst nalaat te tekenen.

1. Aardema Zorggroep levert haar thuiszorgdiensten alleen in aanwezigheid van de cliënt.
2. Is de cliënt verhinderd, dan moet dit tenminste 48 uur van tevoren worden doorgegeven. Kosten worden anders in rekening gebracht. In bijzondere gevallen, ter beoordeling aan Aardema Zorggroep, 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 een onafhankelijk vertrouwenspersoon inschakelen. Informatie hierover vindt u op onze website en kunt u opvragen via het 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 Zorggroep is opgesteld conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.
4. De medewerkers van Aardema Zorggroep 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 Zorggroep is een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Eventueel te vergoeden schade wordt beperkt tot het bedrag waarop Aardema Zorggroep een aansprakelijkheidsverzekering heeft. Schade aan uw eigendommen door medewerkers van Aardema Thuiszorg is meestal het beste verzekerd op uw eigen inboedelschadeverzekering. In de meeste gevallen zal uw inboedelverzekering een hogere 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.
6. In geval van schade kan bij Aardema Zorggroep een schadeformulier worden aangevraagd. Aardema Zorggroep hanteert een eigen risico van € 150,- per voorval per cliënt.
7. De cliënt kan medewerkers van Aardema Zorggroep 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. Enkel kan er worden overgegaan tot aanschaf van een sleutelkastje door de cliënt, zodoende blijft de cliënt hier dan 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) standaard na een periode van 4 weken. Zij bepalen uw eigen bijdrage. Daarnaast wordt door verschillende gemeenten een eigen bijdrage gerekend die rechtstreeks aan Aardema Zorggroep 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 wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het “Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten”.

10. De afnemer is niet gerechtigd zelf een medewerker die onder contract staat bij Aardema Zorggroep 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.