

Algemene voorwaarden Double Care Thuiszorg B.V .

Double Care Thuiszorg B.V., statutair gevestigd te Databankweg 26 3821 AL Amersfoort, nader te noemen Double Care Thuiszorg B.V.

1: Algemeen

Met de invoering van deze meest recente versie van de algemene voorwaarden, zijn alle voorgaande leveringsvoorwaarden en bepalingen van Double Care Thuiszorg vervallen.

2. 1.2 Behoudens anders luidende schriftelijke overeenkomst, zijn onderhavige 'Algemene Voorwaarden' van toepassing op alle rechtsverhoudingen die door Double Care Thuiszorg worden aangegaan, een en ander met inachtnaam van het bepaalde bij de Wet langdurige zorg (WLZ), de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de Zorgverzekeringswet (ZVW).
3. 1.3 Afspraken met personeel van Double Care Thuiszorg bindt haar niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door haar zijn bevestigd.
4. 1.4 De cliënt erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan Double Care Thuiszorg , van welke aard ook.
5. 1.5 Onder cliënt wordt verstaan ieder die van de diensten van Double Care Thuiszorg gebruik wil maken of maakt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met haar wenst af te sluiten of sluit.

1.6 Cliënt is verplicht alle wijzigingen met betrekking tot de overeenkomst aan Double Care Thuiszorg door te geven, met name wijzigingen betreffende (medische) omstandigheden en adreswijzigingen.

2: Overeenkomst

1. 2.1 Een overeenkomst betreffende zorg of overige diensten tussen cliënt en Double Care Thuiszorg B.V. Komt eerst tot stand nadat de overeenkomst door Double Care Thuiszorg en de cliënt getekend is en teruggontvangen.

Uitsluitend in acute gevallen wordt direct tot zorgverlening overgegaan.

2. 2.2 De door de zorgverleners van Double Care Thuiszorg gewerkte uren worden bijgehouden op periode staten. Deze worden in het geval van particulier ingekochte zorg of zorg betaald vanuit een Persoons gebonden budget (PGB) elke vier weken of bij beëindiging van de werkzaamheden bij cliënt in rekening gebracht. De factuur is voorzien van een specificatie van de gewerkte uren.
3. 2.3 Client dient op de laatste werkdag van de betreffende periode een exemplaar van de betreffende periode staat te controleren en te ondertekenen.

4. 2.4 De organisatie en uitvoering van de zorg geschiedt in overeenstemming met de maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen als opgenomen in de kwaliteitseisen en protocollen van Double Care Thuiszorg .
5. 2.5 Uitvoering van zorg door of namens Double Care Thuiszorg in het kader van de WLZ respectievelijk de WMO gebeurt op basis van een zogenaamde indicatiestelling. De indicatiestelling wordt door of onder verantwoordelijkheid van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) dan wel door de gemeente afgegeven.
6. 2.6 Double Care Thuiszorg is gerechtigd zonder bericht aan of overleg met de cliënt de zorgverlening of daarvan uit te laten voeren door diverse zorgverleners (waaronder stagiaires) van Double Care Thuiszorg of door derden, indien zulks naar mening van Double Care Thuiszorg een goede uitvoering niet belemmert. Double Care Thuiszorg streeft er naar het aantal medewerkers dat bij de cliënt komt zo veel mogelijk te beperken. De cliënt krijgt een medewerker en een zorgcoördinator als contactpersoon voor het maken van afspraken met betrekking tot de zorg of het bespreken van bepaalde knelpunten.

2.7 Voor het uitvoeren van medische/verpleegtechnische handelingen, die vallen onder de zogenaamde voorbehouden handelingen (wet BIG), dient Double Care Thuiszorg BV te beschikken over een uitvoeringsverzoek van een arts, huisarts, specialist of consultatiebureau arts.

3: Wijziging of beëindiging

1. 3.1 Bij verhindering of afwezigheid van de cliënt dient de zorg tijdig te worden afgezegd door de cliënt. Afzegging van reeds overeengekomen zorg of overige diensten dient 24 uur voor aanvang te gebeuren. Afzegging van huishoudelijke verzorging is mogelijk van maandag t/m vrijdag van 09:00u tot 17:00u. Afzegging van WLZ-zorg is ook in het weekend mogelijk op het daarvoor bestemde telefoonnummer.
2. 3.2 Bij niet tijdige afzegging van de zorg worden de kosten van de overeengekomen zorg, eventueel verhoogd met administratiekosten, bij de cliënt in rekening gebracht.
3. 3.3 Ieder der partijen kan te allen tijde een voor onbepaalde tijd gegeven opdracht door schriftelijk opzegging doen eindigen. Rechterlijke tussenkomst is daartoe niet vereist.
4. 3.4 Bij opzegging van een opdracht voor onbepaalde tijd dient ieder der partijen behoudens overmacht (bijvoorbeeld bij overlijden of plotselinge opname) en tenzij voortzetting niet langer verantwoord is een opzegtermijn van ten minste één maand ingaande tegen de eerste van de maand volgend op de maand waarin schriftelijk is opgezegd.
5. 3.5 Structurele wijziging van tijden van zorgmomenten, dagen waarop de zorg plaatsvindt, of locatie waar de zorgverlening en/of diensten plaatsvinden kan zowel schriftelijk als mondeling worden aangevraagd. Double Care Thuiszorg B.V. is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging.
6. 3.6 Double Care Thuiszorg B.V. is gerechtigd met onmiddellijke ingang wijzigingen die plaatsvinden met betrekking tot de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de WMO of andere van overheidswege opgelegde regelgeving door te voeren, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.
7. 3.7 Double Care Thuiszorg B.V. is gerechtigd met onmiddellijke ingang de zorg op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van Double Care Thuiszorg BV:

- Er geen sprake meer is van een indicatie waarbij Double Care Thuiszorg B.V. de aanbieder is; op het moment dat de cliënt niet langer woonachtig is in een gemeente waarmee Double Care Thuiszorg een raamovereenkomst betreffende huishoudelijk hulp en/of dagbesteding heeft afgesloten;
 - In geval van overlijden van de cliënt;
 - Bij wederzijdse goedkeuring;
 - De cliënt in gebreke blijft de verschuldigde bedragen aan Double Care Thuiszorg te voldoen;
 - De cliënt niet voldoet aan enigerlei voor hem uit enige, door deze Algemene Voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting;
 - De cliënt (of zijn gasten) zich schuldig maakt aan discriminatie, racisme, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreigen met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie;
 - De werkplek niet voldoet aan de in de Arbo-wet gestelde eisen;
 - Er sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat van de medewerkers van Double Care Thuiszorg B.V. redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren;
 - Surseance wordt verleend, faillissement wordt uitgesproken of anderszins een bewindvoerder voor cliënt wordt aangesteld;
 - De cliënt wordt opgenomen in het ziekenhuis.
8. 3.8 Cliënt onthoudt zich gedurende de duur van een overeenkomst met Double Care Thuiszorg B.V. en gedurende een jaar na beëindiging daarvan, van het sluiten van een enige overeenkomst van welke aard of uit welke hoofde dan ook direct of indirect met de door Double Care Thuiszorg uitgezonden of gedetacheerde arbeidskracht, tenzij vooraf schriftelijk toestemming van Double Care Thuiszorg werd verkregen.
9. 3.9 Indien cliënt zich niet houdt aan het in het vorige artikel omschreven verbod, verbeurt cliënt ten behoeve van Double Care Thuiszorg enkele dadelijk opeisbare boete van €500,- voor elke dag of gedeelte van een dag, dat de omschreven situatie voortduurt. Daarnaast zal de cliënt aansprakelijk zijn voor de door Double Care Thuiszorg geleden reële schade, ten gevolge van een overtreding van het omschreven verbod door cliënt.
10. 3.10 Volgens de Tabakswet heeft iedere werknemer recht op een rookvrije werkplek. Omdat de werkplek van de medewerkers van Double Care Thuiszorg het privédoel van de opdrachtgever is, heeft de wet hier geen zeggenschap. Desalniettemin vragen wij de opdrachtgever, in het belang van de gezondheid van onze zorgverleners, zijn/haar rookgedrag hierop aan te passen.

4: Zorgdossier, logboek en zorgplan

1. 4.1 Double Care Thuiszorg zal, in samenspraak met de cliënt zo spoedig mogelijk, doch binnen zes weken na aanvang van de zorglevering een individueel zorgdossier en persoonlijk logboek opstellen. Het zorgdossier wordt bewaard en onderhouden op kantoor, het logboek blijft bij de cliënt.
2. 4.2 De cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequaat zorgplan en verstrekt hiertoe de hiervoor benodigde informatie. Met het ondertekenen van de zorgovereenkomst geeft de cliënt aan kennis te nemen van het zorgplan en hiermee in te stemmen.

3. 4.3 De cliënt is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van een verantwoorde werkplek en – materialen aan medewerkers van Double Care Thuiszorg. Tijdens de eerste zorgverlening zullen de omstandigheden als besproken in de Arbeid omstandigheden wet (Arbo-wet) worden getoetst middels een Arbo-checklist. Indien nodig worden afspraken gemaakt over het vervangen of aanschaffen van nieuwe materialen (eventueel middels aanvraag uit de WMO-voorzieningen).
4. 4.4 het zorgplan dient tenminste eenmaal per half jaar geëvalueerd te worden en kan zo nodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen cliënt en Double Care Thuiszorg. Bij een nieuw indicatiebesluit vindt in elk geval een evaluatie van het zorgplan plaats.
5. 4.5 De cliënt geeft, met het ondertekenen van de zorgovereenkomst, toestemming aan Double Care Thuiszorg BV om (medische) gegevens op te vragen bij huisarts of andere behandelaar dan wel te verstrekken aan een indicatieorgaan in verband met de aanvraag voor een (her)indicatie als onderdeel van een adequate zorgverlening.

5: Aansprakelijkheid

5.1 Double Care Thuiszorg B.V. is verzekerd tegen schade die bij een cliënt wordt veroorzaakt door schuld van een medewerker. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Double Care Thuiszorg leidt, kan de cliënt een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient zo snel mogelijk, uiterlijk binnen een maand na constatering, te worden gemeld aan de centrale administratie door middel van een formulier schademelding. Double Care Thuiszorg BV is slechts verplicht de schade aan de cliënt te vergoeden als de medewerker het veroorzaken van de schade erkent en tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering aan Double Care Thuiszorg uitkeert.

5.2 Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld, door cliënt te bewijzen, draagt Double Care Thuiszorg BV generlei aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, voor zover deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van Double Care Thuiszorg wordt gedekt.

5.3 Kleine schades tot €150,- zijn voor eigen rekening en risico van de cliënt.

4. 5.4 Cliënt is gehouden Double Care Thuiszorg schadeloos te stellen voor en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Double Care Thuiszorg instellen ter zake van schade ontstaan door de verleende zorg.
5. 5.5 Het is cliënt niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Double Care Thuiszorg aan zorgverleners van Double Care Thuiszorg volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan bankpassen en codes, creditcards etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Double Care Thuiszorg geen enkele aansprakelijkheid dan ook.
6. 5.6 Het is cliënt alleen toegestaan zich ten tijde van de zorg samen met zorgverleners van Double Care Thuiszorg te verplaatsen in een motorvoertuig indien – ongeacht wie het voertuig bestuurt:-
 - De bestuurder een geldig rijbewijs heeft;
 - Het motorvoertuig verzekerd is;
 - Het motorvoertuig een inzittendenverzekering heeft.

In geval van schade, waaronder tevens verstaan liet eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claim korting, komt deze te allen tijden voor eigen rekening van cliënt.

6: Overmacht

1. 6.1 Onder overmacht wordt verstaan elke niet aan Double Care Thuiszorg te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Double Care Thuiszorg geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden gevegd.
2. 6.2 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, werkstaking, personeelskrapte, bedrijven bezetting en overige optredens van thuiszorgmedewerkers organisaties, overheidsmaatregelen, machinebreuk, storing in de leveringen van energie en water, storingen in het communicatie- en dataverkeer, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat Double Care Thuiszorg BV door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
3. 6.3 Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht, ontslaan Double Care Thuiszorg van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interesten kan doen gelden.
4. 6.4 In geval van langer durende overmacht zal Double Care Thuiszorg daarvan onverwijld mededeling doen aan de cliënt en zal cliënt na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting Double Care Thuiszorg het al uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.
6.5 Uitvoering van de opdracht geschiedt grotendeels op grond van een overheidswege beschikbaar gesteld jaarbudget. Double Care Thuiszorg behoudt zich het recht voor op grond van een niet- toereikend budget opdrachten niet, of niet geheel uit te voeren, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interesten kan doen gelden.

7: Klachten

1. 7.1 Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert Double Care Thuiszorg een klachtenprocedure volgens richtlijnen van. Deze klachtenprocedure is opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem van Double Care Thuiszorg BV en zal op eerste verzoek aan cliënt ter hand worden gesteld.
2. 7.2 De termijnen waarbinnen klachten dienen te worden ingediend zijn opgenomen in het klachtenreglement van Double Care Thuiszorg B.V.
3. 7.3 Klachten betreffende materiële zaken/verzekeringskwesties worden afgewikkeld door de afdeling financiële administratie, dan wel –in geval van een onbevredigende uitkomst- de directie van Double Care Thuiszorg.
4. 7.4 Indien een klacht niet bevredigend behandeld is, kan de cliënt zich schriftelijk wenden tot: Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de klacht worden doorgestuurd naar de onafhankelijke

klachtencommissie van Stichting Zorg Geschil. Deze neemt de klacht volgens eigen procedure in behandeling.

Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuzen

8: Privacy

1. 8.1 Double Care Thuiszorg hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt een privacyreglement. Dit privacyreglement vormt onderdeel van het logboek dat cliënten thuis beheren.
2. 8.2 Voor het verlenen van verantwoorde zorg heeft Double Care Thuiszorg persoonlijke gegevens van de cliënt nodig. Double Care Thuiszorg registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder de toestemming van cliënt of diens zaakwaarnemer, doorgegeven aan anderen. Een uitzondering hierop zijn noodsituaties, zoals omschreven in het privacyreglement. Medewerkers van Double Care Thuiszorg hebben daarnaast een geheimhoudingsplicht tegenover derden.

9: Betaling particulieren en zorg persoonsgebonden budget

1. 9.1 Betalingen van facturen dienen te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, netto zonder aftrek, in munteenheid Euro.
2. 9.2 Cliënt is nimmer gerechtigd enige vordering die hij op Double Care Thuiszorg heeft of meent te hebben te verrekenen met openstaande facturen.
3. 9.3 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke Double Care Thuiszorg moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van cliënt. Double Care Thuiszorg behoudt zich het recht voor meer kosten te vorderen indien deze daadwerkelijk gemaakt zijn.

10: Geschillen

10.1 Op alle transacties van Double Care Thuiszorg is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing en eventuele geschillen zullen derhalve worden onderworpen aan het oordeel van de Nederlandse bevoegde rechter, met uitsluiting van alle andere arbitrerende, adviserende en rechtsprekende lichamen.

11: Overige bepalingen

1. 11.1 Double Care Thuiszorg is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in folders, opdrachtbevestigingen en/of offertes, noch ook voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van Double Care Thuiszorg als bindend.
2. 11.2 Double Care Thuiszorg heeft een cliëntenraad ingesteld. Dit is een onafhankelijk orgaan, dat de belangen behartigt van alle cliënten van Double Care Thuiszorg. Via de cliëntenraad hebben cliënten

medezeggenschap in de organisatie. In deze raad zitten klanten of hun vertegenwoordigers. De cliëntenraad adviseert de directie gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de dienstverlening te maken hebben.

3. 11.3 Medewerkers van Double Care Thuiszorg dienen zich te allen tijde te kunnen identificeren. Wanneer de cliënt twijfelt of de medewerker in dienst is bij Double Care Thuiszorg, dan kan deze de medewerker om het eigen identiteitsbewijs vragen.
4. 11.4 Het is de cliënt niet toegestaan extra beloningen te geven aan de medewerker. Tevens is het de cliënt niet toegestaan aan de medewerker leningen te verstrekken, dan wel zich als borg of hoofdelijke medeschuldenaar voor de rechthebbende te verbinden. In afwijking van het voorgaande is het de cliënt wel toegestaan de medewerker kleine attenties aan te bieden.
5. 11.5 Indien door de medewerker in strijd wordt gehandeld met artikel 11.4, dan behoudt Double Care Thuiszorg zich het recht voor de loonbetalingen aan de medewerker te bevroren. Indien de communicatie met de cliënt hiertoe aanleiding geeft, zal Double Care Thuiszorg intern onderzoek plegen naar de handelswijze van desbetreffende medewerker.