

Algemene Voorwaarden

Het Care Matters Huis



Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Het Care Matters Huis: Het Care Matters Huis, gelegen aan Frankenveld 45, 6846 CK te Arnhem, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 92647057, is de zorginstelling die zorg en diensten aanbiedt.
- 1.2 Cliënt: de persoon die zorg en/of diensten ontvangt van Het Care Matters Huis.
- 1.3 Zorgovereenkomst: de overeenkomst tussen Het Care Matters Huis en de cliënt betreffende de levering van zorg en/of diensten.
- 1.4 Diensten: alle vormen van zorg, ondersteuning en diensten die door Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis zijn aanvaard.
- 2.5 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis als de cliënt.
- 3.2 Voordat de zorgovereenkomst wordt ondertekend, zal Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis.
- 3.6 Door het sluiten van de overeenkomst geeft de cliënt aan Het Care Matters Huis toestemming om zorg te verlenen aan de cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die Het Care Matters Huis nodig acht voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 3.7 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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. Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis die zorgverlening onmogelijk maken. Bij opzegging door Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis terugbetaald aan de cliënt.
- 5.5 De zorgovereenkomst eindigt automatisch bij het overlijden van de cliënt. Het Care Matters Huis kan de nabestaanden ondersteunen bij de afwikkeling van administratieve zaken indien gewenst.

Artikel 6 – Levering van Zorg en Diensten

- 6.1 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis kan de zorg en diensten aanpassen indien de gezondheidstoestand van de cliënt daartoe aanleiding geeft.
- 6.5 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis.
- 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. Het Care Matters Huis is in dat geval gerechtigd wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen, conform de wettelijke regels.

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

Artikel 9 – Overtredingen

- 9.1 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis in gevaar brengen, zal Het Care Matters Huis passende maatregelen nemen.
- 9.3 Bij ernstige overtredingen, zoals geweld of diefstal, behoudt Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis.
- 10.2 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis dit registreren en zo spoedig mogelijk melden aan de behandelend arts en de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- 10.6 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis.
- 11.2 Bij een acuut medisch probleem of ongeval zal Het Care Matters Huis onmiddellijk de nodige medische hulp inschakelen, zoals het bellen van een arts of ambulance.
- 11.3 Het Care Matters Huis zal de contactpersoon of wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt zo spoedig mogelijk informeren over de situatie en de genomen maatregelen.
- 11.4 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis om de kans op ziekte en ongevallen te verminderen.
- 11.6 Het Care Matters Huis beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering die dekking biedt voor schade veroorzaakt door nalatigheid of fouten van Het Care Matters Huis of haar medewerkers.

Artikel 12 – Overmacht en Onvoldoende Cliënten

- 12.1 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis de cliënt zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren over de aard en verwachte duur van de overmachtssituatie.
- 12.3 Indien Het Care Matters Huis te maken krijgt met een structureel tekort aan cliënten, waardoor het financieel niet langer haalbaar is om de zorgvoorziening voort te zetten, zal Het Care Matters Huis de cliënt hier schriftelijk van op de hoogte stellen.
- 12.4 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis legt voor de cliënt een persoonlijk dossier aan in een elektronisch cliënten dossier. In dit dossier wordt door Het Care Matters Huis, 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 Het Care Matters Huis de cliënt zo snel mogelijk informeren en de nodige stappen ondernemen om de gevolgen van het datalek te minimaliseren. Daarnaast zal Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis.
- 14.2 Het Care Matters Huis 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 Het Care Matters Huis registreert klachten en de afhandeling hiervan. Periodiek worden klachten geanalyseerd om de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 15 – Wijziging Algemene Voorwaarden

- 15.1 Het Care Matters Huis 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 03 juli 2024