



WIJK
ZORGDESK

Algemene voorwaarden 2021





Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN	
Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 Toepassingsgebied	3
Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden	3
Artikel 4 Afwijking van de algemene voorwaarden	4
Artikel 5 Duidelijke informatie	4
Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger	4
2. INFORMATIE	4
Artikel 7 Keuze-informatie	4
Artikel 8 De intake	4
3. TOTSTANDKOMING ZORGOVEREENKOMST	5
Artikel 9 Totstandkoming zorgovereenkomst	5
4. ZORGPLAN	6
Artikel 10 Totstandkoming van het zorgplan	6
Artikel 11 Doel en inhoud van het zorgplan	6
Artikel 12 Naleving van het zorgplan	6
5. PRIVACY	7
Artikel 13 Algemeen	7
Artikel 14 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	7
Artikel 15 Bewaren van gegevens	7
Artikel 16 Gegevensverstrekking derden	8
Artikel 17 Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs	8
6. KWALITEIT EN VEILIGHEID	8
Artikel 18 Zorg	8
Artikel 19 Veiligheid	8
Artikel 20 Afstemming (een cliënt – meer zorgverleners)	9
Artikel 21 Incidenten	9
Artikel 22 Aansprakelijkheid en zorg voor persoonlijke eigendommen	10
7. ZORGVERLENING OP AFSTAND	10
Artikel 23 Zorgverlening op afstand	10
8. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENT	10
Artikel 24 Verplichtingen van de cliënt	10
9. BETALING	11
Artikel 25 Betaling	11
10. VERVOLGINDICATIE	11
Artikel 26 Procedure aanvragen vervolgindicatie	11
Artikel 27 Tussentijdse vervolgindicatie	12
Artikel 28 Spoedzorg	12



11. BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST	13
Artikel 29 Beëindiging overeenkomst	13
Artikel 30 Opzegging algemeen	13
Artikel 31 Opzegging door Wijkzorgdesk	13
Artikel 32 Informatie bij beëindiging	14
12. KLACHTEN EN GESCHILLEN	14
Artikel 33 Klachtenregeling	14
Artikel 34 Toepasselijk recht en geschillenregeling	15
13. AANSPRAKELIJKHEID	15
Artikel 35 Uitsluiting aansprakelijkheid	15
14. RELATIEBEDINGEN	16
Artikel 36 Relatiebedingen	16
15. OVERIGE	17
Artikel 37 Slotbepalingen	17



Algemene voorwaarden Wijkzorgdesk

1. ALGEMEEN

ARTIKEL 1 - Definities

Clïënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder (Wijkzorgdesk).

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Zorgaanbieder: de rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Wijkzorgdesk: de zorgaanbieder

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak.

Geneeskundige handelingen: alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7: 446 – 468 Burgerlijk Wetboek (geneeskundige behandelingsovereenkomst).

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

Zorgplan: document waarin afspraken over de zorg voor de cliënt worden vastgelegd. Dit plan vormt de basis voor de te verlenen zorg.

ARTIKEL 2 – Toepassingsgebied

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Wijkzorgdesk gesloten overeenkomst (hierna te noemen: zorgovereenkomst) met betrekking tot zorg zonder verblijf (thuiszorg).
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden

1. Wijkzorgdesk wijst de cliënt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op de algemene voorwaarden.
2. De algemene voorwaarden kunnen ook online geraadpleegd worden via de website www.wijkzorgdesk.nl
3. Op verzoek van de cliënt licht Wijkzorgdesk de algemene voorwaarden mondeling of schriftelijk toe.



ARTIKEL 4 – Afwijking van de algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden kunnen wijzigen. Wijkzorgdesk zal ervoor zorgdragen dat de algemene voorwaarden telkens worden geactualiseerd, op dat deze op ieder moment in overeenstemming zijn met de voorwaarden zoals van tijd tot tijd vermeld in de berichtgeving van Wijkzorgdesk.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als Wijkzorgdesk de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau.
2. Als Wijkzorgdesk de informatie elektronisch verschaft vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist dient Wijkzorgdesk de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Wijkzorgdesk zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de zorgovereenkomst.

ARTIKEL 6 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. INFORMATIE

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

Wijkzorgdesk zorgt ervoor dat er informatie beschikbaar is die het voor de cliënt mogelijk maakt om een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, met als doel de mogelijkheid bieden tot het maken van een weloverwogen keuze. Wijkzorgdesk kan deze informatie op eigen website publiceren of door middel van het uitgeven van brochures.

ARTIKEL 8- De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de zorgovereenkomst biedt Wijkzorgdesk de cliënt mondeling en/of schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:

- a. de vormen van zorg die Wijkzorgdesk kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging voor afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
- b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door Wijkzorgdesk te laten doen en de gevolgen daarvan;
- c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;



- d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
 - e. de procedure rond het opstellen van een zorgplan;
 - f. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - g. sleutelbeheer;
 - h. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - i. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Wijkzorgdesk in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - j. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
 - k. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
 - l. de klachtenregeling;
 - m. deze algemene voorwaarden;
 - n. het privacyreglement;
 - o. het medicatiebeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat Wijkzorgdesk na of de cliënt de informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan Wijkzorgdesk zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
 3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek voor de totstandkoming van de zorgovereenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
 4. De cliënt informeert Wijkzorgdesk meteen indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

3. TOTSTANDKOMING ZORGOVEREENKOMST

ARTIKEL 9- Totstandkoming zorgovereenkomst

1. Wijkzorgdesk doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De zorgovereenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Wijkzorgdesk aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Wijkzorgdesk en de cliënt de zorgovereenkomst.
3. De zorgovereenkomst bevat in ieder geval:
 - een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - een bepaling dat het op te stellen zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
 - een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
 - een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
 - een verwijzing naar deze algemene Voorwaarden.



4. ZORGPLAN

ARTIKEL 10 – Totstandkoming van het zorgplan

1. Wijkzorgdesk stelt in samenspraak met de cliënt een zorgplan op. Wijkzorgdesk biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.
2. Uiterlijk vier weken na aanvang van de zorgverlening stellen Wijkzorgdesk en de cliënt het opgestelde zorgplan vast.
3. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Wijkzorgdesk en de cliënt ondertekenen het zorgplan. Het ondertekende zorgplan blijft gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst ter beschikking van de cliënt.
4. In de periode tussen de totstandkoming van de zorgovereenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is – in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

ARTIKEL 11 – Doel en inhoud van het zorgplan

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
3. In het zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
 - wie binnen de organisatie van Wijkzorgdesk het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
 - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
 - de momenten van evaluatie van het zorgplan.

ARTIKEL 12 – Naleving van het zorgplan

1. Wijkzorgdesk voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan.
2. Als Wijkzorgdesk de afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt Wijkzorgdesk de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de cliënt Wijkzorgdesk daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgplan wordt minimaal een keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde



afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

5. Wijkzorgdesk instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Wijkzorgdesk voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten kan verlenen, meldt Wijkzorgdesk dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de cliënt.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Wijkzorgdesk. Doet hij dit niet, dan kan Wijkzorgdesk kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

5. PRIVACY

ARTIKEL 13 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

ARTIKEL 14 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Wijkzorgdesk moet toestemming krijgen van de cliënt:

a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;

b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.

2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:

- a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
- b. de vertegenwoordiger.

3. Indien Wijkzorgdesk bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

ARTIKEL 15 – Bewaren van gegevens

1. Als Wijkzorgdesk zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Wijkzorgdesk als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Wijkzorgdesk de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.



ARTIKEL 16 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Wijkzorgdesk aan derden

1. Wijkzorgdesk verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
 - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgovereenkomst 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.
3. Na overlijden geeft Wijkzorgdesk desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. Wijkzorgdesk instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als Wijkzorgdesk de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. Wijkzorgdesk informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

6. KWALITEIT EN VEILIGHEID

ARTIKEL 18 – Zorg

1. Wijkzorgdesk levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Wijkzorgdesk zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Wijkzorgdesk of in opdracht van Wijkzorgdesk zorg verlenen aan de cliënt:
 1. Hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
 2. Handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Wijkzorgdesk motiveren en aan de cliënt uitleggen. Wijkzorgdesk maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgplan.
3. Wijkzorgdesk zorgt voor continuïteit van de zorg.

ARTIKEL 19 – Veiligheid

Wijkzorgdesk maakt bij de zorgverlening gebruik van deugdelijk materiaal zoals persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en het preventief gebruik van mondneusmaskers in een zorgsetting.



ARTIKEL 20– Afstemming (een cliënt – meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van Wijkzorgdesk:

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Wijkzorgdesk of in opdracht van Wijkzorgdesk werken, zorgt Wijkzorgdesk dat alle betrokken zorgverleners:
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
 - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
 - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. Wijkzorgdesk zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten de organisatie van Wijkzorgdesk:

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste een niet binnen de organisatie van Wijkzorgdesk of in opdracht van Wijkzorgdesk werkt, zorgt Wijkzorgdesk ervoor dat:
 1. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
 2. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

ARTIKEL 21 – Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Wijkzorgdesk de betreffende cliënt over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Wijkzorgdesk de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Wijkzorgdesk wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Wijkzorgdesk.
3. Wijkzorgdesk verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.



ARTIKEL 22 – Aansprakelijkheid en zorg voor persoonlijke eigendommen

Wijkzorgdesk zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

Het kan gebeuren dat u in huis schade oploopt tijdens het zorgmoment. Indien een medewerker van Wijkzorgdesk schade heeft veroorzaakt door aantoonbare schuld, dient u dit binnen 48 uur na constatering bij Wijkzorgdesk te melden. Wijkzorgdesk is aansprakelijk voor schades ontstaan door onoordeelkundig handelen van onze medewerker, opzet, grove schuld of nalatigheid. Schades die zijn te wijten aan ouderdom of slijtage vallen hier nadrukkelijk niet onder.

Het melden van schade kan door te bellen naar de servicedesk en aan te geven wat de schade is en op welke wijze deze is ontstaan. De medewerker zal de schade intern melden bij de organisatie. De benodigde gegevens inventariseert de medewerker via het inventarisatieformulier schademelding (zie website). Ons schadereglement vindt u hieronder. Voor het vaststellen van de schadevergoeding wordt uitgegaan van de dagwaarde. Wijkzorgdesk heeft tevens een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Indien vervanging mogelijk is moet u bewijs kunnen aanleveren van de waarde van de aankoop middels een aankoop bon of anderszins geloofwaardig bewijs. Wijkzorgdesk zal de schadeaangifte verder afhandelen met de verzekeringsmaatschappij.

Schadereglement

1. Bij constatering van schade aan de eigendommen van de cliënt geeft de medewerker dit binnen 24 uur door aan Wijkzorgdesk. Wilt u de schade melden, dan kunt u dit bij de medewerker aangeven. Deze zal de schade digitaal melden bij de organisatie. De benodigde cliëntgegevens inventariseert de medewerker via het inventarisatieformulier schademelding.
2. Indien de medewerker van mening is dat zij/hij de schade niet veroorzaakt heeft, kan de medewerker dit in het digitale formulier vermelden.
3. Wijkzorgdesk heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Bij het vaststellen van de schadevergoeding wordt uitgegaan van de dagwaarde in plaats van 'nieuwwaarde bij aanschaf'.
4. Uw eigen risico is € 50,00 per gebeurtenis.
5. Voor het berekenen van de hoogte van de schadevergoeding hanteert Wijkzorgdesk de afschrijvingsrichtlijnen van de verzekering.
6. Op basis van de richtlijnen geldt dat schade aan oudere voorwerpen, die volledig zijn afgeschreven, niet voor vergoeding in aanmerking komen.
7. Bij schades in huis aan wanden, vloerbedekking, tapijt, etc. kan een ter zake deskundig persoon namens Wijkzorgdesk de schade en de toedracht taxeren. Tot die tijd laat cliënt alles zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat.
8. Grote schadeposten worden gemeld bij de verzekeringsmaatschappij. Aan de hand van de omschrijving beslist de verzekeraar of een schade-expert eraan te pas moet komen en of een taxatierapport moet worden opgesteld. Bij de afhandeling van de schade is het oordeel van de verzekeringsmaatschappij leidend.
9. Indien u het niet eens bent met het oordeel van de verzekeringsmaatschappij kunt u hiertegen bezwaar maken bij de directie van Wijkzorgdesk.
10. Schades die worden geconstateerd na beëindiging van de zorg- en dienstverlening worden niet in behandeling genomen.



7. ZORGVERLENING OP AFSTAND

ARTIKEL 23 – Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Wijkzorgdesk verleent, faciliteert en ondersteunt Wijkzorgdesk, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgplan.
2. Wijkzorgdesk spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.
3. Wijkzorgdesk informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Wijkzorgdesk zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

8. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENT

ARTIKEL 24– Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de zorgovereenkomst en gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst op verzoek van Wijkzorgdesk 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 Wijkzorgdesk, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Wijkzorgdesk en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Wijkzorgdesk 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 Wijkzorgdesk de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Wijkzorgdesk daarover.
8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.



9. BETALING

ARTIKEL 25 – Betaling

1. De cliënt is Wijkzorgdesk de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Wlz, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente resp. de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt Wijkzorgdesk een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt.
3. Als de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld brengt Wijkzorgdesk geen kosten in rekening.
4. Wijkzorgdesk stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Wijkzorgdesk gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

10. VERVOLGINDICATIE

ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgindicatie

1. Uiterlijk 6 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft Wijkzorgdesk een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie.
2. Tijdens dit gesprek
 - a. legt Wijkzorgdesk uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
 - b. legt Wijkzorgdesk de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Wijkzorgdesk te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
 - c. geeft Wijkzorgdesk gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.Wijkzorgdesk maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.
3. Als de cliënt zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert Wijkzorgdesk de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 4 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is Wijkzorgdesk niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 4 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt Wijkzorgdesk een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Wijkzorgdesk achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.



5. Als Wijkzorgdesk de aanvraag voor vervolgingindicatie indient, dient hij uiterlijk 4 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in. Wijkzorgdesk verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.

ARTIKEL 27 – Tussentijdse vervolgingindicatie

1. Als Wijkzorgdesk constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft Wijkzorgdesk een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie.
2. Wijkzorgdesk stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

ARTIKEL 28 – Spoedzorg

I Wijkzorgdesk kan de spoedzorg zelf leveren

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt Wijkzorgdesk dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Wijkzorgdesk verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie. In een gesprek met de cliënt geeft Wijkzorgdesk een toelichting op de spoedprocedure.

II Wijkzorgdesk kan de spoedzorg niet zelf leveren

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en Wijkzorgdesk die zorg niet kan leveren, meldt Wijkzorgdesk dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Wijkzorgdesk verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie.
2. Tegelijkertijd meldt Wijkzorgdesk dit aan het zorgkantoor met het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

11. BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst

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 Wijkzorgdesk, met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
- d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. ingeval van ontbinding door de rechter.



ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal vier weken.
2. Wijkzorgdesk kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

ARTIKEL 31 – Opzegging door Wijkzorgdesk

1. Wijkzorgdesk kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

a. als Wijkzorgdesk de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1e. Wijkzorgdesk neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

2e. Wijkzorgdesk heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;

3e. Wijkzorgdesk spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.

- b. Als Wijkzorgdesk de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Wijkzorgdesk en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Wijkzorgdesk zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1^e, 2^e en 3^e.
- c. als Wijkzorgdesk de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Wijkzorgdesk niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1^e, 2^e en 3^e;
- d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
- e. als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1e. Wijkzorgdesk neemt een opzegtermijn van ten minste vier weken in acht;

2^e. Wijkzorgdesk heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;

3^e. Wijkzorgdesk heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.

f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1e. Wijkzorgdesk heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;

2e. Wijkzorgdesk heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;



3e. Wijkzorgdesk heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;

4e. Wijkzorgdesk neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

ARTIKEL 32– Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door Wijkzorgdesk aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door Wijkzorgdesk informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die Wijkzorgdesk met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

12. KLACHTEN EN GESCHILLEN

ARTIKEL 33 – Klachtenregeling

1. Wijkzorgdesk beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van Wijkzorgdesk moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Wijkzorgdesk, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Wijkzorgdesk volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

ARTIKEL 34 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Wijkzorgdesk anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de zorgovereenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Wijkzorgdesk schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorginstellingen Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 bij Wijkzorgdesk heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 33 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.



5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Wijkzorgdesk aan deze keuze gebonden. Als Wijkzorgdesk een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Wijkzorgdesk dient daarbij aan te kondigen dat als de cliënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

13. AANSPRAKELIJKHEID

ARTIKEL 35 – Uitsluiting aansprakelijkheid

1. Wijkzorgdesk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid en/of verantwoordelijkheid van hetgeen cliënt en de zorgverlener onderling rechtstreeks overeenkomen.
2. Wijkzorgdesk levert naar beste weten haar diensten. Wijkzorgdesk erkent geen aansprakelijkheid voor onjuistheid in gegevens welke door de cliënt zijn verstrekt, dan wel door cliënt verstrekte adviezen.
3. Boetes kunnen nooit en te nimmer worden verhaald op Wijkzorgdesk of diens wettelijke partijen.
4. Wijkzorgdesk is binnen het kader van de overeengekomen activiteiten vrij in de wijze waarop zij deze verricht. Wijkzorgdesk is niet ondergeschikt aan de cliënt en/of zorgverlener.

14. RELATIEBEDINGEN

ARTIKEL 36 – Relatiebeding

1. Het is cliënt strikt verboden om binnen één jaar na beëindiging van de zorgovereenkomst, direct of indirect, met zorgverleners van Wijkzorgdesk die aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, een arbeidsverhouding -van welke vorm of omvang ook dan wel een overeenkomst van opdracht aan te gaan. Eventuele afwijkingen hiervan zullen in een individuele opdrachtbevestiging met de cliënt worden vastgelegd.
2. Bij overtreding van het in het vorige lid van dit artikel bepaalde, krijgt de cliënt, zonder nadere aanmaning, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, een direct opeisbare boete van € 250,00 per overtreding, te vermeerderen met € 250,00 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt en onverminderd de bevoegdheid van Wijkzorgdesk om in plaats van deze boete vergoeding te vorderen van de volledige schade, alsmede nakoming, alsmede om tot beëindiging van deze overeenkomst over te gaan.
3. Indien de zorgverlener die door Wijkzorgdesk aan de cliënt ter beschikking is gesteld zelf aanbiedt om rechtstreeks, en zonder medeweten van Wijkzorgdesk, zijn/haar diensten te verrichten, dan dient de cliënt hier onverwijld melding van te maken bij Wijkzorgdesk.
4. Het is cliënt strikt verboden om aan diegenen die door Wijkzorgdesk voor de uitvoering van de zorgovereenkomst aan de cliënt ter beschikking worden gesteld geld en/of cadeaus, van welke omvang ook, te verstrekken.



15. OVERIGE

ARTIKEL 37 – Slotbepalingen

Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.