

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Begrippen

Organisatie:	Curae Zorg is een thuiszorgorganisatie voor persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en huishoudelijke hulp. Is gevestigd aan de Edvard Munchweg 16, 1328 MA Almere.
Client:	Elk natuurlijke of rechtspersoon die producten afneemt van Curae Zorg.
Medewerker:	Elk natuurlijke persoon die een dienstverband heeft bij Curae Zorg.
Diensten:	De door Curae Zorg te leveren diensten bestaan uit: <ul style="list-style-type: none">• Persoonlijke verzorging• Verpleging• Begeleiding• Huishoudelijke hulp
Zorgverleners:	Bij Curae zorg heb je de volgende geschoolde medewerkers: <ul style="list-style-type: none">• Verpleegkundigen niveau 4 en 5• Verzorgende niveau 3• Helpende niveau 2• Huishoudelijke medewerkers
Wijkverpleegkundige:	Is in het bezit van een niveau 5 diploma en stelt de indicaties binnen Curae Zorg en is verantwoordelijk voor het coördineren van de zorgverlening ten behoeve van de cliënt. Is het eerste aanspreekpunt van de cliënt en bezoekt deze regelmatig.
WLZ:	Wet Langdurige Zorg
ZVW:	Zorgverzekeringswet
WMO:	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
PGB:	Persoon Gebonden Budget

Artikel 2. Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor de levering van alle producten door Curae Zorg, voor zover van deze voorwaarden niet door Curae Zorg en de cliënt uitdrukkelijk en schriftelijk is afgewezen.
- 2.2 De levering van producten door Curae Zorg, is onderworpen aan de daarop van toepassing zijnde geldende wettelijke regeling, zoals onder meer in de bepalingen van de WLZ, ZVW, WMO, arbeidsomstandighedenwet (ARBO) en de wet op beroepen in de individuele Gezondheidszorg (BIG).
- 2.3 Voor de levering van de diverse producten door Curae Zorg, 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 wel in de toekomst zullen gelden, maken deel uit van de onderhevige algemene voorwaarden.

Artikel 3. Levering producten

- 3.1 De levering van wijkverpleging door Curae Zorg kan zowel op basis van ZVW, WLZ, WMO en PGB. Voor de wijkverpleging die valt onder de ZVW vindt de levering van thuiszorg alleen plaats indien daarvoor een positieve indicatie is afgegeven door de wijkverpleegkundig. Deze indicatie bepaalt de vorm en de omvang van de zorg.
- 3.2 De levering van producten vindt plaats op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 3.3 Curae Zorg spant zich zoveel mogelijk in om de door de wijkverpleegkundige geïndiceerde zorg tijdig te leveren.
- 3.4 Op basis van de indicatiestelling stelt Curae Zorg, in overleg met de cliënt, vast op welke wijze de geïndiceerde zorg wordt verleend. Uitgangspunt hierbij is dat Curae Zorg aanvullende zorg verleend op de mogelijkheden van de cliënt en de familie/ mantelzorg.
- 3.5 De tussen cliënt en Curae Zorg gemaakt afspraken over de omvang, frequentie, inhoud en de duur van de te leveren zorg worden vastgelegd in een zorgleefplan als er zorg wordt geleverd via de ZVW of WLZ. Als de zorg via de WMO wordt verleend liggen de afspraken vast in het persoonlijk ondersteuningsplan. Het zorgleefplan/persoonlijk ondersteuningsplan is gedurende de geldigheidsduur van de indicatie geldig.
- 3.6 De wijkverpleegkundige geeft een indicatie af voor een bepaalde periode. Na het verstrijken van deze periode kan er een nieuwe indicatie worden gesteld.
- 3.7 Als de zorgbehoefte gedurende de zorgverlening verandert, kan door de cliënt of de zorgverlener op dat moment een verzoek tot herindicatie worden ingediend bij de wijkverpleegkundige. Bij de WMO wordt het persoonlijk ondersteuningsprofiel aangepast.

Artikel 4. Uitvoering

- 4.1 Curae Zorg 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 Curae Zorg en de cliënt verlenen elkaar tijdig alle medewerking en benodigde informatie om kwaliteitszorg te kunnen leveren.
- 4.3 Op de zorgverlening door Curae Zorg zijn de volgende op schrift gesteld documenten van toepassing:
 - Privacyreglement
 - Hygiëne richtlijnen
 - Procedure melding agressie en seksuele intimidatie
 - Klachtenreglement

Al deze documenten worden op aanvraag door de organisatie verstrekt.

- 4.4 Curae Zorg 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 zorgdossier. Dit zorgdossier is digitaal via carenzorgt. In dit zorgdossier wordt alles omtrent de zorg vast gelegd. De indicatie, het zorgleefplan, de activiteiten, rapportages en daarnaast kunnen zowel zorg- en/of hulpverleners als de cliënt aantekeningen maken omtrent het verloop van de zorgverlening.

- 4.6 Het zorgdossier blijft eigendom van Curae Zorg en kan ten alle tijden worden gebruikt voor controles die wordt uitgevoerd door het ministerie, de zorgverzekeraar of de inspectie gezondheidszorg.
- 4.7 Curae Zorg is 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar gedurende zeven dagen per week. Telefoonnummers en contactpersonen staan vermeld in het zorgdossier.
- 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 Curae Zorg verleent zorg door verschillende zorgverleners in te zetten. 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.

Artikel 5. Duur van de 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 bedoel in artikel 5.1. tussentijds opzeggen met een inachtneming van een opzegtermijn van een week, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.3 Curae Zorg 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:
- indien de cliënt niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting uit de met Curae Zorg gesloten overeenkomst.
 - indien zich omstandigheden voordoen welke zodanig zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd 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 afzegging van ingeroosterde zorg- en dienstverlening door cliënt dient tenminste 24 uur tevoren geschieden, behoudens overmacht situaties. Bij een te late afzegging heeft Curae Zorg het recht de overeenkomen diensten in rekening te brengen.
- 5.5 Voor het afzeggen van de ingeroosterde zorg- en dienstverlening die via de WMO worden ingezet gelden de volgende regels voor het inhalen, dan wel verplaatsen van de zorg:
- Als een cliënt de zorg- of dienstverlening afzegt is Curae Zorg niet verplicht om de zorg in te halen op een ander moment. Mocht Curae Zorg de mogelijkheid hebben om een alternatief aan te bieden zullen zij dit doen. Echter zijn hier geen rechten aan te ontleen.
 - Als Curae Zorg de zorg- of dienstverlening afzegt dan zullen zij twee vervangende opties worden aangeboden om de zorg tot de verlenen. Curae Zorg is niet verplicht om dit in dezelfde week te realiseren omdat zij afhankelijk zijn van de inzetbaarheid van hun medewerkers. Mocht de cliënt op de twee vervangende moment de zorg- of dienstverlening niet kunnen accepteren behoudt Curae Zorg zich het recht om de zorg niet te hoeven verlenen.
- 5.6 Curae Zorg is gerechtigd de zorg en/of dienstverlening (al dan niet tijdelijk) te weigeren, verminderen, dan wel te staken op grond van onvoldoende capaciteit zonder dat Curae Zorg tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn. Curae Zorg zal zich uiteraard zoveel mogelijk inspannen om de zorg toch te kunnen leveren.

Artikel 6. Beëindiging of onderbreking zorg

- 6.1 Indien de cliënt de zorgverlening incidenteel wilt onderbreken, dient de cliënt Curae Zorg zo spoedig mogelijk hiervan in kennis te stellen. Als dit korter is dan 24 uur voor de afgesproken zorgverlening gebeurt, wordt de eigen bijdrage voor de geplande zorg in rekening gebracht, behoudens overmacht situaties.
- 6.2 Als de zorgverlening op verzoek van de cliënt langer dan vier weken wordt onderbroken, wordt de zorgverlening als beëindigd beschouwd. Indien de zorgverlening langer dan drie maanden wordt onderbroken, moet er een nieuwe indicatie worden gesteld door de wijkverpleegkundige.
- 6.3 De zorgovereenkomst eindigt van rechtswege op het moment dat de uiterste geldigheidsduur van de door de wijkverpleegkundige afgegeven indicatie is verstreken en geen herindicatie is afgegeven. Indien voor de afloop van deze uiterste geldigheidsduur de zorgindicatie is komen te vervallen, is Curae Zorg bevoegd de overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een week. Indien de cliënt hier niet mee instemt kan hij/zij een herindicatie bij een wijkverpleegkundige aanvragen.
- 6.4 De cliënt kan de zorgovereenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een week.
- 6.5 In de weekenden, op feestdagen en gedurende vakantie wordt de zorg zoveel mogelijk gecontinueerd. Het kan zijn dat, in overleg met de cliënt, de zorgverlening op een ander tijdstip wordt gegeven of enigszins verminderd wordt.
- 6.6 Indien een zorgverlening plotseling ziek wordt, zal Curae Zorg zich inspannen om voor vervanging te zorgen. In sommige situaties kan dit betekenen dat de hulp of de zorg tijdelijk op een ander tijdstip wordt gegeven, uiteraard in overleg met de cliënt.

Artikel 7. Tarieven en betaling

- 7.1 De kosten voor de indiceerde zorg bestaan uit een bijdrage per uur volgens wettelijke tarieven.
- 7.2 Curae Zorg is, indien nodig, gerechtigd tot verhoging van de tarieven voor de te leveren diensten.
- 7.3 Indien de cliënt de verhoging van de tarieven niet wenst te aanvaarden is de cliënt gerechtigd binnen een week na kennisname van de verhoogde tarieven de overeenkomst met Curae Zorg te ontbinden.
- 7.4 Betaling van Curae Zorg dienen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op de factuur.
- 7.5 Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum, dan wel een andere tussen partijen geldende betalingstermijn, is de cliënt zonder dat ingebrekestelling is vereist in verzuim. Client is vanaf dat moment van in verzuim treden over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Alle buitenrechtelijke kosten die met de vordering zijn gemoeid komen voor rekening van de cliënt.
- 7.6 Curae Zorg is gerechtigd (gedeeltelijke) vooruitbetaling of zekerheidstelling te verlangen.

Artikel 8. Arbeidsomstandigheden

- 8.1 Om op hygiënische, veilige en verantwoorde wijze zorg te kunnen verlener dient de cliënt zorg te dragen voor de volgende voorzieningen:
1. De beschikbaarheid van schone handdoeken (of keukenrol), (vloeibare) zeep en handschoenen.
 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.

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 cliënt situatie zal de wijkverpleegkundig samen met de cliënt de ARBO-Check werkmaterialen doornemen en vervolgens vaststellen welke materialen aanwezig moeten zijn.

Wanneer de benodigde materialen niet aanwezig zijn of niet deugdelijk zijn, zal de wijkverpleegkundige de cliënt hierover informeren. De cliënt draagt vervolgens zorg voor de aanschaf of het deugdelijk maken van materialen.

- 8.2 Indien de cliënt niet beschikt over de voorziening zoals in artikel 6.1 gesteld is, is Curae Zorg bevoegd de zorgverlening, al dan niet tijdelijk, te beëindigen. In deze situatie wordt door Curae Zorg gehandeld conform de zorg weigeringsprocedure.
- 8.3 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 Curae Zorg of de cliënt bevoegd de zorgverlening, al dan niet tijdelijk, te beëindigen. Ook in deze situatie zal Curae Zorg handelen conform de zorg weigeringsprocedure.
- 8.4 De cliënt verwijdert huisdieren die tijdens de zorgverlening hinderlijk of gevaarlijk zijn of door de zorgverlener zo worden ervaren.
- 8.5 De cliënt en de zorgverlener roken niet in elkaars aanwezigheid indien een van beiden daar bezwaar tegen heeft.
- 8.6 Indien een zorgverlener langer dan 2 uren bij de cliënt werkt, heeft de zorgverlener recht op een koffie- of theepauze van 15 minuten. Werkt de zorgverlener langer dan vier uur bij de cliënt dan heeft deze recht op een eetpauze van een half uur, in eigen tijd van de zorgverlener.
- 8.7 De zorgverleners en de cliënt respecteren elkaar en dragen zorg voor elkaars privacy. De zorgverleners van Curae Zorg hanteren een beroepsgeheim en vallen onder de regels van het binnen Curae Zorg geldende privacyreglement. De cliënten respecteren de privacy van de zorgverleners. De zorgverlener is voor de cliënt aanspreekbaar tijdens of zijn werkuren. Buiten deze uren kan de cliënt contact opnemen met een collega zorgverlener of met de wijkverpleegkundige.
- 8.8 Zorgverleners mogen geen giften van cliënten aannemen.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

- 9.1 Curae Zorg heeft voor haar medewerkers een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
- 9.2 Curae Zorg is slechts aansprakelijk voor schade welke gedekt is door de in artikel 7.1 genoemde aansprakelijkheidsverzekering tot maximaal het bedrag van de door schadeverzekeraar aan Curae Zorg in dat schadegeval te verstrekken uitkering.
- 9.3. Ingeval van schade dient de cliënt binnen 24 uur na het schade voorval, op straffe van verval van recht op schadevergoeding, schriftelijk te melden bij Curae Zorg.

- 9.4 Ingeval van schade door toedoen van de medewerker geldt dat Curae Zorg de schade zal vergoeden. Hierbij geldt een eigen risicobedrag van €100,00 voor de cliënt. Curae Zorg behoudt zich het recht voor de schade te verhalen op de zorgverlener.
- 9.5 Curae Zorg is niet aansprakelijk voor werkzaamheden door de 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 hoger dan in het artikel 9.1 genoemde bedrag.
- 9.6 Curae Zorg is niet aansprakelijk voor door zorgverleners gepleegde diefstal of andere strafbare feiten. In dergelijke gevallen zal door Curae Zorg de politie worden ingeschakeld en eventuele schade zal worden verhaald op de medewerker.
- 9.7 Alle aansprakelijkheid voor indirecte schade en/of gevolgschade is uitgesloten.
- 9.8 Ongeacht het bepaalde in artikel 8 van de algemene voorwaarden is Curae Zorg niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door of ten gevolge van het verlies van aan zorgverleners gegeven geldbedragen, giro- en/of bankpasjes en huissleutels.
- 9.9 De zorgverleners van Curae Zorg nemen alleen bij hoge uitzondering huissleutels aan van cliënten. Curae Zorg vraagt haar cliënten om zo nodig een regeling te treffen met familie of bureu. Indien een uitzondering wordt gemaakt, wordt door beide partijen een sleutelovereenkomst getekend.

Artikel 10. Wijzigingen

De algemene voorwaarden worden jaarlijks in december geëvalueerd en zo nodig bijgesteld en vastgesteld. Curae Zorg is bevoegd tot wijziging van deze algemene voorwaarden.