

Aanvullende voorwaarden

Introductie

Deze aanvullende voorwaarden zijn samen met de algemene voorwaarden de basis voor de overeenkomst tussen u en Actief Zorg en hebben betrekking op alle dienstverleningen van Actief Zorg.

Algemene voorwaarden VVT

De algemene voorwaarden VVT zijn opgesteld voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) door brancheverenigingen ActiZ en Zorgthuisnl. De algemene voorwaarden VVT bestaan uit een algemene module en aanvullende bijzondere modules. De algemene module is altijd van toepassing, ongeacht de soort zorg die u van ons ontvangt. Een Bijzondere module is alleen van toepassing in het geval van een specifieke soort zorg.

Aanvullende voorwaarden

Deze aanvullende voorwaarden zijn opgesteld door Actief Zorg als toevoeging op de algemene voorwaarden VVT. De aanvullende voorwaarden zijn op zichzelf staande voorwaarden, of vormen een toevoeging op artikelen uit de algemene voorwaarden VVT.

Aanvullende voorwaarden

1: Algemeen

1.1 Op wie zijn de aanvullende voorwaarden van toepassing?

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

1.2 Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de aanvullende voorwaarden?

In de aanvullende voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'.

- a) Met 'u' bedoelen we de persoon aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordigers. De vertegenwoordiger is de persoon die namens de klant beslissingen mag nemen.
- b) Met 'wij/ons' bedoelen we Actief Zorg als zorgaanbieder.

1.3 Wie kunnen de aanvullende voorwaarden wijzigen?

De aanvullende voorwaarden kunnen alleen door ons worden gewijzigd. Wij doen dit eenzijdig als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- en regelgeving, contracten met financiers en grote organisatorische wijzigingen. We informeren u hierover via digitale berichtgeving en publicatie van de voorwaarden op de website. Het informeren mag ook achteraf.

Een wijziging en het informeren over de wijziging voldoet aan de volgende voorwaarden;

- a) is altijd na instemming van de cliëntenraad;
- b) gaat in werking vanaf een specifieke datum of de datum waarop de wetwijziging of contracten met de financier in werking treedt;
- c) we benoemen altijd de datum waarop een wijziging in werking treedt.

2. Overeenkomst

2.1 Wanneer start de overeenkomst?

De overeenkomst tussen u en ons start vanaf het moment dat u bij ons in zorg komt. U ontvangt van ons een welkomstbrief waarin we u wijzen op:

- a) de algemene voorwaarden VVT;
- b) de aanvullende voorwaarden;
- c) eventuele bijzondere modules.

2.2 Wanneer eindigt de overeenkomst?

Voor het eindigen van de overeenkomst volgen we de voorwaarden uit de algemene voorwaarden VVT. Hierin zijn de volgende aanvullingen:

- a) Opzegging geschied met een opzegtermijn van 14 kalenderdagen;
- b) Wij mogen opzeggen als het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
- c) Wij mogen opzeggen als de zorg niet langer nodig is. Dan kan dit eerder dan de beëindiging van de indicatie/machtiging/verwijzing aangeeft.

2.3 Hoe zegt u de overeenkomst op?

Het opzeggen van de overeenkomst doet u per e-mail of per brief.

- a) U mailt een opzegging naar info@actiefzorg.nl;
- b) U stuurt een opzegging per brief naar Postbus 317, 5000 AH Tilburg.

2.4 Wat gebeurt er bij een einde van de overeenkomst?

We volgen de voorwaarden uit de algemene voorwaarden VVT. Een aanvulling hierop is:

- a) Dat als er naar ons oordeel aanleiding toe is of wij daartoe verplicht zijn, we het zorgkantoor of -verzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

3. Gedragscode

De gedragscode omschrijft het gedrag dat wij vanuit onze kernwaarden zelf kiezen, zelf doen en verbinding van iedereen verwachten. Vanuit deze kernwaarden vinden wij het belangrijk dat klanten zoveel mogelijk hun leven kunnen leiden op een door hen gewenste manier. Onze medewerkers zijn daarbij ondersteunend vanuit hun deskundigheid. Samen streven we naar persoonlijke en passende zorg, waarbij we zo nodig samenwerking zoeken met andere partijen. Daarbij is het belangrijk dat alle medewerkers verantwoord en met plezier hun werk kunnen doen en klanten zich veilig voelen als zij zorg ontvangen.

De gedragscode kunt u vinden via <https://www.actiefzorg.nl/gedragscode>. Is het voor u niet mogelijk om de gedragscode digitaal te bekijken, meld dit dan bij uw contactpersoon. U ontvangt dit document dan op een andere manier.

4. Schaderegeling

Wanneer er iets in huis stuk gaat, is dat uiteraard heel vervelend. Zeker wanneer dit gebeurt tijdens een zorgmoment bij u thuis. Wanneer dit onverhoopt toch gebeurt, kunt u het beste contact opnemen met uw contactpersoon bij Actief Zorg. Zij of hij zal ervoor zorgen dat u een schadeformulier krijgt opgestuurd. Hierin kunt u aangeven wat er gebeurd is en hoe hoog het schadebedrag is. De schade zal vervolgens door ons beoordeeld worden. Houdt u er rekening mee dat er voor u als klant sprake is van een eigen risico van €50,- per schadegeval.

De schaderegeling omschrijft de procedure van de afwikkeling van een schademelding. De schaderegeling kunt u vinden via www.actiefzorg.nl/schaderegeling. Is het voor u niet mogelijk om de schaderegeling digitaal te bekijken, meld dit dan bij uw contactpersoon. U ontvangt dit document dan op een andere manier.

5. Zorg bij afwezigheid van de klant

Actief Zorg levert geen vormen van ondersteuning of zorg als de klant niet thuis is. Het netwerk rondom de klant of de gemeente kan hier soms niet begrijpend op reageren. Waarom Actief Zorg dit niet doet, heeft een aantal redenen:

- a) Wij bieden ondersteuning aan een klant, en bij deze ondersteuning gaan wij uit van wat de klant zelf kan of wat wij samen kunnen doen. Maar soms ligt hier ook een stukje leren aan ten grondslag. Zonder de klant, kan dit essentiële onderdeel van de ondersteuning niet doorgaan.
- b) De indicatie is naam gebonden. Dit is landelijk bepaald. Dit betekent dat de indicatie alleen uitvoering kan hebben, als de klant ook zelf aanwezig is.
- c) De privacy van een klant is niet geborgd als de klant niet thuis is. We werken op basis van vertrouwen bij iemand achter de voordeur. Om onze medewerkers en onze klanten een veilig gevoel te geven, is de klant altijd thuis op het moment van de ondersteuning.