



Leveringsvoorwaarden

1 Algemeen

1.1 Zorgovereenkomst

DBA BV sluit met alle cliënten een zorgovereenkomst af. Dit is een schriftelijke overeenkomst tussen DBA BV aan de ene kant en de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger aan de andere kant. In de overeenkomst wordt vastgelegd welke zorg DBA BV gaat bieden. Cliënten/(wettelijk) vertegenwoordigers en DBA BV ondertekenen de zorgovereenkomst bij het begin van de zorgrelatie. Alle zorgvormen die DBA BV de cliënt biedt, worden opgenomen in één zorgovereenkomst. Als de zorg verandert of als er nieuwe of andere zorgvormen worden afgesproken, wordt de zorgovereenkomst aangepast.

Zowel DBA BV als de cliënten/(wettelijk) vertegenwoordigers zijn gebaat bij duidelijke afspraken over de zorg die schriftelijk zijn vastgelegd. Dit zodat beide partijen goed weten wat ze van elkaar kunnen verwachten. Daarnaast is de zorgovereenkomst een verplicht document dat DBA ter verantwoording moet kunnen overleggen aan partijen die hierom wettelijk mogen vragen.

Afwijken van deze leveringsvoorwaarden is slechts mogelijk wanneer DBA BV en de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger dergelijke afwijkingen uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen.

DBA BV heeft het recht deze leveringsvoorwaarden en de overeenkomsten die op basis daarvan gesloten zijn, te wijzigen als dit in redelijkheid of noodzakelijkerwijs voortvloeit uit wijzigingen in de wet- en regelgeving of uit verplichtingen die de overheid oplegt.

De afspraken die zijn vastgelegd in de zorgovereenkomst worden uitgewerkt in het individueel begeleidingsplan en zijn daarmee onlosmakelijk verbonden.

Voor meer informatie over de zorgovereenkomst en over de voorwaarden kunt u te allen tijde terecht bij de persoonlijk begeleider van de cliënt of bij de directie van DBA BV.

1.2 Leveringsvoorwaarden

Bij de zorgovereenkomst horen de leveringsvoorwaarden. Dat zijn de wederzijdse rechten en plichten die gelden, zowel voor DBA BV als voor de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. Cliënten/(wettelijk) vertegenwoordigers die de zorgovereenkomst tekenen, geven daarmee aan dat ze akkoord gaan met deze voorwaarden.

DBA BV sluit een zorgovereenkomst af met alle cliënten die zorg in natura ontvangen (ZIN), zorg inkopen met een PGB (persoons- gebonden budget) of middels (particuliere) afspraken tussen cliënt/(wettelijke) vertegenwoordiger en DBA BV zorg inkopen.

- Wanneer in deze tekst wordt verwezen naar de cliënt als zorgvrager, dus de persoon op wie het primaire zorgproces is gericht, wordt de term cliënt gebruikt.
- Wanneer de tekst betrekking heeft op organisatorische zaken, formele verantwoordelijkheden of overlegsituaties wordt de term cliënt/ (wettelijk) vertegenwoordiger gebruikt.

De overeenkomst tussen DBA BV en cliënten/(wettelijk) vertegenwoordigers die ZIN krijgen, is gebaseerd op de indicatie van de individuele cliënt en op de afspraken van DBA BV met de indicatieverstrekkende instantie. De overeenkomst van cliënten/(wettelijk) vertegenwoordigers die zorg inkopen met een PGB of middels (particuliere) afspraken is gebaseerd op de afspraken tussen de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger en DBA BV.

2 Algemene leveringsvoorwaarden

2.1 Verplichtingen en verantwoordelijkheden van DBA BV

DBA BV verplicht zich om de overeengekomen zorg naar beste weten en kunnen te leveren, naar de normen van een goede zorgaanbieder. Tot deze normen behoort in elk geval dat DBA medewerkers inzet die beschikken over de kennis en kunde om verantwoorde zorg te leveren. Waar de normen van (gezondheidszorg)wetgeving van toepassing zijn, worden die door DBA BV nageleefd.

DBA BV bepaalt welke medewerker(s) worden ingezet voor de feitelijke zorgverlening. De tijdstippen waarop zij de zorg verlenen, worden zoveel mogelijk na overleg met de cliënt/ (wettelijk) vertegenwoordiger bepaald. DBA BV behoudt zich het recht voor deze tijdstippen eenzijdig te wijzigen als dit door onvoorziene omstandigheden, met het oog op een goede bedrijfsvoering, noodzakelijk is. DBA BV houdt bij dergelijke wijzigingen, zoveel als mogelijk is, rekening met de redelijke belangen van de cliënt.

DBA BV is alleen verantwoordelijk voor de adviezen die zij aan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger aanbiedt, maar niet voor de wijze waarop de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger de adviezen opvolgt, uitvoert of nalaat deze uit te voeren. Hetzelfde geldt voor eventuele consequenties daarvan voor de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger of derden.

DBA BV neemt de inspanningsverplichting op zich om continuïteit na te streven bij het inzetten van medewerkers voor de feitelijke zorgverlening. Voor personele wisselingen en het niet-beschikbaar zijn van gekwalificeerde medewerkers als gevolg van onvoorziene omstandigheden is DBA BV niet aansprakelijk.

De medewerkers van de zorgaanbieder nemen uitsluitend in overleg met de cliënt een sleutel aan, waarmee de zorgverleners zich zelfstandig de toegang tot de woning kunnen verschaffen. De voorwaarden voor het gebruik en beheer van de sleutel worden vastgelegd in een sleutelovereenkomst.

2.2 Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger

Als de dienstverlening plaatsvindt in de woning of in een accommodatie naar de keuze van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger, draagt de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger zorg voor goede arbeidsomstandigheden voor de medewerker die de dienstverlening verzorgt. Dit betreft o.a. een rookvrije werkplek en de afwezigheid van gevaarlijke

huisdieren. De voorschriften en richtlijnen van de Arbeidsomstandighedenwet zijn daarbij uitgangspunt.

Wanneer een medewerker uit hoofde van de overeengekomen zorgverlening met de cliënt een maaltijd gebruikt, komen de kosten van de door de cliënt genuttigde maaltijd voor rekening van de cliënt.

Parkeerkosten die de medewerker op verzoek van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger of met instemming van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger tijdens de begeleiding maakt, komen voor rekening van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger.

2.3 Onderaannemerschap

DBA BV mag bij de zorgverlening aan de cliënt derden inschakelen als zij dit nodig en gewenst acht. De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger wordt bij deze afweging betrokken. Dit betreft veelal dagbesteding en/of huishoudelijke hulp. DBA BV sluit een overeenkomst af met de derde partij, te noemen de onderaannemer. DBA BV mag met de onderaannemer gegevens over de cliënt uitwisselen die nodig zijn om verantwoorde zorg te bieden. De eindverantwoordelijkheid voor de zorgverlening blijft bij DBA BV.

2.4 Medewerking cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger

De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger is gehouden mee te werken aan het ontvangen van de zorg en aan het uitvoeren en nakomen van de gesloten zorgovereenkomst, voor zover dit redelijkerwijs van hem/haar verwacht kan worden. Onder deze verplichting valt uitdrukkelijk ook de plicht om informatie te verschaffen die relevant is voor de zorgverlening.

Dit uitsluitend voorzover deze informatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid nodig kan zijn voor een zorgvuldige en efficiënte zorgverlening aan de cliënt en/of ter bescherming van de gezondheid van andere cliënten en/of medewerkers.

De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger verleent tevens de noodzakelijke medewerking om DBA BV in staat te stellen de geleverde zorg inhoudelijk en financieel aan bevoegde instanties te verantwoorden. Op verzoek van DBA BV legt de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger een geldig legitimatiebewijs met daarop zijn/haar burgerservicenummer (BSN) en een zorgpas voor.

2.5 Begeleidingsplan

DBA BV maakt voor de zorgverlening aan de cliënt een individueel begeleidingsplan binnen zes weken na aanvang van zorg. Een begeleidingsplan is een uitwerking van de zorgovereenkomst in hulpvragen en een daarop afgestemd begeleidingsprogramma. Een begeleidingsplan wordt opgesteld volgens de methodiek die binnen DBA BV gebruikelijk is. Het plan wordt ondertekend door cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. Het wordt periodiek geëvalueerd met de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger (1x per jaar) en zonodig aangepast. De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger werkt naar vermogen mee aan de totstandkoming, evaluatie en aanpassing van het begeleidingsplan.

2.6 Privacy

DBA BV draagt zorg voor registratie en opslag van persoonsgegevens van de cliënt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). DBA BV draagt zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt, voor zover dat in redelijkheid van de organisatie gevegd kan worden. DBA BV hanteert een privacyverklaring die op aanvraag verkrijgbaar is en op de website van DBA BV gepubliceerd is.

3 Opzegging en beëindiging

3.1 Beëindiging van zorgovereenkomst

Een zorgovereenkomst wordt in principe aangegaan voor de duur van de indicatie; bij een persoonsgebonden budget (PGB) kan de cliënt zelf de periode bepalen, waarbij de afgesproken periode nooit langer kan zijn dan de duur van de indicatie.

De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het bewaken van de looptijd van het indicatiebesluit. Op verzoek van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger kan DBA BV wel zorg dragen voor een tijdige aanvraag van een vervolg- of herindicatie bij de betreffende indicatieverstrekkende instantie zodat de continuïteit van de zorg wordt gewaarborgd. Wanneer de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger de regie inzake de aanvraag van een geldige indicatie zelf heeft en hij/zij nalaat de indicatie tijdig te verlengen, is hij/zij zelf verantwoordelijk voor de gevolgen. Zonder geldige indicatie kan DBA BV geen zorg bieden, tenzij deze voortgezet wordt door middel van (particuliere) afspraken tussen cliënt/(wettelijke) vertegenwoordiger en DBA BV.

Naast de situaties die onder 3.2 zijn genoemd om tot beëindiging te komen, heeft de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger het recht de zorgovereenkomst te beëindigen door schriftelijke opzegging met in- achtneming van een termijn van vier weken.

3.2 Zorgweigering door DBA BV

DBA BV behoudt zich het recht voor om de begeleiding te weigeren, voortijdig (geheel of gedeeltelijk) te beëindigen of de geïndiceerde begeleidingsomvang te verminderen. De reden om tot voortijdige zorgbeëindiging of weigeren van de begeleiding over te gaan kan gelegen zijn in het in het geding komen van de (sociale) veiligheid en/of gezondheid van zowel de medewerker als de cliënt. Dit kan betreffen het niet langer kwalitatief verantwoord kunnen leveren van zorg, het weigeren van de cliënt zijn medewerking te verlenen aan het gebruik van onder meer deugdelijk werkmateriaal en/of het toestaan van inzet van begeleidingmiddelen bij de begeleidingverlening, welke door wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven.

Bij het niet kunnen leveren van verantwoorde zorg heeft dit betrekking op de situatie dat het niet langer verantwoord is dat een medewerker van de zorgaanbieder bij een cliënt begeleiding verleent, de situatie dat de DBA BV als werkgever niet langer kan toestaan dat een medewerker zijn werk doet omdat zijn gezondheid in gevaar komt of de situatie dat het voor de cliënt niet langer verantwoord is dat hij in zijn eigen omgeving verblijft. Zorgweigering of voortijdige beëindiging vindt slechts plaats na zorgvuldige toepassing van de richtlijnen “Beëindiging en weigering begeleiding” en indien overleg met de cliënt geen resultaat heeft opgeleverd.

3.3 Niet betalen zorg

De verantwoordelijkheid van DBA BV voor de continuïteit in de zorgverlening op basis van een persoonsgebonden budget eindigt als de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger nalaat om tijdig en volledig aan zijn (betalings)verplichtingen op grond van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst te voldoen. Voor betaling van facturen geldt een betalingstermijn van 14 dagen. Wanneer de cliënt op basis van een particuliere afspraak zorg afneemt bij DBA BV, worden als bijlage van de zorgovereenkomst contractuele afspraken gemaakt over de gerekende uurtarieven. Hierdoor is de cliënt van tevoren op de hoogte van te verwachten facturen.

3.4 Opvolgende zorgverlener

Op verzoek van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger draagt PSW alle gegevens die voor de zorgverlening nodig zijn over aan een door de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger aan te wijzen nieuwe zorgverlener, die na beëindiging van de zorgovereenkomst tussen de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger en PSW, de zorg voor de cliënt op zich zal nemen. Bij afsluiting wordt ook te allen tijde een brief verzonden naar de huisarts van de klant en naar de verwijzende instantie. De klant ontvangt hiervan een kopie.

4. Aansprakelijkheid

DBA BV is aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van DBA BV bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorgovereenkomst. DBA BV zal zich zoveel mogelijk tegen dergelijke schades verzekeren en wel op een wijze die qua dekking en voorwaarden gebruikelijk is voor professionele zorgverleners. DBA BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor tekortkomingen die in redelijkheid niet in haar risicosfeer liggen of die het gevolg zijn van overmacht. De cliënt wordt aansprakelijk gesteld voor schade die hij aanbrengt aan eigendommen van de zorgaanbieder of de medewerker van de zorgaanbieder.

5. Geschillen

Geschillen over de inhoud of de uitvoering van de zorgovereenkomst worden in eerste instantie besproken tussen de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger en de persoonlijk begeleider of directie. Een geschil is aanwezig indien één van beide partijen dit stelt en dit schriftelijk aan de wederpartij laat weten. Indien het gesprek met de persoonlijk begeleider of directie geen oplossing biedt, kan de cliënt gebruikmaken van de procedure voor klachtbehandeling die DBA BV kent, waaronder een beroep op de onafhankelijke klachtencommissie. DBA BV maakt hiervoor gebruik van de dienstverlening van Stichting Zorggeschil (onderdeel van Quasir). Het geldende klachtenreglement wordt op aanvraag verstrekt en is gepubliceerd op de website van DBA BV.

6. Gebruikmaking zorg

De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger is verplicht de overeengekomen zorg daadwerkelijk af te nemen, tenzij dringende redenen buiten de invloedssfeer van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger dit onmogelijk maken. De cliënt zal eventuele onvoorziene afwezigheid zo snel mogelijk aan DBA BV melden, maar afgezien van acute noodsituaties in elk geval 24 uur van tevoren; zaterdagen, zon- en feestdagen niet meegerekend. Wanneer DBA BV inkomsten misloopt als gevolg van afwezigheid van de cliënt en er geen sprake is van dringende redenen of geplande afwezigheid zoals hiervoor genoemd, zal DBA BV de ingeplande tijd alsnog declareren.