

Artikel 1 Kwaliteit en bereikbaarheid

BijdeHand Zorg B.V. streeft er naar (passende) zorgverleners beschikbaar te stellen voor de duur van de overeenkomst. De zorgverlener verricht zijn werk zoals van een redelijk handelend zorgverlener verwacht mag worden, waarbij gestreefd wordt naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening en bovenal verantwoorde zorg. Daaronder wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. De zorgverleners van BijdeHand Zorg B.V. zijn telefonisch of per e-mail bereikbaar. Indien uw zorgverlener niet bereikbaar/aanwezig is kunt u een verzoek om terugbellen achterlaten bij het secretariaat. Bij echt dringende zaken kunt u vragen naar een collega die waarneemt.

Artikel 2 Veiligheid en gezondheid

De opdrachtgever en BijdeHand Zorg B.V. zorgen er samen voor dat er veilig en gezond gewerkt kan worden. BijdeHand Zorg B.V. heeft hiervoor huisregels opgesteld.

Artikel 3 Zorgplan

Op basis van de zorgovereenkomst wordt binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening samen met u en/of uw kind een zorgplan. In dit plan worden de hulpvraag, de korte- en lange termijndoelen, de wijze waarop partijen deze doelen willen bereiken, de in te zetten middelen, de manier waarop en frequentie waarmee het plan wordt geëvalueerd en bijgesteld (minimaal eenmaal per jaar), en wie de contactpersoon voor u en/of uw kind is binnen de organisatie opgenomen. De uitvoering van de zorgverlening vindt plaats op basis van de afspraken zoals vastgesteld in het plan.

Artikel 4 Privacyreglement

Op deze overeenkomst is het privacyreglement van BijdeHand van toepassing.

Wij hanteren ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de opdrachtgever een privacyreglement. De persoonlijke informatie van de opdrachtgever die wij hebben gevraagd om op een verantwoorde manier zorg te kunnen verlenen wordt geregistreerd en beheerd conform de Wet Personen Registratie en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder toestemming van de opdrachtgever of diens zaakwaarnemer, verstrekt aan derden. Een uitzondering hierop zijn noodsituaties.

BijdeHand Zorg B.V. en medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen men in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst ter kennis komt (behalve als informatieverstrekking in het kader van goede hulpverlening noodzakelijk is).

Alles wat met geheimhouding te maken heeft, is vastgelegd in ons privacyreglement. Dit reglement kunt u opvragen bij het secretariaat.

Artikel 5 Geheimhoudingsplicht

Alles wat u of uw kind tegen ons zegt, blijft binnen het team van onze zorgverleners: zij hebben een geheimhoudingsplicht. Soms is het nodig anderen om informatie te vragen of hen informatie te geven, bijvoorbeeld de school of andere instelling. Dit gebeurt nooit zonder uw schriftelijke toestemming. Bij het intakegesprek wordt daarom gevraagd een toestemmingsverklaring te ondertekenen.

Wij hanteren hierbij de volgende wettelijke richtlijnen:

Indien de cliënt jonger is dan 12 jaar, dan moeten ouders schriftelijk toestemming geven. Is de cliënt tussen de 12 en 16 jaar oud, dan moeten zowel de cliënt als ouders schriftelijk toestemming geven. Is de cliënt 16 jaar of ouder, dan moet de cliënt schriftelijk toestemming geven.

Artikel 6 Informatieplicht

Naast een geheimhoudingsplicht hebben onze zorgverleners een informatieplicht in de volgende situatie: als de ouders van een kind dat bij BijdeHand Zorg B.V. in begeleiding is, niet (meer) samenleven maar wel beiden ouderlijk gezag hebben, dan zijn beide ouders verplicht elkaar te informeren over de begeleiding van het kind. Gebeurt dit niet, dan zijn onze zorgverleners wettelijk verplicht deze informatie zelf te verstrekken.

Artikel 7 Zorgdossier

Alle gegevens over u of uw kind en de begeleiding worden vastgelegd in een zorgdossier. U heeft recht op inzage van het zorgdossier. U kunt hiervan ook een kopie opvragen. Om een kopie op te vragen moet u een schriftelijk verzoek indienen bij uw zorgverlener.

Indien u de gegevens van uw kind wilt inzien dan mag dat tot de leeftijd van 12 jaar zonder toestemming van uw kind. Is uw kind 12 jaar of ouder, dan mag dat alleen als uw kind hiervoor toestemming geeft.

Indien er sprake is van ouders met gedeeld gezag dan kan er alleen inzage plaatsvinden over de dossierdelen van het kind.

Wij bewaren de dossiers in een gesloten archief. De bij de begeleiding betrokken hulpverleners van BijdeHand Zorg B.V. hebben toegang tot het zorgdossier. Het zorgdossier wordt na afloop van de begeleiding gedurende 15 jaar bewaard.

Artikel 8 Wijziging en beëindiging zorgovereenkomst

De budgethouder/opdrachtgever en BijdeHand Zorg B.V. mogen de overeenkomst tussentijds opzeggen. Er geldt een opzegtermijn van een maand. Maar in goed overleg kan de overeenkomst ook zonder opzegtermijn worden beëindigd. De opdrachtnemer mag de overeenkomst alleen tussentijds opzeggen als daar gewichtige redenen voor zijn zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. Ook hierbij geldt een opzegtermijn van een maand en kan in goed overleg een andere opzegtermijn worden afgesproken.

- Bij verhindering of afwezigheid van de opdrachtgever dient de hulp minimaal 72 uur van tevoren bij BijdeHand Zorg B.V. bekend te zijn gemaakt. Uitzonderingen worden samen met de opdrachtgever besproken.
- Met betrekking tot het traject Op Jezelf, kortdurend verblijf en begeleide vakantie dient verhindering of afwezigheid minimaal 1 maand van te voren bij BijdeHand Zorg B.V. bekend gemaakt te zijn.
- Bij niet tijdig afzeggen van de hulp door de opdrachtgever worden de kosten van de overeengekomen hulp bij de opdrachtgever in rekening gebracht. BijdeHand Zorg B.V. is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar voor afmelden van de zorg per e-mail of telefoon.
- Wijziging van tijden, dagen of locatie dienen door de opdrachtgever bij BijdeHand Zorg B.V. te worden aangevraagd.
- BijdeHand Zorg B.V. is gerechtigd met onmiddellijke ingang wijzigingen die plaatsvinden met betrekking tot de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) door te voeren.
- De zorgovereenkomst eindigt direct, zonder opzegtermijn indien:
 - o Er geen sprake meer is van een geldige indicatie waarbij BijdeHand Zorg B.V. aanbieder is of in geval van overlijden van opdrachtgever.
 - o De opdrachtgever niet voldoet aan het gestelde in deze algemene voorwaarden, of de bijbehorende overeenkomst.
 - o De opdrachtgever in gebreke blijft de verschuldigde bedragen aan BijdeHand Zorg B.V. te voldoen, onverminderd deze alsnog te voldoen.
 - o De opdrachtgever zich schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen zoals ongewenste intimiteiten, agressie, discriminatie, racisme of een andere vorm van intimidatie, excessief alcohol- of drugsgebruik.
 - o De werkplek niet voldoet aan de ARBO gestelde eisen.
 - o Er sprake is van een dermate slechte hygiënische en/of gezondheidsbedreigende situatie dat van de medewerkers redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren.
 - o Als de zorgverlener failliet is verklaard/surséance van betaling is verleend.

Artikel 9 Betaling

BijdeHand Zorg B.V. werkt veelal op basis van Zorg in natura. Hierbij factureert BijdeHand Zorg B.V. direct aan de gemeente. U ontvangt zelf geen factuur voor de verleende zorg.

BijdeHand Zorg B.V. brengt bij budgethouders of particuliere cliënten de gewerkte uren achteraf in rekening (** m.u.v. trainingstrajecten en kort verblijf of vakantie-activiteiten). De factuur bevat een specificatie van de verleende zorg. U maakt vervolgens zelf de vergoeding over aan BijdeHand Zorg B.V. binnen de gestelde betalingstermijn. De facturen moet u bewaren, deze kunnen door uw zorgkantoor of gemeente worden opgevraagd.

Bij annulering van uren of dagen (zoals aanmeldingen voor activiteitendagen, extra dagen en/of (geplande) vaste of variabele uren) worden de kosten in principe aan de budgethouder doorbelast. BijdeHand Zorg B.V. kan eventueel beslissen hiervan af te wijken.

Artikel 10 Sociale lasten

BijdeHand Zorg B.V. is als werkgever van de zorgverlener verantwoordelijk voor de afdrachten van loonbelasting, sociale verzekeringspremies en andere inhoudingen of afdrachten waartoe BijdeHand Zorg B.V. verplicht is op grond van de wet.

Artikel 11 Verzekeringen en aansprakelijkheid

De cliënt is via de organisatie verzekerd d.m.v. een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering. De organisatie stelt zich niet aansprakelijk voor gebeurtenissen die niet door de verzekering worden gedekt of voor schade, diefstal c.q. verlies van persoonlijke eigendommen van cliënten.

Artikel 12 Klachten

BijdeHand Zorg B.V. en medewerkers doen hun uiterste best om u en/of uw kind zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval kunt u dit het beste met de betrokken persoon bespreken. Vaak leidt een gesprek al tot een oplossing. Indien u dit niet wilt of het niet tot een gewenste oplossing leidt dan kunt u contact opnemen met het secretariaat of de directie.

Daarnaast kunt u zich tevens wenden tot de klachtencommissie die door BijdeHand Zorg B.V. is ingesteld. Meer informatie hierover vindt u in het klachtenreglement, die u kunt opvragen bij het secretariaat.

Artikel 13 Onvoorziene omstandigheden

In die gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet, streven partijen naar het bereiken van een oplossing naar redelijkheid en billijkheid.

Alle geschillen en vorderingen welke uit of in verband met deze overeenkomst voortvloeien en welke niet in der minne geregeld kunnen worden zullen bij uitsluiting worden onderworpen aan de bevoegde Rechter in het arrondissement Maastricht c.q. het Kantongerecht.