



Algemene Leveringsvoorwaarden BiOns

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- BiOns: BiOns BV, gevestigd te Markelo en ingeschreven bij het stichtingenregister bij de Kamer van Koophandel Veluwe en Twente gevestigd te Apeldoorn onder nummer 060890880000,
- Cliënt: elke natuurlijke of rechtspersoon die diensten of producten afneemt van BiOns BV.

Artikel 2. Zorgverlening door BiOns

BiOns heeft een inspanningsverplichting om de geïndiceerde zorgomvang op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en/of Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) te leveren. Ten behoeve van de daadwerkelijke aanvang van de zorg kent BiOns de volgende leveringstermijnen:

- Verpleging binnen 24 uur;
- Verzorging, afhankelijk van de urgentie, binnen 24 uur of binnen 7 dagen;
- Hulp bij het huishouden, afhankelijk van de afgesproken termijn met de betreffende gemeente.

Artikel 3. Wijziging van de zorgverlening

De zorgverlening kan gewijzigd worden als:

- De indicatiestelling verandert;
- Als de situatie van de cliënt zich zodanig wijzigt dat de zorgverlening hierop aangepast moet worden;
- De regels (bijvoorbeeld betreffende de financiering) veranderen. Als dit het geval is zal BiOns de cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen.

Artikel 4. Beëindiging van de zorgverlening

Cliënt en medewerker van BiOns gaan met wederzijds respect met elkaar om. Bij het verlenen van de zorgverleningsdiensten worden noch vanuit BiOns noch vanuit de cliënt beperkingen gesteld die verband houden met ras, huidskleur, levens- of geloofsovertuiging of met andere op discriminatie berustende motieven.

De zorgverlening wordt beëindigd als:

- Cliënt dit wens. Er geldt een opzegtermijn van 24 uur
- de indicatie eindigt en er geen nieuwe indicatie is afgegeven of aangevraagd.
- Cliënt is overleden.
- de vertrouwensrelatie tussen Cliënt en de BiOns-medewerker(s) zodanig is verstoord dat de zorg niet op een redelijke manier kan worden uitgevoerd; dit wordt vooraf met Cliënt besproken waarbij ook naar een oplossing van de problematiek gezocht zal worden.
- er sprake is van (bedreiging met) geweld, diefstal, intimidatie, agressie of van ongewenste intimiteiten jegens de medewerker(s) of Cliënt van BiOns.
- Cliënt zich niet houdt aan de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de zorg of hupverlening (zie ook artikel 7).

Artikel 5. Kosten en betalingen

Verpleging en verzorging worden gesubsidieerd vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). De AWBZ kent voor verpleging en verzorging een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Hulp bij het huishouden wordt gesubsidieerd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Ook hiervoor geldt de inkomensafhankelijke eigen bijdrage.



Deze eigen bijdrage wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) in Den Haag vastgesteld.

BiOns levert aan het CAK de gegevens aan over de zorginzet (tijd en verrichte handelingen) die bij Cliënt heeft plaatsgevonden.

Artikel 6. Klachtenregeling

Ondanks de zorgvuldigheid die BiOns in acht neemt, kan het voorkomen dat Cliënt een klacht heeft over de zorgverlening. In dat geval kan Cliënt een klacht indienen bij de Klachtencommissie van BiOns. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling overeenkomstig het Landelijk Klachtenreglement Thuiszorg.

Artikel 7. Arbeidsomstandigheden

BiOns stelt conform de Arbeidsomstandighedenwet (ARBO) eisen aan de omstandigheden waaronder haar medewerkers werken. Deze betreffen veiligheid, lichamelijke belasting, werkmateriaal, temperatuur en milieuaspecten. Om de werkzaamheden op verantwoorde wijze te kunnen uitvoeren dient de cliënt BiOns een aantal benodigde (huishoudelijke) materialen ter beschikking te stellen. Deze materialen moeten deugdelijk, veilig en hygiënisch zijn. De medewerkers handelen volgens ergonomische en hygiënische richtlijnen van BiOns.

Het kan noodzakelijk zijn dat er aanpassingen in de woonomgeving van Cliënt worden gedaan zodat de medewerker op een veilige en verantwoorde wijze zorg kan leveren. Hierbij kan worden gedacht aan de plaatsing van hulpmiddelen zoals een hoog/laagbed en het gebruik van een til lift.

Indien Cliënt zelf (verpleeg)hulpmiddelen en materialen als hiervoor bedoeld moet aanschaffen, zal BiOns dit tijdig aan Cliënt kenbaar maken en wordt met Cliënt overlegd hoe in voldoende mate aan de eisen kan worden voldaan. Indien Cliënt niet akkoord gaat met de voorgestelde inzet van materialen kan dit reden zijn de zorg gedeeltelijk of geheel stop te zetten.

Indien de cliënt een huisdier heeft, wordt de cliënt verzocht, als onze medewerker hierom vraagt, deze tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te laten verblijven.

BiOns gaat ervan uit dat de woning van de cliënt gedurende de hulpverlening rookvrij wordt gehouden. Dit geldt voor zowel Cliënt als de hulpverlener. De medewerker van BiOns rookt niet in de woning van Cliënt. Het staat Cliënt en de medewerker vrij om in onderling overleg van dit uitgangspunt af te wijken.

Het is niet geoorloofd dat de medewerker in naam van Cliënt geld opneemt of betaalt met een pinpas van cliënten.

Artikel 8. Voorwaarden voor uitvoering

Wanneer Cliënt onvoldoende mogelijkheden biedt voor de uitvoering van de zorgverlening of wanneer de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de medewerker is weggefallen neemt BiOns zo spoedig mogelijk contact op met Cliënt over de zorgverlening. De uitkomsten van dit overleg worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 9. Privacy

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen wordt persoonlijke informatie aan de cliënt gevraagd. BiOns registreert deze gegevens. De registratie vindt plaats met inachtneming van de daartoe geldende bepalingen (Wet Bescherming Persoonsgegevens) namelijk:

- De cliënt heeft het recht te weten of persoonsgegevens worden verwerkt;



- De cliënt heeft het recht gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen, indien deze onjuist zijn of niet relevant zijn voor de zorg.

Aangezien het de dienstverlening aan de cliënt ten goede komt stemt de cliënt ermee in dat BiOns de voor de dienstverlening noodzakelijke cliëntgegevens elektronisch verzamelt, vastlegt, uitwisselt en verwerkt in een cliëntdossier. De Cliënt vrijwaart BiOns voor eventuele aansprakelijkheid in geval van fouten, die BiOns ondanks de nodige zorgvuldigheid hierbij mocht maken. Dit onverminderd de wettelijk rechten van de cliënt. Dienstverleners van BiOns dan wel buiten BiOns, die betrokken zijn bij de dienstverlening aan Cliënt hebben zowel gedurende als na beëindiging van de dienstverlening recht op inzage in het dossier. Na afloop van de dienstverlening blijft het cliëntdossier eigendom van BiOns. Op basis van wetgeving is BiOns verplicht gegevens na afsluiting van de zorg gedurende 10 jaar te bewaren.

Artikel 10. Schade

Tijdens de uitoefening van de werkzaamheden kan bij de cliënt thuis schade worden veroorzaakt door de medewerker. BiOns heeft ten behoeve hiervan een aansprakelijkheidsverzekering gesloten op de gebruikelijke voorwaarden.

BiOns is slechts aansprakelijk tot het maximale bedrag dat in het kader van deze verzekering in het desbetreffende geval wordt uitbetaald. Schade als gevolg van slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking.

De schade dient direct na het ontstaan daarvan schriftelijk bij BiOns gemeld te worden. Schade die per geval minder bedraagt dan € 25,00 wordt niet vergoed.

Artikel 11. Aanwezigheid Cliënt / afmelding Cliënt

Medewerkers mogen hun werkzaamheden bij de cliënt thuis alleen uitvoeren als deze zelf aanwezig is, bijzondere omstandigheden daar gelaten.

Het kan noodzakelijk zijn dat de cliënt een huissleutel overdraagt aan een medewerker van BiOns. Dit betreft cliënten die om bepaalde redenen onvoldoende of niet in staat zijn de deur te openen voor de hulpverlener. De manager beslist of een sleutel in beheer wordt genomen. Bij het in beheer nemen van de sleutel(s) wordt door de cliënt, in zoverre hierover in de tussen BiOns en Cliënt gesloten overeenkomst geen afspraken zijn gemaakt, een sleutelverklaring ondertekend.

Het kan gebeuren dat Cliënt geen zorg kan/wil ontvangen. Bijvoorbeeld door tijdelijke afwezigheid. De cliënt dient BiOns hierover tijdig in te lichten. Wanneer dat later gebeurt dan 24 uur voor aanvang van de zorgverlening, zal de verschuldigde eigen bijdrage aan de cliënt in rekening worden gebracht. Dit geldt niet als er sprake is van overmacht of calamiteiten.

Artikel 12. Meerdere medewerkers

BiOns laat de zorg verlenen door haar medewerkers. Dat betekent dat de cliënt met meerdere medewerkers te maken kan krijgen. Het aantal verschillende medewerkers dat zorg verleent bij de cliënt wordt zo beperkt mogelijk gehouden. BiOns stelt de cliënt bij aanvang van de zorg op de hoogte hoe de vervanging wordt geregeld.

Artikel 13. Evaluatie

Tenminste 2 keer per jaar wordt de zorgverlening geëvalueerd. Dat betekent dat wordt bekeken of de hulpvraag voldoende ingevuld wordt. Als de situatie van Cliënt tussentijds wezenlijk verandert, kan zowel de cliënt als een medewerker van BiOns het initiatief nemen tot een aanvraag voor herindicatie.



Artikel 14. Zorgmap

De zorgverlening wordt door de medewerkers geregistreerd in de Zorgmap. De Zorgmap ligt gedurende de periode dat u zorg ontvangt bij u thuis. De uitvoering van de zorg zoals geregistreerd in de Zorgmap vereist uw toestemming. De Zorgmap blijft eigendom van BiOns.