

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten tussen cliënt en Veade met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding.
2. Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden wordt vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de cliënt ter hand gesteld.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
5. Veade is bevoegd in het geval dit naar haar inzicht noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van diensten van derden. Zij sluit hiervoor overeenkomsten af met de door haar ten behoeve van cliënt ingehuurde derde. Voor wat betreft die diensten verricht door een door Veade ingehuurde derde zullen de voorwaarden van die derden niet van toepassing zijn, maar deze algemene voorwaarden, met terzijdestelling van de voorwaarden van die derden.
6. Voor zover derden bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn is de cliënt gehouden in alle redelijkheid mee te werken aan totstandkoming van de overeenkomst met die derden.

2. Definities

1. Cliënt: persoon en/of wettelijke vertegenwoordiger waar Veade een zorgleveringsovereenkomst mee afgesloten heeft danwel die zich heeft aangemeld bij Veade om een overeenkomst mee te gaan sluiten.
2. Veade: de gebruiker van deze Algemene Voorwaarden, een organisatie die huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding biedt in opdracht van de gemeente of cliënt.
3. Gemeenten: de instantie waarmee Veade een overeenkomst heeft om diensten te mogen bieden, tevens de beschikkende organisatie (WMO).
4. SVB: Sociale verzekeringsbank, uitkerende instantie in geval van zorg vanuit persoonsgebonden budget (PGB).
5. Diensten: Huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding, uitgewerkt in het ondersteunings- of zorgplan.

3. Aanmelding/ totstandkoming overeenkomst

1. Vrijblijvend kan er door cliënt digitaal of schriftelijke informatie aangeleverd worden.
2. De cliënt kan zich aanmelden via het zorgaanvraagformulier op de website van Veade of via de beschikkende instantie.
3. Gegevens die tijdens de aanmelding en intake worden verworven, blijven bewaard met als doel het formuleren van een zorgovereenkomst. Indien er niet wordt overgegaan tot het afsluiten van een zorgovereenkomst tussen cliënt en Veade worden de verworven gegevens vernietigd.
4. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Veade aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Veade en de cliënt de overeenkomst.
5. De zorgovereenkomst van Veade bevat tenminste (informatie over):

- a. persoonsgegevens/ gegevens wettelijk vertegenwoordiger;
 - b. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - c. een bepaling dat het op te stellen zorg- of ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - d. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.
7. Veade voert de zorg uit volgens de afspraken in de zorgovereenkomst.
8. Als Veade de afgesproken zorg niet conform de zorgovereenkomst kan verlenen, stelt zij de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken zorg niet conform de zorgovereenkomst kan ontvangen, stelt de cliënt Veade daarvan meteen in kennis.

4. Informatie

1. Veade zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te maken.
2. Veade zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

5. Zorg- of ondersteuningsplan

1. Veade stelt in samenspraak met de cliënt een zorg- of ondersteuningsplan op.
2. Uiterlijk 6 weken na aanvang van de zorgverlening legt Veade het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorg- of ondersteuningsplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorg- of ondersteuningsplan wordt van kracht na ondertekening. Veade en de cliënt ondertekenen het zorg- of ondersteuningsplan. Het ondertekende plan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.
4. Het zorg- of ondersteuningsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
5. Het zorg- of ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om een tussentijdse evaluatie.

6. Overeengekomen diensten, annuleren en afmelden

1. De cliënt is verplicht tot het afnemen van de overeengekomen diensten.
2. Afmelden en verzetten van de diensten dient minimaal 24 uur op voorhand plaats te vinden. Bij een niet tijdige afmelding is de cliënt het gebruikelijke tarief voor de afgesproken tijd verschuldigd. Dit geldt ook in geval van ziekte.
3. Het afmelden en verzetten dient te allen tijde telefonisch bij de afdeling Planning te gebeuren. Cliënten die de dienst Individuele Begeleiding afnemen melden zich telefonisch of schriftelijk af bij degene met wie zij een afspraak hebben.
4. Bij ziekte van de werknemer van Veade wordt er altijd, in overleg met de cliënt, gekeken naar mogelijkheden tot vervanging.

7. Privacy en gegevensbescherming

1. Voor de in dit artikel bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Veade is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de cliënt jegens derden. Veade neemt alle voorzorgsmaatregelen om de privacy van de cliënt te bewaken.

3. De cliënt verleent toestemming aan Veade om zijn/haar persoonsgegevens of die van de persoon die hij/zij vertegenwoordigt, op te nemen en te verwerken in het elektronisch cliëntendossier waar Veade mee werkt. Dit elektronisch cliëntendossier is slechts toegankelijk voor de medewerkers van Veade.
4. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de Veade de gegevens en krijgt de cliënt een kopie op zijn verzoek. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 BW gelden de bewaartermijnen en rechten van cliënt ten aanzien van inzage, correctie en verwijdering, zoals omschreven in het [privacyreglement](#).
5. De persoonsgegevens mogen uitsluitend en voor zover dat nodig is gebruikt worden voor:
 - a. Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
 - b. Het bijhouden van het dossier ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst;
 - c. De financiële afwikkeling en controle;
 - d. Intercollegiale toetsing;
 - e. Intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
 - f. Incidenten- en calamiteitenonderzoek.
9. De door Veade vastgelegde zorginhoudelijke gegevens over de cliënt blijven steeds ter beschikking van zowel Veade als de cliënt.
10. Veade vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt, tenzij het bewaren van de gegevens van belang is voor iemand anders dan de cliënt zelf, Veade in het kader van haar (verantwoording over de verleende) dienstverlening of wanneer dit in strijd is met de wet.
11. Veade verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Onder derden wordt niet verstaan:
 - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
 - c. Veade instrueert individuele zorgverleners en andere verwerkers van de persoonsgegevens van de cliënt over hun geheimhoudingsplicht en sluit hiervoor verwerkersovereenkomsten af.

8. Kwaliteit van zorg

1. Veade levert verantwoorde zorg- en dienstverlening met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld. De zorg- en dienstverlening is van een goed niveau, die tenminste doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van cliënten en werknemers.
2. Veade draagt zorg voor voldoende gekwalificeerde medewerkers die de overeenkomst naar beste inzicht en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitgevoerd worden. Hierbij dienen de medewerkers van Veade zich te houden aan de binnen Veade geldende gedragscode.
3. Alle werknemers van Veade overleggen bij aanneming een Verklaring Omtrent Gedrag, welke niet ouder is dan 3 maanden en betrekking heeft op de werkzaamheden die zij bij Veade gaan

uitvoeren. Veade zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Veade of in opdracht van Veade zorg verlenen aan de cliënt:

- a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
- b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep.

12. Veade zorgt voor continuïteit van de zorg.

13. Veade past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe.

9. Veiligheid

1. Veade draagt zorg voor de veiligheid van infrastructuur en faciliteiten. Deze voldoen aan de geldende eisen.
2. In het geval de cliënt te maken heeft met meerdere zorgverleners, zorgt Veade voor een goede informatieoverdracht, periodiek overleg over de cliënt, voor duidelijkheid over welke persoon waarvoor verantwoordelijk is en welke persoon het aanspreekpunt voor cliënt is voor welk onderwerp.
3. In het geval zich een incident voordoet, informeert Veade de cliënt indien betrokken zo spoedig mogelijk over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
14. Veade bewaart geen eigendommen van de cliënt.
15. Veade beheert, verstrekt of dient geen medicatie toe.

10. Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Veade met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor de uitvoering van de zorgovereenkomst behoeft.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners en andere personen werkzaam bij, of in opdracht van, Veade.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Veade in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij, of in opdracht van, Veade de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorg- of ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Veade hierover.
8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

11. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

1. Veade opereert volgens de wet welk het gebruik verplicht van een meldcode bij vermoedens van:
 - a. Huiselijk geweld, waaronder (ex-)partner geweld, eerge relateerd geweld en ouderenmishandeling;
 - b. Kindermishandeling;
16. Veade hanteert een protocol dat in gang gaat bij het signaleren van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling, zoals hierboven beschreven. Dit protocol is opvraagbaar bij Veade.

12. Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de cliënt;
 - b. bij wederzijds goedvinden;
 - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Veade, met inachtneming van het onder 12.3 bepaalde.
 - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - e. ingeval van ontbinding door de rechter.
17. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
18. Veade kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 1. als Veade de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 1. Veade neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 2. Veade heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg zij wel en niet verleent;
 3. Veade spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.

13. Toepasselijk recht, klachten- en geschillenregeling

1. De rechtsverhouding waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn wordt beheerst door het Nederlands recht. Als bevoegde rechter is de Rechtbank Midden-Nederland in eerste instantie bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Veade en de cliënt.
2. Veade hanteert een [klachtenregeling](#), ondergebracht bij de Geschillencommissie Zorg.

14. Aansprakelijkheid

1. Veade is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot vergoeding van schade die veroorzaakt is door handelen of nalaten van de cliënt en/of bij cliënt aanwezige personen (waaronder ook verstaan gasten/bezoekers van cliënt).
2. Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld (van de medewerker) van Veade, is de aansprakelijkheid van Veade onder alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekering van Veade.
3. Als de cliënt schade heeft geleden, waarvoor Veade aansprakelijk is, kan de cliënt bij Veade een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient conform de [schadeprocedure](#) gemeld te worden.

4. De cliënt verklaart bij de ondertekening van de zorgovereenkomst te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (WA-verzekering). Cliënt verbindt zich deze WA-verzekering gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst te continueren. Indien deze WA-verzekering wordt opgezegd/beëindigd, meldt de cliënt dit onverwijld aan Veade. Het staat Veade dan vrij de zorgovereenkomst te beëindigen.

15. Voorzorgsmaatregelen

1. Bij aanvang van de zorgverlening verlangt Veade van de cliënt dat hij de medewerkers op de hoogte stelt van de eisen/wensen ten aanzien van het gebruik van privé eigendommen, voor zover dit in de uitoefening van hun functie van belang is.
2. Veade verwacht dat de cliënt geld en kostbaarheden op een afgesloten plaats bewaart. Vermissing van geld en kostbaarheden is voor eigen risico van de cliënt. De cliënt dient in deze gevallen aangifte te doen bij de politie.
3. Het is te allen tijde verboden om de medewerkers op de hoogte te stellen van pincodes. Gebruik van bankpassen van de cliënt en de eventuele gevolgen hiervan zijn voor eigen risico van de cliënt.
4. De medewerker mag geen werkzaamheden voor de cliënt verrichten waarbij gebruik van de eigen auto, de auto van cliënt of derden nodig is. Veade sluit elke aansprakelijkheid in deze uit.