

## Art . 1 Begripsbepalingen

*Algemene voorwaarden* : de voorwaarden van Thuiszorgbedrijf Stichting KadeZorg voor de levering van zorg- en/of dienstverlening.

*AWBZ* : Algemene Wet Bijzondere

Ziektekosten, de grondslag voor zorg- en dienstverlening door Stichting KadeZorg

*Clïënt* : de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de zorg- en/of dienstverlening.

*Zorgovereenkomst*: de schriftelijke overeenkomst tussen cliënt en KadeZorg op grond van de CIZ indicatie over de aard en omvang, de continuïteit in tijd en in personen van de zorg- en/of dienstverlening en het geheel van rechten en plichten waaraan cliënt en Stichting KadeZorg in dit verband gebonden zijn.

In het kader van de algemene voorwaarden wordt onder zorg- en/of dienstverlening verstaan:

Verpleging, begeleiding en voorlichting in verband met ziekte, herstel en ouderdom.

Hulp van huishoudelijke, persoonlijke of begeleidende aard in verband met ziekte, herstel, invaliditeit, ouderdom, overlijden of een psychosociaal probleem, die of dat leidt of dreigt te leiden tot het disfunctioneren van de verzorging van het huishouden van cliënt, dan wel van de leefeenheid waartoe cliënt behoort;

## Art. 2. Algemeen

2.1 KadeZorg levert huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en dagbesteding op basis van een geldig indicatiebesluit, dat is afgegeven door een onafhankelijk indicatieorgaan.

2.2 Uitsluitend met toestemming van de cliënt kan de zorgmap worden ingezien voor inspectie en controle met betrekking tot de kwaliteit van de zorg.

## Art . 3 Zorgplicht KadeZorg

3.1 KadeZorg streeft een zorgvuldige uitvoering na van de zorg- en/of dienstverlening en garandeert dat zij, conform het privacyreglement, zorgvuldig met de gegeven van de cliënt omgaat. Voorafgaand aan de eerste zorg- en/of dienstverlening geeft KadeZorg aan cliënt een zorgdossier in bruikleen, waarin gegevens worden vastgelegd en bewaard omtrent de zorg- en/of dienstverlening en omtrent de voortgang.

3.2 De uitvoering van de overeengekomen zorg- en/of dienstverlening wordt doeltreffend en cliëntgericht verricht door medewerkers van of in opdracht van KadeZorg. Alle medewerkers voldoen aan de vereiste kwalificatie die noodzakelijk is om de zorg- en/of dienstverlening adequaat te verrichten.

3.3 KadeZorg streeft er bij de uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening naar, dat cliënt te maken krijgt met een zo beperkt mogelijk aantal medewerkers, uitgaande van de hoeveelheid en de aard van de zorg- en/of dienstverlening per week. Cliënt heeft voor de uitvoering van het zorgcontract een vaste contactpersoon bij KadeZorg, bij wie cliënt met vragen terecht kan. Dit is de consulent die ook de intake heeft uitgevoerd.

3.4 Als de situatie van cliënt regelmatig aan verandering onderhevig is, en derhalve niet kan worden gesproken van een stabiele zorgsituatie, zal KadeZorg, binnen redelijke grenzen, cliënt toch zo goed mogelijk van de noodzakelijk zorg blijven voorzien.

3.5 KadeZorg en haar medewerkers zijn gehouden cliënt volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie of intimidatie achterwege te laten.

## Art . 4 Zorgplicht cliënt

4.1 Indien cliënt is verhinderd om de zorg- en/of dienstverlening te ontvangen, is cliënt verplicht dit uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de verhindering te melden aan KadeZorg en is cliënt te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken met KadeZorg over de continuering van de zorg- en/of dienstverlening. Bij te late melding is cliënt de eigen bijdrage verschuldigd

4.2 Cliënt is verplicht elke wijziging van de voor zorg- en/of dienstverlening relevante persoonlijke omstandigheden, waaronder adreswijziging, uiterlijk zeven dagen voor ingang van de wijziging schriftelijk te melden aan KadeZorg. Cliënt is voorts verplicht het zorgdossier in stand te houden, met de nodige zorg te bewaren en voorafgaand aan de zorg- en/of dienstverlening ongevraagd ter beschikking van de medewerkers van KadeZorg te stellen.

4.3 Cliënt stelt medewerkers van KadeZorg in de gelegenheid hun taken uit te voeren volgens de (wettelijke) arbeidsomstandigheden normen op gebied van veiligheid en lichamelijke belasting.

4.4 Cliënt is verantwoordelijk voor de tijdige beschikbaarheid van deugdelijke materialen en hulpmiddelen, zoals omschreven in de richtlijn werkmaterialen. Deze richtlijn wordt door KadeZorg aan cliënt verstrekt.

4.5 Cliënt is gehouden medewerkers van KadeZorg volgens algemene aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie of intimidatie achterwege te laten.

## Art . 5 Eigen bijdrage

5.1 Cliënt is verplicht een eigen bijdrage te betalen voor de zorg- en/of dienstverlening. In verband hiermee meldt KadeZorg periodiek de verrichte zorg- en/of dienstverlening aan het Centraal Administratie Kantoor voor de AWBZ te Den Haag.

5.2 Het Centraal Administratie Kantoor voor de AWBZ bepaalt de eigen bijdrage van cliënt aan de hand van de urenregistratie van Stichting KadeZorg en de jaarlijks door de overheid vastgestelde criteria en bedragen en brengt deze bij de cliënt in rekening. Het Centraal Administratie Kantoor voor de AWBZ toetst in dit verband het inkomen van cliënt aan de hand van de bij de belastingdienst bekende gegevens.

## Art . 6 Opschorting en ontbinding

6.1 Bij niet-nakoming van de verplichtingen is de desbetreffende partij gerechtigd om de zorg- en/of dienstverlening op te schorten met onmiddellijke ingang of

bepaalde activiteiten niet uit te (laten) voeren, indien daardoor een direct gevaar of onwerkbaar situatie ontstaat. De opschorting dient per omgaande schriftelijk te worden gemeld bij de andere partij, onder opgave van redenen. Indien Stichting KadeZorg de opschortende partij is, is de procedure zorgweigering van toepassing.

6.2 In geval van ontbinding van het zorgcontract door Stichting KadeZorg op grond van de procedure zorgweigering, zijn de in die procedure genoemde termijnen van toepassing.

### Art . 7 Schade

7.1 Als een medewerker van Stichting KadeZorg tijdens de uitoefening van haar functie schade veroorzaakt aan eigendom(men) van cliënt, moeten zowel cliënt als medewerker dit schriftelijk aan Stichting KadeZorg melden. Dit kan gezamenlijk of afzonderlijk onder vermelding van de aard, de omvang en de oorzaak van de ontstane schade.

7.2 Stichting KadeZorg sluit aansprakelijkheid uit voor schade die valt onder een normaal (huishoudelijk) risico, voor zover deze schade **niet groter is dan 25 euro**. Bij de vergoeding van schade, waarvoor Stichting KadeZorg aansprakelijk is, zal zij de hoogte vaststellen op grond van normen van redelijkheid en billijkheid.

### Art . 8 Klachten, geschillen en toepasselijk recht

8.1 Op de zorg- en/of dienstverlening is een klachtenreglement van toepassing, dat voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Het klachtenreglement kan bij Stichting KadeZorg worden opgevraagd.

8.2 Bij klachten wendt cliënt zich in principe eerst tot de medewerker zelf en eventueel tot de direct leidinggevende.

8.3 Mocht dit niet tot een directe oplossing leiden, kan de cliënt eenvoudige klachten voorleggen aan de klantenservice of meer complexe klachten indienen voor behandeling bij de klachtenfunctionaris van de organisatie. Deze kan de klacht onderzoeken en eventueel bemiddelen in een geschil.

8.4 Indien de klacht met inachtneming van het in artikel 7.2 en 7.3 bepaalde, niet naar tevredenheid van cliënt is opgelost, of indien cliënt er de voorkeur aangeeft de procedure van artikel 7.2 niet te volgen, dan kan cliënt zich wenden tot de klachtencommissie van Stichting KadeZorg.

8.5 Zowel de cliënt als Stichting KadeZorg kunnen tegen de uitspraak van de klachtencommissie van Stichting KadeZorg in beroep gaan bij de klachtencommissie van de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg.

8.6 Partijen zullen een eventueel geschil, dat niet onder het klachtenreglement valt, eerst in der minne trachten te schikken, alvorens zich tot de rechter te wenden. Bij klachten over de eigen bijdrage dient cliënt zich te wenden tot het Centraal Administratie Kantoor te Den Haag.

8.7 Op het zorgcontract is Nederlands recht van toepassing.

### Art . 9 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

9.1 Stichting KadeZorg legt een aantal persoonsgegevens van cliënt vast ten behoeve van de uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening en de administratieve verwerking daarvan.

9.2 Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënt hanteert Stichting KadeZorg een privacyreglement, dat voldoet aan de wettelijke eisen ter bescherming van persoonsgegevens. Het privacyreglement kan bij Stichting KadeZorg worden opgevraagd.

9.3 Stichting KadeZorg verwerkt de persoonsgegevens van cliënt uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening en de administratieve verwerking daarvan.

Daar waar Stichting KadeZorg persoonsgegevens verstrekt aan derden, geschiedt dit immer met inachtneming van het voorgaande en/of op grond van wettelijke verplichtingen, zoals de AWBZ, en/of in het kader van onderzoek in zodanige vorm dat herleiding tot cliënt redelijkerwijs wordt voorkomen.

### Art . 10 Nadere regelingen, wijziging algemene voorwaarden en toepasselijk recht

10.1 Het zorgdossier en de navolgende regelingen vormen een geheel met de algemene voorwaarden:

- Nadere regels zorgaanspraken AWBZ;
- Het klachtenreglement en het privacyreglement;
- Bij strijdigheid tussen het bepaalde in de algemene voorwaarden en voornoemde regelingen prevaleert het bepaalde in de regelingen. De regelingen zijn voor wijziging vatbaar, tenzij dat in de desbetreffende regeling is uitgesloten.

10.2 Stichting KadeZorg kan de algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden treden in werking na verloop van een maand, nadat Stichting KadeZorg deze aan cliënt heeft verstrekt.