

Algemene Voorwaarden

Care Matters B.V.



Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Care Matters B.V.: Care Matters B.V., gelegen aan Eusebiusbuitensingel 7, 6828 HT te Arnhem, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 87705672, is de zorginstelling die zorg en diensten aanbiedt.
- 1.2 Cliënt: de persoon die zorg en/of diensten ontvangt van Care Matters B.V..
- 1.3 Zorgovereenkomst: de overeenkomst tussen Care Matters B.V. en de cliënt betreffende de levering van zorg en/of diensten.
- 1.4 Diensten: alle vormen van zorg, ondersteuning en diensten die door Care Matters B.V. worden aangeboden.
- 1.5 Schriftelijk: op schrift of per e-mail.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen Care Matters B.V. en de cliënt.
- 2.2 Door ondertekening van de zorgovereenkomst verklaart de cliënt kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4 Eventuele algemene of specifieke voorwaarden van de cliënt worden uitdrukkelijk en schriftelijk door Care Matters B.V. zijn aanvaard.
- 2.5 Care Matters B.V. behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk aan de cliënt meegedeeld en treden 30 dagen na de schriftelijke kennisgeving in werking, tenzij anders aangegeven. Indien de cliënt niet akkoord gaat met de wijzigingen, heeft hij het recht om de zorgovereenkomst binnen deze termijn te beëindigen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden.

Artikel 3 – Overeenkomst

- 3.1 De zorgovereenkomst komt tot stand na ondertekening door zowel Care Matters B.V. als de cliënt.

- 3.2 Voordat de zorgovereenkomst wordt ondertekend, zal Care Matters B.V. een intakegesprek voeren met de cliënt om de zorgbehoefte te inventariseren en de mogelijkheden te bespreken.
- 3.3 De zorgovereenkomst bevat een beschrijving van de te leveren zorg en/of diensten en die daaraan verbonden kosten.
- 3.4 De cliënt dient Care Matters B.V. direct te informeren indien zich omstandigheden voordoen die voor de uitvoering van de zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.
- 3.5 De cliënt verleent medewerking aan de uitvoering van de zorgovereenkomst en houdt zich aan de huisregels en instructies van Care Matters B.V..
- 3.6 Door het sluiten van de overeenkomst geeft de cliënt aan Care Matters B.V. toestemming om zorg te verlenen aan de cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die Care Matters B.V. nodig acht voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 3.7 Care Matters B.V. informeert de cliënt tijdig over eventuele wijzigingen in de zorgverlening, zoals veranderingen in het zorgteam of aanpassingen in de zorgplannen.

Artikel 4 – Wijzigingen van Zorgovereenkomst

- 4.1 Care Matters B.V. is gerechtigd de overeenkomst te wijzigen.
- 4.2 Wijzigingen treden in werken 30 dagen na schriftelijke kennisgeving aan de cliënt.
- 4.3 In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de opvang, dan heeft de cliënt de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.
- 4.4 Care Matters B.V. kan wijzigingen voorstellen bij veranderde zorgbehoeften of gewijzigde wet- en regelgeving. De cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd en kan binnen 14 dagen bezwaar maken. Bij geen bezwaar treden de wijzigingen in werking na de gestelde termijn.
- 4.5 Wijzigingen kunnen kostenimplicaties hebben. Care Matters B.V. informeert de cliënt vooraf over financiële gevolgen.
- 4.6 Alle communicatie over wijzigingen wordt schriftelijk vastgelegd en opgeslagen in het cliëntdossier. De cliënt ontvangt altijd een actuele versie van de overeenkomst en aanvullingen.

Artikel 5 – Beëindiging Zorgovereenkomst

- 5.1 De zorgovereenkomst kan door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 5.2 Care Matters B.V. kan de zorgovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de cliënt zich niet houdt aan de afspraken zoals vermeld in de zorgovereenkomst of deze algemene voorwaarden.
- 5.3 Care Matters B.V. kan de zorgovereenkomst beëindigen in geval van niet-nakoming van de zorgovereenkomst door de cliënt, veranderingen in de gezondheidstoestand van de cliënt waardoor zorg niet langer verantwoord is, of structurele veranderingen binnen Care Matters B.V. die zorgverlening onmogelijk maken. Bij opzegging door Care Matters B.V. wordt een opzegtermijn van één maand gehanteerd, tenzij onmiddellijke beëindiging noodzakelijk is.

- 5.4 Alle openstaande financiële verplichtingen dienen bij beëindiging van de zorgovereenkomst te worden voldaan. Eventuele vooruitbetaalde kosten voor niet-geleverde zorgdiensten worden door Care Matters B.V. terugbetaald aan de cliënt.
- 5.5 De zorgovereenkomst eindigt automatisch bij het overlijden van de cliënt. Care Matters B.V. kan de nabestaanden ondersteunen bij de afwikkeling van administratieve zaken indien gewenst.

Artikel 6 – Levering van Zorg en Diensten

- 6.1 Care Matters B.V. verplicht zich de in de zorgovereenkomst beschreven zorg en diensten naar beste kunnen leveren.
- 6.2 De zorgverlening wordt uitgevoerd door gekwalificeerd en bevoegd personeel, volgens de geldende professionele standaarden en wet- en regelgeving. De zorg wordt verleend op basis van een zorgplan dat in samenspraak met de cliënt is opgesteld en regelmatig wordt geëvalueerd en bijgesteld indien nodig.
- 6.3 De cliënt verplicht zich de noodzakelijke medewerking te verlenen om de zorg en diensten mogelijk te maken.
- 6.4 Care Matters B.V. kan de zorg en diensten aanpassen indien de gezondheidstoestand van de cliënt daartoe aanleiding geeft.
- 6.5 Care Matters B.V. streeft naar continuïteit van zorg en informeert de cliënt tijdig over eventuele wijzigingen in het zorgteam of in de zorgverlening.

Artikel 7 – Kosten en Betaling

- 7.1 De kosten van de zorg en diensten worden in de zorgovereenkomst vermeld.
- 7.2 Betaling van de kosten kan plaatsvinden via Persoonsgebonden Budget (PGB), Wet langdurige zorg (WLZ), Jeugdzorg, of andere door de overheid gefinancierde regelingen. In de zorgovereenkomst wordt aangegeven welke financieringsvorm van toepassing is.
- 7.3 De cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de benodigde declaraties bij de betreffende financieringsinstantie. Eventuele vertragingen of afwijzingen van betalingen door deze instanties ontslaan de cliënt niet van zijn betalingsverplichting jegens Care Matters B.V..
- 7.4 Indien de kosten niet volledig worden gedekt door een PGB, WLZ, Jeugdzorgbudget of andere financieringsregeling, is de cliënt verplicht het resterende bedrag binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 7.5 Bij niet tijdige betaling is de cliënt van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Care Matters B.V. is in dat geval gerechtigd wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen, conform de wettelijke regels.
- 7.6 In geval van betalingsachterstand heeft Care Matters B.V. het recht om de levering van zorg en diensten op te schorten of te beëindigen, met inachtneming van de geldende regelgeving en de belangen van de cliënt.
- 7.7 Care Matters B.V. zal de cliënt tijdig informeren over eventuele veranderingen in de tarieven of financieringsmogelijkheden. Tariefwijzigingen worden minimaal 30 dagen voor de ingangsdatum schriftelijk aan de cliënt medegedeeld.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

- 8.1 Care Matters B.V. is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van Care Matters B.V..
- 8.2 De cliënt is aansprakelijk voor schade aan eigendommen van Care Matters B.V. veroorzaakt door de cliënt.
- 8.3 De cliënt is verplicht om schade zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden aan Care Matters B.V., zodat een adequate beoordeling en afhandeling kan plaatsvinden.
- 8.4 Care Matters B.V. is niet aansprakelijk voor diefstal, beschadiging en/of zoekraken van eigendommen van de cliënt.

Artikel 9 – Overtredingen

- 9.1 Care Matters B.V. verwacht dat de cliënt en eventuele bezoekers zich houden aan de geldende huisregels, afspraken zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst, en de wet- en regelgeving.
- 9.2 In geval van overtredingen, waaronder maar niet beperkt tot ongepast gedrag, vandalisme, geweld, diefstal, drugs- of alcoholmisbruik, of enige andere handelingen die de veiligheid en het welzijn van de cliënt, andere cliënten, of medewerkers van Care Matters B.V. in gevaar brengen, zal Care Matters B.V. passende maatregelen nemen.
- 9.3 Bij ernstige overtredingen, zoals geweld of diefstal, behoudt Care Matters B.V. zich het recht voor om direct de politie of andere relevante autoriteiten in te schakelen en juridische stappen te ondernemen.
- 9.4 Bij seksueel grensoverschrijdend gedrag van de cliënt of ernstige vermoedens daarvan wordt door Care Matters B.V. de zorgovereenkomst ontbonden.

Artikel 10 – Medicatie

- 10.1 De cliënt dient bij aanvang van de zorgovereenkomst alle relevante informatie met betrekking tot medicatiegebruik, inclusief medicatieoverzichten, doseringsvoorschriften, en wijzigingen hierin, te verstrekken aan Care Matters B.V..
- 10.2 Care Matters B.V. is verantwoordelijk voor de veilige opslag, het beheer, en de juiste toediening van de medicatie aan de cliënt, mits dit onderdeel is van de overeengekomen zorg en diensten.
- 10.3 Care Matters B.V. zal medicatie uitsluitend toedienen op basis van een geldig, schriftelijk voorschrift van een bevoegde arts. Het voorschrift dient duidelijk te zijn en alle noodzakelijke informatie te bevatten, zoals de naam van de medicatie, dosering, frequentie, en wijze van toediening.
- 10.4 Wijzigingen in medicatievoorschriften dienen direct schriftelijk te worden doorgegeven aan Care Matters B.V. door de behandelend arts. De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van deze wijzigingen.
- 10.5 In geval van weigering van medicatie door de cliënt, zal Care Matters B.V. dit registreren en zo spoedig mogelijk melden aan de behandelend arts en de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.

- 10.6 Care Matters B.V. is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet innemen van medicatie door de cliënt, indien de cliënt bewust kiest om de medicatie te weigeren of niet volgens voorschrift in te nemen.
- 10.7 Bij vermoeden van bijwerkingen of andere medicatie gerelateerde problemen zal Care Matters B.V. dit onmiddellijk melden aan de behandelend arts en passende maatregelen nemen in overleg met de arts en de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 11 – Ziekte en Ongevallen

- 11.1 De cliënt dient elke ziekte, verwonding of ongeval zo spoedig mogelijk te melden aan Care Matters B.V..
- 11.2 Bij een acuut medisch probleem of ongeval zal Care Matters B.V. onmiddellijk de nodige medische hulp inschakelen, zoals het bellen van een arts of ambulance.
- 11.3 Care Matters B.V. zal de contactpersoon of wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt zo spoedig mogelijk informeren over de situatie en de genomen maatregelen.
- 11.4 Care Matters B.V. neemt preventieve maatregelen om het risico op ziekte en ongevallen te minimaliseren, waaronder het handhaven van hygiëneprotocollen en veiligheidsvoorschriften.
- 11.5 De cliënt is verantwoordelijk voor het naleven van de huisregels en instructies van Care Matters B.V. om de kans op ziekte en ongevallen te verminderen.
- 11.6 Care Matters B.V. beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering die dekking biedt voor schade veroorzaakt door nalatigheid of fouten van Care Matters B.V. of haar medewerkers.

Artikel 12 – Overmacht en Onvoldoende Cliënten

- 12.1 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Care Matters B.V. onafhankelijke omstandigheid, waardoor nakoming van de zorgovereenkomst redelijkerwijs door de cliënt niet meer kan worden verlangd. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, natuurrampen, pandemieën, brand, overstromingen, werkstakingen, overheidsmaatregelen, en technische storingen.
- 12.2 In geval van overmacht zal Care Matters B.V. de cliënt zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren over de aard en verwachte duur van de overmachtssituatie.
- 12.3 Indien Care Matters B.V. te maken krijgt met een structureel tekort aan cliënten, waardoor het financieel niet langer haalbaar is om de zorgvoorziening voort te zetten, zal Care Matters B.V. de cliënt hier schriftelijk van op de hoogte stellen.
- 12.4 Care Matters B.V. zal te allen tijde streven naar continuïteit van zorg en zal in situaties van overmacht of bij onvoldoende cliënten proactief zoeken naar oplossingen om de impact op de cliënt zo veel mogelijk te beperken.

Artikel 13 – Privacy en Gegevensbescherming

- 13.1 Care Matters B.V. verwerkt persoonsgegevens van de cliënt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming.

- 13.2 Persoonsgegevens worden uitsluitend verzameld en gebruikt voor het leveren van zorg en diensten zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst. Dit omvat onder andere medische gegevens, contactgegevens en administratieve informatie.
- 13.3 Care Matters B.V. legt voor de cliënt een persoonlijk dossier aan in een elektronisch cliënten dossier. In dit dossier wordt door Care Matters B.V., voor de zorgverlening noodzakelijke, persoonsgegevens opgeslagen.
- 13.4 Vertegenwoordigers hebben het recht het dossier van de cliënt in te zien.
- 13.5 In geval van een datalek zal Care Matters B.V. de cliënt zo snel mogelijk informeren en de nodige stappen ondernemen om de gevolgen van het datalek te minimaliseren. Daarnaast zal Care Matters B.V. het datalek melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, indien dit wettelijk verplicht is.

Artikel 14 – Klachten en Geschillen

- 14.1 Klachten over de uitvoering van de zorgovereenkomst dienen binnen bekwame tijd na ontdekking schriftelijk te worden gemeld bij Care Matters B.V..
- 14.2 Care Matters B.V. zal de klacht in behandeling nemen en binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk reageren.
- 14.3 Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonlijke gegevens worden alleen gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden niet zonder uw toestemming aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht.
- 14.4 Care Matters B.V. registreert klachten en de afhandeling hiervan. Periodiek worden klachten geanalyseerd om de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 15 – Wijziging Algemene Voorwaarden

- 15.1 Care Matters B.V. is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 15.2 Wijzigingen treden in werking 30 dagen na schriftelijke kennisgeving aan de cliënt.
- 15.3 In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst dan heeft de wettelijke vertegenwoordiger de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

Artikel 16 – Slotbepalingen

- 16.1 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
- 16.2 Aanpassingen of aanvullingen op deze overeenkomst zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen door beide partijen.
- 16.2 Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 24 november 2024