

## Inhoudsopgave

|  |              |
|--|--------------|
| <b>1. BEGRIPSOMSCHRIJVING</b>                                      | <b>- 2 -</b> |
| <b>2. GELDING ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN</b>                    | <b>- 2 -</b> |
| <b>3. TOTSTANDKOMING BEVESTIGING ZORGAFSPRAKEN</b>                 | <b>- 2 -</b> |
| <b>4. DUUR, WIJZIGING, EN BEËINDIGING VAN DE ZORGAFSPRAKEN</b>     | <b>- 3 -</b> |
| <b>5. KWALITEIT EN CONTINUÏTEIT</b>                                | <b>- 3 -</b> |
| <b>6. ZORGLIVERING</b>   | <b>- 4 -</b> |
| <b>7. BETALING</b>   | <b>- 4 -</b> |
| <b>8. AANSPRAKELIJKHEID</b>  | <b>- 5 -</b> |
| <b>9. KLACHTENREGELING</b>   | <b>- 5 -</b> |
| <b>10. PRIVACYREGELING</b>   | <b>- 5 -</b> |
| <b>11. WIJZIGING EN GELDINGSDUUR ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN</b> | <b>- 5 -</b> |

## 1. Begripsomschrijving

|                                  |   |  |
|----------------------------------|---|--|
| <i>Algemene voorwaarden</i>      | = | de voorwaarden van Groen Noord Zorgt voor de levering van zorg- en dienstverlening, die integraal deel uitmaakt van de bevestiging zorgafspraken.  |
| <i>Klant</i>                     | = | de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de zorg- en/of dienstverlening van Groen Noord Zorgt.   |
| <i>(Nieuwe) indicatie</i>        | = | het wettelijk vereiste advies door de Gemeente over de aard en omvang van de zorgbehoefte(n) van de klant en de wijze waarop in deze behoefte(n) kan worden voorzien.  |
| <i>Beschikking</i>               | = | een afgegeven recht op (huishoudelijke) ondersteuning op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en/of Algemene Voorziening  |
| <i>Bevestiging zorgafspraken</i> | = | de schriftelijke bevestiging van de overeenstemming tussen de afspreken klant of diens vertegenwoordiger en Groen Noord Zorgt over de soort, omvang en frequentie van de te leveren zorgfuncties én de rechten en plichten waaraan de klant en Groen Noord Zorgt in dit verband gebonden zijn. |
| <i>Zorgdossier</i>               | = | een schriftelijk document bij de klant thuis, waarvan het zorgplan, aftekenlijst en voortgangrapportage deel uitmaken.   |
| <i>Zorgfuncties</i>              | = | de onderdelen van de zorg- en/of dienstverlening van Groen Noord Zorgt, zoals opgenomen in het zorgplan.   |
| <i>Hulpverlener</i>              | = | medewerker van Groen Noord Zorgt die de werkafspraken bij de klant uitvoert.   |

## 2. Gelding Algemene leveringsvoorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle bevestigingen en zorgafspraken tussen klant en Groen Noord Zorgt over de levering van zorg door Groen Noord Zorgt.
- 2.2 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden maken integraal deel uit van alle individueel bevestigde zorgafspraken. Zij worden geacht door ondertekening van de bevestiging zorgafspraken door de klant te zijn aanvaard.

## 3. Totstandkoming bevestiging zorgafspraken

- 3.1 De zorgafspraken komen tot stand door overeenstemming tussen de klant en Groen Noord Zorgt over de te leveren hulp, de duur van de zorgafspraken en de gelding van de algemene leveringsvoorwaarden.
- 3.2 De bevestiging van zorgafspraken wordt schriftelijk opgemaakt en ondertekend door de klant of diens vertegenwoordiger en Groen Noord Zorgt onder verwijzing naar de algemene leveringsvoorwaarden en nader uitgewerkt in het zorgdossier.
- 3.3 Voor de levering van ondersteuning op grond van de Wmo heeft de klant vooraf een geldige beschikking nodig. Groen Noord Zorgt verwijst de klant zo nodig naar de Gemeente. De klant is verantwoordelijk voor het hebben van een geldige beschikking.

- 3.4 Groen Noord Zorgt spant zich maximaal in om het aanbod overeen te laten komen met bedoelde beschikking, behoudens het bepaalde in artikel 4.3. Groen Noord Zorgt kan zich beroepen op beperkingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving en organisatorische mogelijkheden.

#### 4. Duur, wijziging, en beëindiging van de zorgafspraken

- 4.1 De zorgafspraken worden gesloten voor (on)bepaalde tijd (bij een algemene voorziening), afhankelijk van wat gesteld is in de beschikking.
- 4.2 De bevestiging afspraken kan worden gewijzigd of beëindigd als gevolg van een aanzienlijke en/of structurele wijziging in de zorgbehoefte van de klant. De klant vraagt een nieuwe beschikking aan bij de Gemeente. Zo nodig kan Groen Noord Zorgt daarbij behulpzaam zijn. Op grond van de nieuwe beschikking kan opnieuw een bevestiging zorgafspraken tot stand komen volgens de bepalingen van artikel 3 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 4.3 Beëindiging van de zorgafspraken door klant vindt mondeling of schriftelijk plaats bij de contactpersoon met een opzegtermijn van 4 weken, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt en is mogelijk om elke reden.
- 4.4 Beëindiging van de zorgafspraken door Groen Noord Zorgt met een opzegtermijn van 7 dagen is mogelijk als:
- de klant door verhuizing het werkgebied van Groen Noord Zorgt verlaat; Groen Noord Zorgt draagt desgewenst zorg voor overdracht van de gegevens naar de zorgaanbieder in wiens werkgebied de klant is gaan wonen;
  - het werkgebied van Groen Noord Zorgt wijzigt. Groen Noord Zorgt draagt zorg voor overdracht aan de zorgaanbieder aan wie het werkgebied is overgedragen;
  - voortzetting van de zorgafspraken in redelijkheid niet van Groen Noord Zorgt verlangd kan worden.
- 4.5 Beëindiging met onmiddellijke ingang vindt plaats na ontvangst van schriftelijk of telefonisch bericht dat:
- de beschikking is vervallen;
  - de klant is overleden.

#### 5. Kwaliteit en continuïteit

- 5.1 Groen Noord Zorgt wijst de zorgverleners aan voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden; deze zorgverleners voldoen aan de vereiste kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Deze kwalificaties houden tenminste in dat de zorg doeltreffend, doelmatig en klantgericht wordt verleend.
- 5.2 Groen Noord Zorgt streeft bij de uitvoering van stabiele, langdurige zorg naar de inzet van een beperkt aantal vaste zorgverleners per beschikking. De klant heeft in elk geval een vast contactpersoon.
- 5.3 Bij ziekte en/of vakantie of anderszins verhindering van vaste zorgverleners zal Groen Noord Zorgt in overleg met de klant zorgdragen voor vervangende zorgverleners, die aan dezelfde kwaliteitseisen voldoen.

- 5.4 Groen Noord Zorgt staat ervoor in dat de zorgverleners de hygiënische richtlijnen naleven die voldoen aan algemeen aanvaarde eisen.
- 5.5 Groen Noord Zorgt garandeert de cliënt bereikbaar te zijn onder kantoortijd voor het ontvangen van berichten of het beantwoorden van vragen.
- 5.6 Inzake de inzet van uren binnen de beschikking, zijn in overleg verspreid inzetbaar binnen een bepaalde periode van 4 weken om het resultaat van een schoon en leefbaar huis te behalen.

## 6. Zorglevering

- 6.1 Voor de levering van hulp bij het huishouden gelden Leveringsvoorwaarden op het terrein van onder andere veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting en werkmateriaal ter bescherming van de zorgverleners.
- 6.2 De klant stelt de zorgverleners in staat om hun taken naar behoren uit te voeren. Hiertoe behoort de aanwezigheid van schoonmaakartikelen en materialen voor het uitvoeren van de werkzaamheden die voldoen aan de veiligheidsnormen. Daarnaast beschikt de klant over werkende voorzieningen m.b.t. gas/licht en water.
- 6.3 Groen Noord Zorgt toetst de aanwezigheid van materialen conform artikel 6.2 en geeft de klant zo nodig dwingende opdracht benodigde materialen aan te schaffen.
- 6.4 De klant en de zorgverleners zijn gehouden elkaar volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, intimidatie of geweld achterwege te laten.
- 6.5 Ingeval de klant incidenteel verhinderd is hulp te ontvangen, moet de klant dit minimaal 48 uur van tevoren laten weten aan de contactpersoon. Wordt dit overschreden zal de afspraak worden doorberekend.
- 6.6 Groen Noord Zorgt kan de hulp weigeren, voortijdig beëindigen of in omvang verlagen als (voortgaande) uitvoering in redelijkheid niet van Groen Noord Zorgt verlangd kan worden. Gedrag in strijd met artikel 6.4 kan leiden tot zorgweigering.
- 6.7 Groen Noord Zorgt levert de hulp alleen in aanwezigheid van de klant, tenzij nadrukkelijk anders is bepaald en de situatie daarom vraagt.
- 6.8 De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van toegang tot de woning.

## 7. Betaling

- 7.1 Geleverde hulp op basis van de beschikking van de Gemeente wordt in rekening gebracht bij de Gemeente.
- 7.2 De klant is wettelijke bijdragen verschuldigd voor de levering van de hulp die vallen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).
- 7.3 Bij een bericht van verhindering of een afzegging binnen 48 uur voor het geplande tijdstip van de hulp wordt de eigen bijdrage in rekening gebracht volgens de geplande afspraak. Deze regel geldt niet als er sprake is van een dringende reden die verband houdt met de gezondheidstoestand van de klant, zoals plotselinge opname in een ziekenhuis.
- 7.4 Het Centraal Administratiekantoor (CAK) brengt de eigen bijdrage naar inkomen van de klant in rekening, die door de overheid per geleverd uur hulp zijn vastgesteld.
- 7.5 Bij klanten die hulp ontvangen op basis van Persoonsgebonden Budget (PGB), loopt de betaling via de SVB.

- 7.6 Heeft u via de Algemene Voorziening/ Particuliere Zorg ingekocht. Dan worden de geleverde uren in rekening gebracht bij de klant. De betaling geschiedt middels een periodieke automatische incasso.

## 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Ingeval de klant schade aan eigendommen of bezittingen (materiële schade) heeft geleden bij de uitvoering van de werkzaamheden door een zorgverlener van Groen Noord Zorgt, dan meldt de klant deze schade schriftelijk bij Groen Noord Zorgt. De klant maakt gebruik van het schadeformulier uit het zorgdossier, of de klant kan het opvragen bij de contactpersoon.
- 8.2 Groen Noord Zorgt is verzekerd tegen aansprakelijkheid voor materiële schade en kan de afhandeling van de schademelding door de klant aan de verzekeraar overdragen.
- 8.3 Groen Noord Zorgt hanteert een eigen risico van 250,- per incident voor de klant.

## 9. Klachtenregeling

- 9.1 Ingeval de klant een klacht heeft over de hulp van Groen Noord Zorgt, wendt de klant zich bij voorkeur eerst tot de zorgverlener, de contactpersoon of de leidinggevende van de zorgverlener.
- 9.2 Groen Noord Zorgt behandelt klachten volgens het klachtenreglement, dat voldoet aan de Wet Klachten Klanten Zorgsector. Een exemplaar van het klachtenreglement kan digitaal worden ingezien via de website van Groen Noord Zorgt.
- 9.3 De klachtenregeling is niet van toepassing op geleden materiële schade.

## 10. Privacyregeling

- 10.1 Groen Noord Zorgt registreert persoonlijke gegevens van de klant voor een verantwoorde uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening en de administratieve verwerking daarvan.
- 10.2 Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klant hanteert Groen Noord Zorgt een privacyreglement, dat aan de Wet bescherming Persoonsgegevens voldoet. In het privacyreglement staan de regels voor onder andere het opnemen en verstrekken van persoonsgegevens van de klant. Groen Noord Zorgt garandeert zorgvuldig met de persoonsgegevens om te gaan door de naleving van dit privacyreglement.
- 10.3 Een exemplaar van het privacyreglement kan digitaal worden ingezien via de website van Groen Noord Zorgt.

## 11. Wijziging en geldingsduur Algemene Leveringsvoorwaarden

- 11.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn vastgesteld door de directie van Groen Noord Zorgt op 1 januari 2010 en gelden voor onbepaalde tijd.
- 11.2 De directie van Groen Noord Zorgt kan deze algemene leveringsvoorwaarden wijzigen. De wijzigingen treden in werking na verloop van een maand nadat de wijzigingen op algemene wijze publiekelijk zijn gemaakt.