

Algemene voorwaarden

1. Begrippen

Organisatie: Zorgbureau Endless is een thuiszorginstelling voor verpleging, verzorging, palliatief terminale zorg en Wmo huishouding en begeleiding, gevestigd op de Katernstraat 21, 1321 NC Almere.

Cliënt: elk natuurlijke of rechtspersoon die producten afneemt van Zorgbureau Endless

Medewerker: elk natuurlijk persoon die een dienstverband heeft met Zorgbureau Endless

Producten: de door Zorgbureau Endless te leveren producten

ZVW: Zorg Verzekeraars Wet

WMO: Wet maatschappelijke ondersteuning

PGB: Persoon Gebonden Budget

Producten van Zorgbureau Endless:

- Verpleging
- Specialistische verpleging (laag complex)
- Persoonlijke verzorging
- Begeleiding
- Palliatief terminale zorg
- Huishoudelijke verzorging (PGB en/of particulier)

Zorgverleners:

- Verpleegkundige niveau 4 en 5
- Ziekenverzorgenden
- Verzorgenden
- Helpenden niveau 2+
- Huishoudelijke medewerkers

Wijkverpleegkundigen:

- De verpleegkundige in de wijk is tevens de eerste verantwoordelijke verzorgende. Deze coördineert de Zorgverlening ten behoeve van de cliënt.
- Is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt en bezoekt regelmatig de cliënt indien nodig.

2. Algemeen

2.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor de levering van alle producten die Zorgbureau Endless levert, voor zover van deze voorwaarden niet door Zorgbureau Endless en de cliënt uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2. De levering van producten door Zorgbureau Endless, is onderworpen aan de daarop van toepassing zijnde geldende wettelijke regeling, zoals onder meer de bepaling van de Zorgverzekeraarswet (ZVW) en de arbeidsomstandighedenwet (ARBO) en de wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).

- 2.3. Voor de levering van de diverse producten door Zorgbureau Endless, zijn naast deze algemene voorwaarden voor verschillende producten aanvullende voorwaarden vastgesteld, dan wel kunnen in de toekomst nog worden vastgesteld. Deze aanvullende voorwaarden, zoals deze thans gelden wel in de toekomst zullen gelden, maken deel uit van de onderhevige algemene voorwaarden.

3. Levering producten

- 3.1. De levering van thuiszorg door Zorgbureau Endless kan zowel op basis van ZVW, PGB en particulier. Zorgbureau Endless heeft het mandaat om de zorgindicaties van de Zorg Verzekeringwet (ZVW) af te geven. Zorgbureau Endless indiceert de vorm en omvang van de Zorg Verzekeraars Wet. Huishoudelijke verzorging wordt via de gemeente geïndiceerd.
- 3.2. De levering van producten vinden plaats op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 3.3. Zorgbureau Endless spant zich zoveel mogelijk in om de geïndiceerde zorg tijdig te leveren.
- 3.4. Op basis van de indicatiestelling stelt Zorgbureau Endless, in overleg met de cliënt, vast op welke wijze de geïndiceerde zorg wordt verleend. Het uitgangspunt hierbij is dat Zorgbureau Endless aanvullende zorg verleent op de mogelijkheden van de cliënt en de familie/ mantelzorg.
- 3.5. De tussen cliënt en Zorgbureau Endless gemaakte afspraken over de omvang, frequentie, inhoud en duur van de te leveren zorg worden vastgelegd in een zorgplan. De zorgovereenkomst wordt aangegaan voor de aangegeven geldigheidsduur van de afgegeven indicatie.
- 3.6. Het zorgplan wordt in overeenstemming met de cliënt opgemaakt en besproken. Indien de cliënt geen akkoord geeft, door middel van ondertekening van het zorgplan, wordt de zorg (of onderdelen daarvan) niet geleverd.
- 3.7. Als de zorg behoefte van de cliënt gedurende de zorgverlening verandert, kan door Eerst Verantwoordelijke Verzorgende/Verpleegkundige op dat moment een verzoek tot herindicatie worden ingediend. Normaliter wordt de indicatie, indien nodig, na zes weken bekeken en zo nodig bijgesteld door de hbo-verpleegkundige van Zorgbureau Endless.
- 3.8. Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het zorgplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een melding in te dienen en zullen ons best doen de zorgverlening alsnog volgens het zorgplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van één week.

4. Uitvoering

- 4.1. Zorgbureau Endless levert haar producten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de kwaliteitscriteria zoals vastgelegd in de kwaliteitswet Zorginstelling en de kwaliteitseisen van de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg.

- 4.2. Zorgbureau Endless en de cliënt verlenen elkaar tijdig alle medewerking en benodigde informatie om kwaliteitszorg te kunnen leveren.
- 4.3. Op de zorgverlening door Zorgbureau Endless zijn de volgende op schrift gestelde documenten van toepassing:
 - a. Privacyreglement
 - b. Hygiëne richtlijnen
 - c. Omgaan met ongewenst gedrag in de Thuiszorg
 - d. Klachten-en ongenoegensreglement

De documenten worden op aanvraag, door het secretariaat van Zorgbureau Endless, verstrekt.

- 4.4. Zorgbureau Endless levert haar producten zonder onderscheid te maken in ras, sekse, huidskleur of levensovertuiging.
- 4.5. De cliënt ontvangt bij de start van de zorg een zorgplan. In dit zorgplan worden afspraken over de zorg vastgelegd. Daarnaast kunnen zowel zorg- en hulpverlener als de cliënt aantekeningen maken omtrent het verloop van de zorgverlening.
- 4.6. Het zorgdossier blijft ten aller tijden eigendom van Zorgbureau Endless.
- 4.7. Zorgbureau Endless is 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar gedurende zeven dagen per week, de contactgegevens zijn terug te vinden in de welkomstbrief en folder van Zorgbureau Endless. Telefoonnummers en contactpersonen van de cliënt staan vermeld in het cliëntgegevensformulier.
- 4.8. De zorgverlening wordt regelmatig geëvalueerd op basis van de uitkomst, op grond waarvan wordt vastgelegd op welke wijze de geïndiceerde zorgverlening wordt voortgezet.
- 4.9. Zorgbureau Endless verleent zorg van verschillende zorgverleners. Deze zorgverleners vullen elkaar op het gebied van deskundigheid en continuïteit aan. Dit heeft tot gevolg dat de cliënt met meerdere zorgverleners te maken kan krijgen.
- 4.10. De cliënt draagt er zorg voor dat de zorgverlener op het afgesproken tijdstip de woning kan betreden.

5. Duur zorgverlening

- 5.1. De overeenkomst tot zorgverlening geldt voor onbepaalde tijd, tenzij partijen anders overeenkomen dan wel tenzij uit de indicatie voor de zorgverlening een bepaalde tijd voortvloeit.
- 5.2. Partijen kunnen de overeenkomst bedoeld in artikel 5.1 tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één week, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.3. Zorgbureau Endless is gerechtigd meteen de overeenkomst tot zorgverlening te ontbinden, dan wel de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist:
 - a. indien de cliënt niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting uit de met Zorgbureau Endless gesloten overeenkomst.
 - b. indien zich omstandigheden voordoen welke zodanig zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer

kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke zodanig zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

- 5.4. Tussentijdse afzeggen van ingeroosterde zorg- en dienstverlening door cliënt dient tenminste 24 uur tevoren geschieden, behoudens overmacht situaties. Bij een te late afzegging heeft Zorgbureau Endless het recht de overeengekomen diensten in rekening te brengen.
- 5.5. Zorgbureau Endless is gerechtigd de zorg-dienstverlening (al dan niet tijdelijk) te weigeren, te verminderen, dan wel te staken op grond van onvoldoende capaciteit zonder dat Zorgbureau Endless tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn. Zorgbureau Endless zal zich uiteraard zoveel mogelijk inspannen om de zorg toch te kunnen leveren.
- 5.6. De zorg- en dienstverlening eindigt op het moment dat de cliënt buiten het werkgebied van Zorgbureau Endless gaat wonen.
- 5.7. De zorg- en dienstverlening eindigt bij uw overlijden.

6. Beëindiging of onderbreken zorg

- 6.1. Indien de cliënt de zorgverlening incidenteel wilt onderbreken, dient de cliënt Zorgbureau Endless zo spoedig mogelijk hiervan in kennis te stellen. Als dit korter is dan 24 uur voor de afgesproken zorgverlening gebeurt, wordt de geplande zorg in rekening gebracht, behoudens overmacht situaties.
- 6.2. Indien de zorgverlening langer dan zes weken wordt onderbroken, moet een nieuwe indicatie opgesteld worden.
- 6.3. De cliënt moet de zorgovereenkomst schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één week.
- 6.4. In de weekeinden, op feestdagen en gedurende vakanties wordt de zorg zoveel mogelijk gecontinueerd. Het kan zijn dat, in overleg met de cliënt, de zorgverlening op een ander tijdstip gegeven wordt.
- 6.5. Indien een zorgverlener plotseling ziek wordt, zal Zorgbureau Endless zich inspannen om voor vervanging te zorgen. In sommige situaties kan dit betekenen dat de hulp of zorg tijdelijk op een andere tijd wordt gegeven, uiteraard in overleg met de cliënt.
- 6.6. Indien de cliënt een WLZ-indicatie krijgt, dient de cliënt Zorgbureau Endless zo spoedig mogelijk hiervan in kennis te stellen. Zorgbureau Endless kan dan geen zorg meer leveren. Verleende diensten na de WLZ-indicatie worden alsnog, bij cliënt, in rekening gebracht.

7. Tarieven en betaling

- 7.1. U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen, als deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald.
- 7.2. Zorgbureau Endless is, indien nodig, gerechtigd tot verhoging van de tarieven voor de te leveren particulier/PGB zorg.

- 7.3. Indien de cliënt de verhoging van tarieven niet wenst te aanvaarden is de cliënt gerechtigd binnen één week na kennisname van de verhoogde tarieven de overeenkomst met Zorgbureau Endless te ontbinden.
- 7.4. Betalingen aan Zorgbureau Endless dienen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op de factuur.
- 7.5. Na het verstrijken van 14 dagen na factuurdatum, dan wel een andere tussen partijen geldende betalingstermijn, is de cliënt zonder dat ingebrekestelling is vereist in verzuim. Cliënt is vanaf het moment van in verzuim treden over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Alle buitengerechtelijke kosten die met invordering zijn gemoeid komen voor rekening van de cliënt.
- 7.6. Zorgbureau Endless is gerechtigd (gedeeltelijke) vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen.

8. Arbeidsomstandigheden

- 8.1. Om de hygiënische, veilige en verantwoorde wijze zorg te kunnen verlenen dient de cliënt zorg te dragen voor de volgende voorzieningen:
 1. De beschikking van schone handdoeken (of keukenrol) en (vloeibare) zeep.
 2. De aanwezigheid in de woning van stromend water, verwarming, elektriciteit en ventilatiemogelijkheden.
 3. De aanwezigheid van benodigde en deugdelijke werkmaterialen, hulpmiddelen en/of verpleegartikelen. *Dit zal aangeschaft worden in de apotheek of thuiszorgwinkel.*
- 8.2. De materialen hebben tot doel de zelfzorgmogelijkheden van de cliënt te bevorderen en/of de zorgverlening op professionele wijze te laten verlopen. Indien materialen nodig zijn in de cliëntsituatie zal de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende samen met de cliënt de ARBO-check werkmaterialen doornemen en vervolgens vaststellen welke materialen aanwezig moeten zijn.
- 8.3. Wanneer de benodigde materialen niet aanwezig of niet deugdelijk zijn, zal de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende/Verpleegkundige de cliënt hierover informeren. De cliënt draagt vervolgens zorg voor de aanschaf of het deugdelijk maken van materialen.
- 8.4. Indien de cliënt niet beschikt over de voorzieningen zoals in artikel 8.1 gesteld is, is Zorgbureau Endless bevoegd de zorgverlening al dan niet tijdelijk te beëindigen. In deze situatie wordt door Zorgbureau Endless gehandeld conform de zorg weigeringsprocedure.
- 8.5. De cliënt en de zorgverleners gedragen zich overeenkomstig de algemeen geldende gedragsnormen. Indien deze normen niet in acht worden genomen, bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie is Zorgbureau Endless of de cliënt bevoegd de zorgverlening al dan niet tijdelijk te beëindigen. Ook in deze situatie zal Zorgbureau Endless handelen conform de zorg weigeringsprocedure.
- 8.6. De cliënt verwijdert huisdieren die tijdens de zorgverlening hinderlijk of gevaarlijk zijn of door de zorgverlener zo worden ervaren.

- 8.7. De cliënt en de zorgverlener roken niet in elkaars aanwezigheid indien één van beiden daar bezwaar tegen heeft.
- 8.8. Indien een zorgverlener langer dan drie uren bij de cliënt werkt, heeft de zorgverlener recht op een koffie- of theepauze van 15 minuten. Werkt de zorgverlener langer dan vijf uren bij cliënt dan heeft deze recht op een eetpauze van een half uur (in eigen tijd van de zorgverlener).
- 8.9. De zorgverleners en de cliënt respecteren elkaar en dragen zorg voor elkaars privacy. De zorgverleners van Zorgbureau Endless hanteren een beroepsgeheim en vallen onder de regels van het binnen Zorgbureau Endless geldende privacyreglement.
- 8.10. De cliënten respecteren de privacy van de zorgverleners. De zorgverlener is voor de cliënt aanspreekbaar tijdens werkuren. Buiten deze uren kan de cliënt contact opnemen met collega zorgverlener of met de EVV-er.
- 8.11. Zorgverleners mogen geen giften van cliënten aannemen.

9. Persoonsgegevens en privacy

- 9.1. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.
- 9.2. Wij houden ons aan de geldende wet- en regelgeving omtrent de bewaartermijn van het zorgdossier. Dit geldt ook na uit het einde van de zorgverlening.
- 9.3. Wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit.
- 9.4. Zorgbureau Endless neemt de AVG (algemene verordening persoonsgegevens) in acht.
- 9.5. Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, bijvoorbeeld voor: kwaliteitsbewaking en bevordering, bijhouden van het dossier, financiële afhandeling, calamiteitenonderzoek en intercollegiale toetsing.
- 9.6. Zonder uw schriftelijk toestemming zal Zorgbureau Endless geen inzage geven in uw zorgdossier aan anderen, tenzij dat wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld de inspectie voor gezondheidszorg)
- 9.7. U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en/of vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- en/of geluidsopnames maken van andere cliënten, medewerkers en/of vrijwilligers.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. Zorgbureau Endless heeft voor haar medewerkers een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
- 10.2. Zorgbureau Endless is slechts aansprakelijk voor schade welke gedekt is door de in artikel 8.1 genoemde aansprakelijkheidsverzekering tot maximaal het bedrag van de door schadeverzekeraar aan Zorgbureau Endless in dat schadegeval te verstrekken uitkering.
- 10.3. Ingeval van schade dient de cliënt binnen 24 uur na het schadevoorval, op straffe van verval van recht op schadevergoeding, schriftelijk te melden bij Zorgbureau Endless.
- 10.4. Ingeval van schade door toedoen van de medewerker geldt dat Zorgbureau Endless de schade zal vergoeden. Hierbij geldt een eigen risicobedrag van € 1.000,- euro voor de cliënt. Zorgbureau Endless behoudt zich het recht voor de schade te verhalen op de Zorgverlener.
- 10.5. Zorgbureau Endless is niet aansprakelijk voor werkzaamheden door zorgverlener verricht, die niet onder zijn/haar opdracht vallen. Voor zover deze werkzaamheden wel in zijn/haar opdracht vallen gaat de aansprakelijkheid niet verder en niet hoger dan het in artikel 10.4 genoemde bedrag.
- 10.6. Zorgbureau Endless is niet aansprakelijk voor door zorgverleners gepleegde diefstal of andere strafbare feiten. In dergelijke gevallen zal door Zorgbureau Endless de politie worden ingeschakeld en eventuele schade zal worden verhaald op de medewerker.
- 10.7. Alle aansprakelijkheid voor indirecte schade en/of gevolgschade is uitgesloten.
- 10.8. Ongeacht het bepaalde in artikel 8 van de algemene voorwaarden is Zorgbureau Endless niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door of ten gevolge van het verlies van aan zorgverleners gegeven geldbedragen, giro-en bankpasjes en huissleutels.
- 10.9. De zorgverleners van Zorgbureau Endless nemen alleen bij hoge uitzondering huissleutels aan van cliënten. Zorgbureau Endless vraagt haar cliënten om zo nodig een regeling te treffen met familie of bureu. Indien een uitzondering gemaakt, wordt door beiden een sleutelovereenkomst getekend.

11. Wijzigingen

- 11.1. De voorwaarden worden jaarlijks in december geëvalueerd, zo nodig bijgesteld en vastgesteld. Zorgbureau Endless is bevoegd tot wijziging van deze algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 01-01-2017.