

Algemene Voorwaarden Venazorg B.V.

Artikel 1 Algemeen

Deze algemene voorwaarden hebben tot doel om de rechten en plichten vast te stellen van zowel Venazorg B.V. als van u als cliënt van Venazorg B.V.. Ze bevatten informatie en richtlijnen die door uw contactpersoon met u besproken zullen worden. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en zijn aanvullend op de zorgovereenkomst die tot stand komt tussen de cliënt en Venazorg B.V..

Artikel 2 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Venazorg B.V.	Venazorg B.V. gevestigd te Helmond en staat ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84419008.
Cliënt	Eenieder die een zorgovereenkomst met Venazorg B.V. heeft afgesloten.
Medewerker	Eenieder die op basis van een (leer-)arbeidsovereenkomst / overeenkomst van opdracht verbonden is aan Venazorg B.V., dan wel via een uitzendbureau voor Venazorg B.V. werkzaam is.
Diensten	Alle diensten op het terrein van persoonlijke verzorging, verpleging, individuele begeleiding, toezicht, huishoudelijke ondersteuning.

In deze algemene voorwaarden kan Venazorg B.V. ook worden aangeduid met "wij". De "cliënt" kan worden aangeduid met "u".

Artikel 3 Reikwijdte

Venazorg B.V. verleent diensten op grond van wettelijke regelingen zoals de Wmo, Zvw en WLZ. Deze worden ook volgens wettelijke voorschriften en de daartoe gesloten (deel)overeenkomsten met gemeenten uitgevoerd. Deze algemene voorwaarden zijn aanvullend hierop. Voor diensten waarvoor geen wettelijke regelgeving geldt, zijn deze algemene voorwaarden richtinggevend.

Indien noodzakelijk heeft Venazorg B.V. het recht om deze algemene voorwaarden aan te passen in overleg met de cliëntenraad. Bij eventuele wijzigingen wordt u hiervan in kennis gesteld en ontvangt u een nieuw exemplaar van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 Indicatie / Opdracht

Venazorg B.V. kan pas met de dienstverlening beginnen als u beschikt over een geldig indicatiebesluit. Dit besluit / deze opdracht geeft aan welke soort hulp u krijgt, voor hoeveel uren per week en voor hoe lang. Soms blijkt tijdens onze dienstverlening dat er aanpassing van de diensten nodig is. In die gevallen kunt u of de medewerker hierover contact opnemen met de contactpersoon van de cliënt. Venazorg B.V. hanteert het uitgangspunt dat u binnen de klasse van het indicatiebesluit maximaal betrokken wordt bij de keuze van diensten en de wijze waarop ze aangeboden worden. Wanneer u nog niet beschikt over een geldig indicatiebesluit kan Venazorg B.V. u helpen.

Artikel 5 Factuur PGB

Indien u van Venazorg B.V. ontvangt gefinancierd middels een PGB, dan staat in de zorgovereenkomst welke zorg u ontvangt, hoeveel uren dat zijn en welke tarieven u daarvoor dient te betalen. U ontvangt van Venazorg maandelijks achteraf een factuur die betrekking heeft op de in die periode geleverde diensten. Deze factuur wordt samengesteld op basis van de in die periode geleverde diensten vermenigvuldigd met het tarief dat met u is afgesproken. De uitbetaling en controle van facturen verloopt via de Sociale Verzekerings Bank (SVB). Uiteraard controleert u of uw vertegenwoordiger de factuur alvorens deze ingestuurd wordt. Door het opsturen van de factuur gaat u akkoord met de geleverde zorg.

Artikel 6 Professionele dienstverlening

Algemeen

Venazorg B.V. zet deskundige en professionele medewerkers bij u in. De deskundigheid van de betreffende medewerker sluit aan op de aard van de dienstverlening die met u is afgesproken. De diensten van Venazorg B.V. zijn aanvullend en ondersteunend op datgene wat door u of uw wettelijke vertegenwoordiger wordt ervaren als een tekort in uw persoonlijke mogelijkheden.

Zorgplan

Bij aanvang van de dienstverlening wordt een zorgplan opgesteld. Het zorgplan bevat een beschrijving van het diagnostisch beeld en doelen waaraan u wilt gaan werken. Dit plan biedt een leidraad voor de dienstverlening die door de medewerker wordt geboden. Het plan wordt opgeborgen in uw dossier. Voor het zorgvuldig opstellen van het zorgplan, verzoeken wij u om alle informatie die van belang is aan onze medewerkers te verstrekken.

Het dossier bevat naast het zorgplan ook actuele gegevens die van belang zijn om de juiste diensten te kunnen verlenen. Deze gegevens betreffen informatie over de afspraken die met u zijn gemaakt en de wijze waarop deze worden uitgevoerd. Daarnaast vindt afhankelijk van uw situatie (jaarlijks) een evaluatiegesprek plaats van de dienstverlening..

Bij beëindiging van de dienstverlening wordt uw dossier gearhiveerd. Conform de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt het gedurende tien jaar zorgvuldig opgeborgen in ons archief. Het is niet toegestaan gegevens uit uw dossier te wijzigen of te verwijderen. In overleg kunnen er voor u kopieën worden gemaakt.

Artikel 7 Algemene omgangsvormen

Wij gaan er van uit dat onze medewerker en u volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met elkaar omgaan. Mocht er sprake zijn van ongewenst gedrag, dan heeft dit altijd een consequentie.

Artikel 8 Tijdstip dienstverlening

Venazorg B.V. zal er alles aan doen om de dienstverlening te bieden op tijdstippen die met u zijn afgesproken. Helaas kan het soms voorkomen dat het door onvoorziene omstandigheden niet lukt om op het afgesproken tijdstip aanwezig te zijn.

Het kan uiteraard ook voorkomen dat u verhinderd bent om de diensten te ontvangen. U dient Venazorg B.V. hiervan minimaal 24 uur van tevoren in kennis te stellen. U kunt uw verhindering telefonisch doorgeven aan de centrale. Deze is tijdens kantoortijden (09.00-17.00) bereikbaar onder telefoonnummer 0492 236 009.

Artikel 9 Privacy

De bescherming van uw persoonlijke levenssfeer is een belangrijk uitgangspunt van Venazorg B.V.. Alle medewerkers binnen Venazorg B.V.. hanteren strikte normen rondom privacy volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht tegenover derden. Dit betekent dat zij niet met anderen over u mogen praten. Soms kan het voor de dienstverlening echter noodzakelijk zijn dat er overleg met andere hulpverleners plaatsvindt (bijvoorbeeld de huisarts). U wordt hiervan van tevoren op de hoogte gesteld en verzocht om uw akkoord hiervoor te geven.

Omgekeerd verwachten wij van onze klanten dat zij de privacy van onze medewerkers respecteren. Daarom worden onder meer geen privéadressen of -telefoonnummers van medewerkers verstrekt.

Artikel 10 Bereikbaarheid

Voor een optimale uitvoering van onze dienstverlening kunt u tijdens kantooruren terecht bij de Venazorg B.V.. U kunt ons bellen met tel. 0492 236 009. Ook kunt u ons advies raadplegen door ons te mailen op mail: info@venazorg.nl. U krijgt dan binnen twee werkdagen een antwoord op uw vraag. De medewerkers staan u graag te woord en geven u advies of informatie.

Artikel 11 Evaluatie

Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening blijft aansluiten op uw wensen. Daarom voert onze medewerker (afhankelijk van uw situatie) minimaal een keer per jaar een evaluatiegesprek met u. Ook na beëindiging van de hulpverlening vindt een (eind-) evaluatiegesprek plaats. Uiteraard kunt u ook zelf contact opnemen voor een evaluatiegesprek.

Artikel 12 Arbeidsomstandighedenwet

De Arbeidsomstandighedenwet - kortweg de Arbowet - is door de overheid ingesteld om de arbeidsomstandigheden in bedrijven te laten voldoen aan vastgestelde eisen. Ook Venazorg B.V. is verplicht om de richtlijnen uit de Arbowet na te leven. Omdat de hulpverlening bij ambulante trajecten bij u thuis plaatsvindt, wordt samen met u gekeken naar goede werkomstandigheden zodat onze medewerkers verantwoord kunnen werken (psychisch én fysiek). Aan de hand van een Arbo-checklist wordt aandacht geschonken aan de werkomgeving, de werkmaterialen en de werkmethoden. Als blijkt dat er nog punten zijn die niet voldoen aan de wettelijke eisen, zal Venazorg B.V. samen met u bekijken op welke manier wel voldaan kan worden aan de wettelijke bepalingen. Venazorg B.V. kan adviseren en zo nodig bemiddelen in het lenen en/of aanschaffen van de benodigde materialen.

Artikel 13 Pauze

Elke medewerker die meer dan 3 uur aaneengesloten bij u werkzaam is, heeft recht op een pauze van 30 minuten. Dat geschiedt binnen werktijd waardoor op dit kwartier de eigen bijdrage van toepassing is. Werkt een medewerker meer dan 5,5 uur (of bij een medewerker die jonger is dan 18 jaar 4,5 uur), dan is er recht op 45 minuten pauze. Deze mag gesplitst worden in 3x 15 minuten. Deze tijd is eigen tijd en hierover is dan ook geen eigen bijdrage verschuldigd.

Artikel 14 Toegang tot de woning

Venazorg B.V. gaat ervan uit dat de diensten worden verleend wanneer u zelf thuis bent. U kunt dan de medewerkers toegang tot de woning verschaffen. In verband met uw eigen veiligheid kunnen medewerkers geen sleutel van uw woning in hun bezit hebben. Mocht dit echter door omstandigheden toch noodzakelijk zijn, dan wordt een 'sleutelovereenkomst' afgesloten. Deze overeenkomst wordt zowel door u als door de medewerker ondertekend.

Artikel 15 Roken

U hebt het recht om medewerkers te verbieden in uw woning te roken. Wanneer u zelf rookt, verzoekt Venazorg B.V. u dringend om tenminste gedurende de aanwezigheid van onze medewerkers het roken achterwege te laten.

Artikel 16 Geldzaken

Onze medewerkers mogen voor slechts voor zeer korte duur geld van u in bezit hebben. Het betreft dan enkel situaties waarbij geïndiceerd is dat wij ook boodschappen voor u doen. Het is onze medewerker verboden om geld af te halen met behulp van uw pincode en pinpas. Indien het noodzakelijk is om ten behoeve van de boodschappen geld af te halen bij de balie van de bank, dient u onze medewerker hiervoor schriftelijk toestemming te geven met het machtigingsformulier. Deze machtiging mag nooit het bedrag overschrijden van €100,00.

Artikel 17 Gebruik vervoermiddel

Het is onze medewerkers verboden om gebruik te maken van uw auto. In uitzonderingsgevallen kan de medewerker, na eigen instemming en met goedkeuring van de leidinggevende, gebruik maken van het eigen vervoermiddel ten behoeve van u. De voorwaarden waaronder dit gebeurt, worden per situatie met u besproken.

Artikel 18 Aansprakelijkheid materiële zaken en immateriële zaken

Indien een medewerker materiële schade bij u heeft veroorzaakt en deze niet veroorzaakt wordt door de gebruikelijke slijtage van het voorwerp, zal Venazorg B.V. deze schade melden aan de

verzekeraar. De medewerker zorgt ervoor dat u binnen twee werkdagen een schadeformulier in uw bezit heeft. Venazorg B.V. zal vervolgens de schade zo snel mogelijk laten afhandelen. Per schadegeval geldt voor u een eigen risico van € 50. Indien Venazorg B.V. diensten aanbiedt welke tot immateriële schade lijden, blijft de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Venazorg B.V. gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald tenzij de wet zulks verbiedt.

Artikel 19 Cliëntenraad

Venazorg B.V. heeft een cliëntenraad die opkomt voor de algemene belangen van de cliënten van de organisatie. De cliëntenraad kunt u bereiken door op nummer 0492 236 009 te vragen naar de cliëntenraad.

Artikel 20 Klachtenregeling

De klachtenregeling is van toepassing op de dienstverlening van Venazorg B.V.. Nadere uitleg kunt u ook vinden op de website.

Artikel 21 Zorgweigering en einde zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst wordt beëindigd wanneer:

- De geldigheid van de overeenkomst verstreken is;
- Het indicatiebesluit vervalt buiten omzetting van de cliënt zelf;
- De cliënt buiten het werkgebied (straal van 50 km) van Venazorg B.V. gaat wonen;
- Venazorg B.V. verplichtingen niet nakomt of in gebreke blijft. Hierbij geldt dat Venazorg B.V. de mogelijkheid heeft gekregen om binnen een redelijke termijn, met een minimum van een maand, de verplichtingen alsnog na te komen;
- Wanneer de cliënt de zorgovereenkomst opzegt, hierbij wordt 1 opzeggingstermijn van 1 maand gehanteerd.
- De cliënt verleent medewerking aan dat wat noodzakelijk is om de aangevraagde financiering rond te krijgen. Hierbij valt te denken aan het meewerken aan diagnosestelling, het nakomen van afspraken met en het verstrekken van informatie aan de gemeente etc.
- Het besluit tot het beëindigen van een zorgovereenkomst wordt niet genomen nadat de desbetreffende gemeente hiervan op de hoogte is gebracht.

Artikel 22 Overige bepalingen

Bij hoge uitzondering kan het voorkomen dat Venazorg B.V. niet kan voldoen aan de afspraken. Deze situatie doet zich alleen voor als er sprake is van overmacht. Venazorg B.V. zal de reden hiervan altijd duidelijk aangeven en, indien mogelijk, de afspraak in een later stadium alsnog nakomen.

Er kunnen situaties ontstaan waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien. Mocht dat het geval zijn, dan wordt in een persoonlijk gesprek uw individuele situatie bekeken. Als dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan zal de directie van Venazorg B.V. de zaak op zich nemen en samen met u zoeken naar passende alternatieven.

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn vastgesteld door de directie van Venazorg B.V. en gelden voor onbepaalde tijd.

Artikel 23 Geschillen

De Rechtbank in het arrondissement waartoe de Gemeente behoren is bevoegd om van geschillen tussen Venazorg B.V. en de betreffende cliënt in kennis te nemen.