



Algemene Leveringsvoorwaarden van Allround zorg,

Te Veenendaal

Januari 2012

## Artikel 1 definities

**A.W.B.Z.:** Algemene Wet  
Bijzondere ziektekosten;

**Cliënt:** Persoon aan wie zorg  
wordt verleend;

**C.A.K:** Centraal administratie  
kantoor Bijzondere  
Ziektekosten, welke de  
eigenbijdrage vaststelt en int;

**C.I.Z:** Centrum voor  
indicatiestelling zorg;

**Indicatie:** Besluit dat door het  
Ciz wordt opgesteld, waarin de  
type zorg en omvang is  
vastgesteld;

**Particulier:** Zorgkosten worden  
rechtstreeks bij de cliënt in  
rekening gebracht;

**P.G.B.:** Persoons gebonden  
budget, welk budget aan de  
cliënt dan wel de  
budgethouder wordt verleend;

**WMO:** Wet Maatschappelijke  
ondersteuning;

**Zorgdossier:** Dossier bestemd  
voor het archiveren van alle  
documenten die betrekking  
hebben op de zorgverlening  
van de cliënt. Dit dossier zal  
eigendom blijven van Allround  
zorg en moet dus ook na  
beëindigen van zorg door  
Allround zorg ingenomen  
worden. Dit dossier zal  
gedurende de zorg in de  
woning van de cliënt  
verblijven;

**Zorgovereenkomst:**  
Overeenkomst waarin de  
zorgsoort, omvang van de zorg  
en de overige condities  
worden vastgelegd. De cliënt,  
of diens vertegenwoordiger en  
Allround zorg ondertekenen  
deze overeenkomst na  
overeenstemming hierover;

**Zorgplan:** Document waarin  
beschreven wordt welke  
concrete zorgactiviteiten er

door de medewerkers  
uitgevoerd dient te worden.  
Zorgactiviteiten dienen  
afgeleid te zijn van het dan  
geldende indicatiebesluit. Het  
zorgplan wordt na bespreking  
door de zorgmedewerker en  
door de cliënt of diens  
vertegenwoordiger, getekend  
voor akkoord;

**Zorgfuncties:** De verschillende  
functies ook wel  
zorgactiviteiten of producten  
genoemd die door Allround  
zorg geleverd worden.

## Artikel 2 Grondslag voor dienstverlening

2.1 De diensten van Allround  
zorg worden verleend op  
grond van wettelijke  
regelingen. Allround zorg  
hanteert de toepasselijke  
wettelijke voorschriften, indien  
en voor zover van toepassing  
bij de bepaling van de aard en  
omvang van de  
dienstverlening, alsmede van  
de eigen bijdrage van de cliënt.

2.2 Deze algemene  
voorwaarden zijn geldig totdat  
Allround nieuwe voorwaarden  
heeft vastgesteld en haar  
opdrachtgever en/of de  
betrokkene (n) op de hoogte  
heeft gebracht van de  
daarvoor geldende  
ingangsdatum.

## Artikel 3 Uitvoering van de dienstverlening

3.1 In de zorgovereenkomst  
staat beschreven welke  
zorgsoorten er worden  
verleend, bestaande uit:  
**A.W.B.Z.:** De reeds  
vastgestelde en of onder het  
overgangsrecht vallende  
zorgsoorten en de omvang in

uren of dagdelen per week,  
gebaseerd op de indicatie die  
de cliënt heeft ontvangen van  
het C.I.Z en of een ander  
daartoe bevoegde instantie en  
de afspraken die gemaakt zijn  
met Allround.

**Particulier:** De zorgsoorten en  
de omvang in uren en/of  
dagdelen per week is  
gebaseerd op de afspraken die  
gemaakt zijn tussen de cliënt  
en de teammanager.

**P.G.B.:** De zorgsoorten en de  
omvang in uren en/of  
dagdelen per week is voor  
cliënten met een  
persoonsgebonden budget  
(P.G.B.) gebaseerd op de  
indicatie die de cliënt heeft  
ontvangen van het C.I.Z. en of  
andere bevoegde instantie. De  
budgethouder heeft het recht  
het budget anders te besteden  
dan geïndiceerd. Waar dit de  
uitvoering van de zorg door  
Allround betreft dient de  
budgethouder dit te  
overleggen met de  
verantwoordelijke  
teammanager. Deze dient  
altijd op de hoogte te zijn van  
de zorg die door Allround  
gegeven gaat worden en de  
wensen van de budgethouder.  
**WMO:** De zorgsoorten die  
door Allround worden  
uitgevoerd in het kader van de  
WMO.

3.2 De toekenning van de  
geïndiceerde uren of dagdelen  
zorg of begeleiding, de  
zorgsoorten, de klassen en de  
frequentie van de  
zorgverlening worden  
beschreven in het zorgplan,  
zoals te vinden is in het  
zorgdossier dat de cliënt aan of  
voor het begin van de zorg  
ontvangen heeft.

## **Artikel 4 Wijziging in omstandigheden**

De cliënt is verplicht om een adreswijziging of andere voor de dienstverlening relevante persoonlijke omstandigheden, tijdig schriftelijk te melden aan Allround zorg.

## **Artikel 5 Evaluatie**

In het zorgproces worden evaluatiemomenten ingepland. De frequentie hiervan is afhankelijk van de complexiteit van de zorg en de behoefte van de cliënt. De evaluatiemomenten worden gehouden tussen de cliënt of diens vertegenwoordiger en een vaste medewerker van Allround zorg. Bij wijziging van de situatie of van de hulpvraag, zal het zorgplan aangepast worden. Wanneer de evaluatie uitwijst dat de indicatie, zoals is afgegeven door een bevoegd orgaan daartoe, niet langer toereikend is of er meerdere zorgsoorten noodzakelijk zijn, dient een nieuwe indicatie aangevraagd te worden bij de instelling waar de eerste indicatie is aangevraagd.

## **Artikel 6 Afzeggen geplande zorg**

6.1 Indien u een afspraak niet kunt nakomen, dient u dit uiterlijk 24 uur (op werkdagen) van tevoren te melden. Indien de afmelding later plaatsvindt, zal de afgesproken tijd meegerekend worden in de verschuldigde eigen bijdrage.

6.2 Uitzondering hierop is wanneer er sprake is van overmacht, zoals in geval van

overlijden of ziekenhuisopname. Dan worden er geen kosten in rekening gebracht.

## **Artikel 7**

### **Klachtenregeling**

7.1 Allround zorg streeft naar een zorgvuldige uitvoering van de zorg- en dienstverlening.

Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de cliënt een klacht hebben over de zorg- en dienstverlening.

Allround zorg hanteert hiervoor een klachtenregeling.

7.2 Op de zorg- en dienstverlening is een klachtenreglement van toepassing, dat voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Bij klachten bespreekt de cliënt dit in eerste instantie met de medewerker. Zo nodig wordt door de medewerker of de cliënt de teammanager ingeschakeld. De cliënt dient altijd een meldingsformulier in te vullen, welke te vinden is in het zorgdossier en stuurt deze naar de verantwoordelijke teammanager.

7.3 Indien de klacht (melding) niet in onderling overleg tussen cliënt, medewerker of teammanager opgelost kan worden, kan de cliënt conform het klachtenreglement een klacht indienen.

7.4 Allround zorg kan eveneens besluiten tot een indiening van een klacht.

7.5 Het klachtenreglement is kosteloos te verkrijgen op het kantoor van Allround zorg.

## **Artikel 8**

### **Aansprakelijkheid**

8.1 De medewerkers van Allround zorg zullen hun werkzaamheden in acht nemen en daarbij in overeenstemming met de op hen rustende

verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldend professionele standaard handelen.

8.2 Indien één van onze medewerkers schade bij u veroorzaakt, verzoeken wij u ons daarvan zo spoedig mogelijk van op de hoogte te stellen. De omvang van de schade en eventuele aansprakelijkheid laten wij door onze verzekeringsmaatschappij vaststellen.

8.3 Allround zorg heeft voor haar medewerkers een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De vergoedingsplicht van Allround zorg strekt nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor deze aansprakelijkheidsverzekering van Allround zorg per gebeurtenis dekking biedt, verminderd met het eigen risico.

8.4 Het is de cliënt niet toegestaan om aan de medewerker bankpassen, pinpassen, creditcards of cheques ter hand te stellen, dan wel de medewerker door middel van deze middelen geld te laten opnemen (bijv. Pinnen). Het is de cliënt toegestaan om aan de medewerker ten behoeve van het doen van boodschappen contant en bij voorkeur gepast geld te verstrekken, tot een maximum bedrag van € 50, -.

Indien de cliënt in strijd met deze bepaling handelt, is Allround zorg niet aansprakelijk voor de ten gevolge hiervan direct of indirecte veroorzaakte schade, hoe ook genaamd.

8.5 Het is de cliënt niet toegestaan om aan de medewerker bij de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden, ten behoeve van de cliënt gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van de cliënt of derden, waaronder in ieder geval begrepen moet worden auto, motor, brom, en snorfiets. Indien de cliënt in strijd met deze bepalingen handelt, is Allround zorg niet aansprakelijk voor eventuele gevolge van het gebruik van (motor)voertuigen van de cliënt en/of derden direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd.

8.6 Het is de cliënt niet toegestaan om aan de medewerkers van Allround zorg(huis)sleutels in bewaring te geven of aan de andere kant te beschikking te stellen. Dit verbod geldt niet voor cliënten die intensieve zorg ontvangen. In bewaring nemen van sleutels vindt plaats volgens een vastgestelde procedure. Allround zorg is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade hoe dan ook genaamd, aan de cliënten of derden als gevolg van het gebruik/of misbruik van de ondanks bovenstaand verbod toch in bewaring gegeven of ter beschikking gestelde (huis)sleutels.

## **Artikel 9 Arbeidsomstandigheden van de medewerkers**

De cliënt stelt de medewerkers van Allround zorg in gelegenheid om de werkzaamheden uit te voeren onder omstandigheden die het arbeidsrecht en de Arbeidsomstandighedenwet voorschrijven. Hiertoe dient de cliënt onder meer de volgende regels in acht te nemen:

9.1 Bij de cliënt thuis:

A: De cliënt is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deugdelijke materialen en hulpmiddelen, één en ander uitsluitend ter beoordeling van Allround zorg. Ook dient de cliënt er zelf zorg voor te dragen dat de medewerker de woning kan betreden wanneer zijde zorg komen verlenen.

b: De woning van de cliënt is naar algemene maatstaven schoon, voorzien van voldoende licht en sanitaire voorzieningen en voldoende bewegingsruimte.

c: De cliënt garandeert dat aanwezige huisdieren de medewerker van Allround zorg niet hinderen bij de uitoefening van de zorgtaken.

d: De cliënt en zijn huisgenoten bejegen de medewerker op correcte wijze.

e: De cliënt dient er voor zorg te dragen dat de medewerker de werkzaamheden op een rookvrije werkplek kan verrichten. De cliënt of derden zullen niet roken in de aanwezigheid van de medewerker, tenzij de medewerker daarvoor toestemming geeft. Het is de medewerker niet toegestaan

te roken tijdens het verrichten van werkzaamheden bij de cliënt.

## **Artikel 10 Beëindiging van de zorgovereenkomst**

De zorgovereenkomst die Allround zorg met de cliënt sluit kan op verschillende manieren en om verschillende redenen beëindigd of tijdelijk onderbroken worden:

a: Wanneer er een medische indicatie is waardoor de cliënt voor kortere of langere tijd in een ziekenhuis, verzorging- of verpleeghuis moet worden opgenomen (dit dient door de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger te worden doorgegeven aan de teammanager)

b: Wanneer de dienstverlening door de hiertoe bevoegde persoon en /of instantie tijdig wordt opgezegd.

c: Wanneer Allround zorg, conform reglement Zorg beëindiging en Zorgweigerig, de dienstverlening rechtsgeldig opzegt (dit document kan op verzoek kosteloos worden toegezonden)

d: Wanneer de overeengekomen duur van de zorgovereenkomst is verstreken.

e: Wanneer voortzetting van de zorg om medische reden niet langer mogelijk is.

f: Wanneer er een herindicatie plaatsvindt met als resultaat dat er andere uren, dagdelen of producten aangeboden dienen te worden.

g: Wanneer er een verandering in de situatie plaatsvindt, waarna de teammanager en de

budgethouder, of de particuliere cliënt in onderling overleg tot de afspraak komen dat er andere uren of producten aangeboden dienen te worden.

h: Wanneer de budgethouder niet langer een P.G.B. ontvangt.

i: Wanneer de cliënt overlijdt (dit dient onverwijld doorgegeven te worden aan de teammanager).

j: Wanneer er sprake is van overtreding van artikel 9 “Arbeidsomstandigheden van de medewerkers”.

## **Artikel 11 Betaling**

**11.1 A.W.B.Z.:** Wanneer de cliënt een indicatie heeft waarop vermeld staat dat hij recht heeft op A.W.B.Z. dan geeft Allround zorg de gewerkte uren door aan het C.A.K. Indien voor dit product een (inkomens –afhankelijke) eigen bijdrage geldt, worden deze uren door het C.A.K. aan de cliënt gefactureerd. De cliënt ontvangt hiervoor geen factuur van Allround zorg.

**P.G.B.:** De budgethouder ontvangt binnen vijf weken na afloop van de kalendermaand waarin zorg is verleend een factuur met specificatie van de gewerkte uren. Indien de cliënt meer uren zorg wenst te ontvangen dan overeengekomen is, dan wordt er met de cliënt een nieuwe overeenkomst gesloten.

**Particulier:** De cliënt ontvangt van Allround zorg binnen vijf weken na afloop van de kalendermaand waarin er zorg is verleend een factuur met

specificatie van de gewerkte uren.

**WMO:** Allround zorg verzorgt de facturatie van de door haar verleende zorg conform het gestelde in de WMO. Zoals Allround zorg heeft verleend, levert zij de betreffende zorggegevens bij het CAK aan, alwaar de eventuele eigen bijdrage voor de cliënt wordt vastgesteld.

**11.2** Indien de cliënt meer uren zorg wenst te ontvangen dan er geïndiceerd zijn, wordt er een nieuwe overeenkomst gesloten en de overige uren in overleg rechtstreeks in rekening gebracht. Voor deze uren ontvangt de cliënt een factuur met specificatie van Allround zorg.

**11.3** De betaling van de door Allround zorg verzonden facturen vindt plaats binnen dertig dagen na factuurdatum. Bij het uitblijven van tijdige betaling zijn zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke kosten worden daarbij vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van €50, -. Voorts kan Allround zorg aanspraak maken op een contractuele rentevergoeding van 1% per maand, waarbij elk gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend.

## **Artikel 12 Tarieven**

**12.1** In gevallen waarin de cliënt in het kader van bestaande of toekomstige regelgeving van overheid- of verzekeringsrecht enige

vergoeding rechtstreeks aan Allround zorg verschuldigd is, geldt dat de door de cliënt aan Allround verschuldigde vergoeding wordt bepaald door het door Allround zorg gehanteerde tarief.

**12.2** De door de cliënt rechtstreeks aan Allround zorg verschuldigde vergoeding kan onderhevig zijn aan wijzigingen. De cliënt dient hiermee rekening te houden.

## **Artikel 13 Privacy**

Van de medewerker van Allround zorg wordt verwacht dat hij/zij de privacy van de cliënt respecteert. Dit is vastgesteld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (W.G.B.O.) en de Wet op de Persoonsregistratie (W.P.R.) De geregistreerde cliënt wordt beschermd in de opslag, bewerking en het gebruik van zijn gegevens. Hierop is het privacyreglement van Allround zorg van toepassing, welke te vinden is in het zorgdossier.

## **Artikel 14 Visie van Allround**

De visie is de basis waaruit de medewerkers van Allround zorg werken. De uitwerking hiervan is te vinden in het zorgdossier. Uit deze visie vloeien ook gedragsregels voort, welke te vinden zijn in het zorgdossier.

De visie van Allround zorg is het hebben van kennis van verschillende religies en kenmerken zich door rekening te houden met verschillende

culturele achtergronden.  
Hierdoor kan Allround zorg,  
zorg op maat leveren.

## **Artikel 15 Overige bepalingen**

15.1 Op de zorgovereenkomst  
en deze algemene  
voorwaarden is Nederlands  
recht van toepassing.

15.2 Eventuele geschillen,  
zullen, voor zover zij tot de  
competentie van de Rechtbank  
behoren, worden voorgelegd  
aan de Rechtbank te Utrecht.  
Geschillen die behoren tot de  
competentie van de Sector  
Kanton van enige Rechtbank,  
worden voorgelegd aan de  
Sector Kanton, die volgens de  
wet bevoegd is van de  
geschillen kennis te nemen.

15.3 Indien enige bepaling van  
deze algemene voorwaarden  
om welke reden dan ook niet  
geldig is, blijven de overige  
voorwaarden onverkort van  
kracht. De ongeldige bepaling  
zal in overleg tussen partijen  
worden vervangen door een  
nieuwe rechtens toelaatbare  
vergelijkbare bepaling. Indien  
de algemene voorwaarden  
strijdig zijn met de  
overeenkomst tussen Allround  
zorg en de Gemeente in het  
kader van de te verlenen zorg,  
zijn deze algemene  
voorwaarden ondergeschikt  
aan de bedoelde  
overeenkomst.

15.4 De zorgovereenkomst die  
Allround zorg sluit met de  
cliënt is ondergeschikt aan de  
overeenkomst tussen Allround  
zorg en de Gemeente en of  
AWBZ in het kader van de te  
verlenen zorg.