



ALGEMENE VOORWAARDEN A2-CARE

1. DEFINITIES

- 1.1 CAK: het Centraal Administratiekantoor in Den Haag (www.hetcak.nl) dat verantwoordelijk is voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage Wmo2015.
- 1.2 Cliëntondersteuning: huishoudelijke hulp en maatschappelijke begeleiding/ondersteuning in het kader van de Wmo2015 aan mensen die (tijdelijk) verminderd zelfredzaam zijn.
- 1.3 Cliënt: de natuurlijke persoon die op grond van het Indicatiebesluit recht heeft op Wmo2015-gefinancierde zorg en een Zorg- en hulpovereenkomst wenst of heeft gesloten met A2-Care.
- 1.4 Gemeente: de gemeente waarin Cliënt woont en die het Indicatiebesluit heeft genomen.
- 1.5 De Geschillencommissie: de onafhankelijke geschillencommissie, waarbij A2-Care is aangesloten.
- 1.6 Indicatiebesluit: het geldende besluit van de Gemeente (meest recente Wmo2015-beschikking) waarbij is vastgelegd naar welke aard en omvang en voor welke duur Cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo2015.
- 1.7 A2-Care gevestigd te Nootdorp.¹
- 1.8 Klachtenfunctionaris: de door A2-Care aangewezen interne functionaris die verantwoordelijk is voor een onafhankelijke klachtenbehandeling.
- 1.9 Klachtenreglement: een beschrijving van de wijze van klachtindiening en de termijnen waarbinnen de Klachtenfunctionaris een bij hem ingediende klacht behandelt en afwikkelt. Het Klachtenreglement en klachtenformulier zijn opgenomen in het zorgdossier en zijn ook te raadplegen op de website van A2-Care (www.ixorazorgin.nl).
- 1.10 Medewerker: een werknemer in dienst van A2-Care, dan wel een door A2-Care ingeschakelde derde (waaronder begrepen uitzendkrachten en stagiaires), die op basis van de (Zorg)overeenkomst aan Cliënt hulp bij het huishouden of maatschappelijke begeleiding verleent.
- 1.11 Partij(en): A2-Care en Cliënt gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context.
- 1.12 Richtlijnen: richtlijnen zoals vastgelegd in het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden. De Richtlijnen kunnen worden geraadpleegd op: <http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Kwaliteitsdocumentwebversie.pdf>.
- 1.13 Schriftelijk: in deze Algemene Voorwaarden worden e-mail- en faxberichten gelijk gesteld aan schriftelijke stukken.
- 1.14 Werkdag(en): maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- 1.15 Wmo: de Wet maatschappelijke ondersteuning zoals het geldt op 1 januari 2015.
- 1.16 Zorg: alle uit de zorgovereenkomst voortvloeiende huishoudelijke hulp en maatschappelijke begeleiding in het kader van de Wmo2015.
- 1.17 Zorgcoördinator: de medewerker van A2-Care die de algehele coördinatie heeft van de zorg aan Cliënt en ook verantwoordelijk is voor de kwaliteit van die zorg.
- 1.18 Zorgovereenkomst: de tussen Cliënt en A2-Care gesloten overeenkomst voor het verlenen huishoudelijke hulp en maatschappelijke begeleiding.
- 1.19 ZvW: Zorgverzekeringswet zoals geldig vanaf 1 januari 2015.

¹ KvK-nummer: 54054559.



2. TOEPASSELIJKHEID

2.1 Tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze Algemene Voorwaarden van 1 mei 2014 van toepassing op elke Zorgovereenkomst en op alle (overige) rechtsverhoudingen die door A2-Care worden gesloten of aangegaan tussen partijen, een en ander met inachtneming van het bepaalde bij de Wmo en de Zorgverzekeringswet.

2.2 Afspraken tussen Cliënt en Medewerker binden A2-Care niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door A2-Care zijn bevestigd.

3. TOTSTANDKOMING EN UITVOERING OVEREENKOMST

3.1 Een Zorgovereenkomst en/of elke andere tussen Cliënt en A2-Care te sluiten overeenkomst komt eerst tot stand nadat de (Zorg)overeenkomst door beide Partijen is ondertekend en gedateerd en deze door A2-Care retour is ontvangen.

3.2 A2-Care verleent zorg op basis van het Indicatiebesluit en volgens afspraken met Cliënt.

3.3 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 A2-Care.

3.4 A2-Care heeft als uitgangspunt dat dezelfde Medewerker(s) bij Cliënt wordt ingezet. In voorkomende gevallen is A2-Care gerechtigd (onderdelen van) de hulp bij het huishouden of maatschappelijke begeleiding uit te laten voeren door een andere Medewerker, indien dat naar de mening van A2-Care een verantwoorde uitvoering van de zorg ten goede komt.

3.5 A2-Care wijst Cliënt een zorgcoördinator en een Medewerker toe. Zij fungeren als contactpersoon voor het maken van zorgverleningsafspraken en/of het bespreken van knelpunten.

3.6 De zorguren en –tijden worden in onderling overleg tussen partijen bepaald. Bij eventuele wijziging van de planning door Cliënt, dient deze het bepaalde in artikel 4 in acht te nemen.

4. WIJZIGING ZORGOVEREENKOMST

4.1 Cliënt meldt A2-Care tijdig dat en wanneer hij verhinderd of afwezig is. Overeengekomen (en ingeplande) hulp bij het huishouden en/of overige diensten kunnen tot uiterlijk 24 uur voor aanvang ervan worden afgezegd. Afzegging van hulp bij het huishouden is mogelijk op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

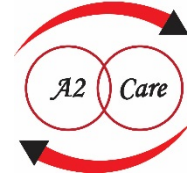
4.2 Tenzij er sprake is van een calamiteit, brengt A2-Care – bij niet tijdige afzegging in de zin van het eerste lid van dit artikel – de kosten van de overeengekomen (en ingeplande) zorguren, eventueel verhoogd met administratiekosten, bij Cliënt in rekening. Cliënt verbindt zich die kosten te voldoen.

4.3 De cliënt is gerechtigd de zorgplanning (tijden, dagen en locatie) te allen tijde te wijzigen in samenspraak met de zorgcoördinator. Deze wijziging gaat in minstens 7 dagen ná schriftelijke vastlegging daarvan.

4.4 A2-Care is gerechtigd de overeengekomen zorg met onmiddellijke ingang aan te passen aan wijzigingen in de WMO, de Zorgverzekeringswet en/of andere van overheidswege opgelegde wet-/regelgeving, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

5. MEDEWERKING CLIËNT

5.1 Cliënt stelt de Medewerker een rookvrije en verantwoorde werkplek ter beschikking. Cliënt is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende verantwoorde schoonmaak- en



overige werkmaterialen. Tijdens de eerste zorgverlening vindt een zogeheten Arbo-check plaats. Indien nodig worden afspraken gemaakt over het vervangen of aanschaffen van materialen, dan wel over het verbeteren van de werkplek. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van Cliënt.

5.2 Cliënt verstrekt geen volmacht(en) en/of machtiging(en) of voor de zorg niet-relevantie informatie en gegevens aan de Medewerker.

5.3 Cliënt verschafft de Medewerker op geen enkele wijze toegang tot zijn bankrekening en/of creditcard. Ook niet door de Medewerker te verzoeken om met behulp van een pintransactie geld van Cliënt's rekening op te nemen en/of door middel van internetbankieren geld van of naar Cliënt's rekening over te maken.

5.4 Bij overtreding van de in de artikelen 5.2 en 5.3 beschreven verboden, aanvaardt A2-Care geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die het gevolg is van, dan wel voortvloeit uit, de overtreding van die verboden.

5.5 Cliënt meldt adreswijzigingen zo mogelijk, maar uiterlijk veertien (14) dagen voor de verhuisdatum schriftelijk aan A2-Care.

5.6 Indien zich een wijziging voordoet in de persoonlijke/medische toestand van Cliënt, welke wijziging van invloed kan zijn op de door A2-Care te verlenen zorg in het kader van de Wmo, meldt Cliënt die wijziging zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk aan zijn zorgcoördinator.

6. INSTEMMING CLIËNT MET ZORGLIVERING

A2-Care hanteert in haar controlesysteem voor de zorglevering het uitgangspunt dat zowel de Cliënt als de Medewerker een akkoord geven op de zorglevering (dag, datum, tijdstip en aantal uren).

7. AANSPRAKELIJKHEID

7.1 A2-Care is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot vergoeding van, schade die veroorzaakt is door handelen of nalaten van Cliënt en/of bij Cliënt aanwezige personen (onder wie ook verstaan gasten/bezoekers van Cliënt).

7.2 Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld (van de Medewerker) van A2-Care, is de aansprakelijkheid van A2-Care onder alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van A2-Care, vermeerderd met het bedrag van het voor A2-Care geldende eigen risico.

7.3 Als Cliënt schade heeft geleden, waarvoor A2-Care aansprakelijk is, kan Cliënt bij A2-Care een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Daartoe meldt Cliënt de schade zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een (1) maand na constatering ervan, schriftelijk aan de zorgcoördinator.

7.4 Met klachten over (de afwikkeling van) materiële zaken, schades en/of verzekeringskwesties, kan Cliënt zich schriftelijk wenden tot: A2-Care, t.a.v. de Directie, Factorij 24, 3078 AV Rotterdam of per e-mail: info@ixorazorgin.nl.

8. OVERMACHT

8.1 Onder overmacht wordt verstaan elke niet aan A2-Care te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van A2-Care geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de (Zorg)overeenkomst redelijkerwijs niet van A2-Care kan worden gevergd.



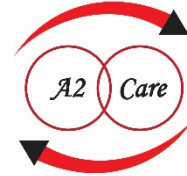
- 8.2 Zolang de overmachtstoestand bij A2-Care (voort)duurt, is A2-Care gerechtigd de uitvoering van de (Zorg)overeenkomst op te schorten, zonder dat A2-Care tot enige schadevergoeding gehouden is.
- 8.3 A2-Care meldt elke gebeurtenis van overmacht aan Cliënt en zoek samen naar een oplossing om de afgesproken zorg te garanderen.
- 8.3 Indien de overmachtstoestand bij A2-Care langer dan vijf (5) werkdagen duurt – of voorzienbaar is dat dat het geval zal zijn – meldt A2-Care dat onverwijld schriftelijk aan Cliënt. Na ontvangst van deze schriftelijke mededeling heeft Cliënt het recht de Zorgovereenkomst te beëindigen/te ontbinden. Beëindiging/ontbinding van de Zorgovereenkomst op de in dit artikellid bedoelde zin, geschiedt door middel van een beëindigingsovereenkomst tussen Cliënt en zorgcoördinator en is pas rechtsgeldig na akkoord door de Directie van A2-Care.

9. BEËINDIGING ZORGOVEREENKOMST

- 9.1 De Zorgovereenkomst eindigt van rechtswege, dus zonder dat opzegging vereist is:
- 9.1.1 op de einddatum genoemd in het Indicatiebesluit;
- 9.1.2 door het overlijden van Cliënt;
- 9.1.3 met wederzijds goedvinden, waarvan blijkt uit een door beide Partijen ondertekend stuk;
- 9.1.4 zodra Cliënt naar een andere gemeente verhuist, tenzij A2-Care ook met die andere gemeente een (raam)overeenkomst voor zorg heeft gesloten en Partijen uitdrukkelijk overeenkomen, dat de Zorgovereenkomst wordt voortgezet op basis van het door Cliënt bij de nieuwe gemeente aan te vragen indicatiebesluit.
- 9.1.5 indien Cliënt in het ziekenhuis (of een vergelijkbare zorginstelling) wordt opgenomen voor langer dan 4 weken.
- 9.2 Cliënt kan de Zorgovereenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.
- 9.3 A2-Care is gerechtigd de overeengekomen zorg met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de (Zorg)overeenkomst op te zeggen conform procedure zorgweigering en zorgbeëindiging, indien:
- 9.3.1 Cliënt enige uit de (Zorg)overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende verplichting (geheel of gedeeltelijk) niet of niet tijdig nakomt;
- 9.3.2 Cliënt, zijn gasten en/of andere derden voor wier gedragingen Cliënt redelijkerwijs verantwoordelijk (te stellen) is, een huisdier tegen de Medewerker opzet(ten) of zich jegens de Medewerker schuldig maakt/maken aan discriminatie, racisme, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, seksuele intimidatie en/of dwang;
- 9.3.3 de werkplek en werkomstandigheden van de Medewerker (lees: de thuissituatie bij Cliënt) niet voldoen aan wet- en regelgeving op het terrein van de arbeidsomstandigheden en Cliënt weigerachtig blijft de werkplek of de –omstandigheden daarmee in overeenstemming te brengen;
- 9.3.4 er op de werkplek van de Medewerker sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie, dat het in redelijkheid niet van de Medewerker kan worden gevergd, dat hij de overeengekomen zorg verleent en Cliënt weigerachtig blijft de hygiëne op de werkplek te verbeteren.

10. KLACHTEN EN GESCHILLEN

- 10.1 De Cliënt kan zijn klacht indienen op grond van het Klachtreglement van A2-Care.
- 10.2 Binnen de in het Klachtenreglement genoemde termijn dient Cliënt klachten over de



uitvoering van de Zorgovereenkomst zo spoedig mogelijk schriftelijk – waarbij de klacht volledig en duidelijk wordt omschreven - in bij de Directie van A2-Care. Daartoe kan Cliënt gebruikmaken van het klachtenformulier in het Cliëntzorgdossier dat altijd bij Cliënt thuis ligt.

10.3 De Directie behandelt klachten overeenkomstig het Klachtenreglement. Zij deelt binnen twee maanden – na ontvangst van de volledig ingediende klacht- of zoveel eerder als mogelijk is - aan de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede (uitspraak).

10.4 Indien de klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is afgehandeld, kan de Cliënt de klacht voorleggen aan de Vereniging van Verpleegkundigen en Verzorgende Nederland (V&VN). De vereniging neemt de klacht volgens eigen procedure (voorschriften) in behandeling. De wijze van indiening van klachten staat beschreven in het Klachtenreglement van A2-Care.

11. PRIVACY

11.1 Voor het verlenen van verantwoorde zorg dient A2-Care te beschikken over de persoonlijke gegevens van Cliënt. A2-Care registreert deze gegevens.

Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden – tenzij er sprake is van een calamiteit/noodsituatie/wettelijke verplichting – zonder voorafgaande toestemming van Cliënt niet aan derden ter beschikking gesteld.

11.2 A2-Care hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van Cliënt een Privacyreglement. Dit Privacyreglement is opgenomen in het Cliëntdossier en is ook te raadplegen op de website van A2-Care.

11.3 Elke Medewerker is gebonden aan een geheimhoudingsplicht en aan de Meldcode huiselijk geweld.

12. OVERIGE BEPALINGEN

12.1 Wanneer Cliënt twijfelt of een persoon in dienst is bij A2-Care, dan kan Cliënt deze persoon om het eigen identiteitsbewijs vragen. De Medewerker dient zich te allen tijde bij Cliënt te kunnen identificeren.

12.3 Het is Cliënt niet toegestaan de Medewerker een beloning toe te zeggen of uit te keren. Evenmin is het Cliënt toegestaan de Medewerker een lening te verstrekken, dan wel zich als borg of hoofdelijke medeschuldenaar voor de Medewerker te verbinden.

12.4 Op de Zorgovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van A2-Care, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

12.5 Alle eventuele geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Zorgovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van A2-Care zullen, voor zover de wet niet dwingend anders voorschrijft, in eerste instantie worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter te Den Haag.