

# ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Wijkverpleging en Gespecialiseerde Thuiszorg



**Vlo Care**  

---

**Zorg op maat**

## Inhoud

|                                                     |   |
|-----------------------------------------------------|---|
| 1. Grondslag en inhoud van de overeenkomst.....     | 3 |
| 1.1 Basis van de zorgverlening .....                | 3 |
| 1.2 Onderdelen van de overeenkomst.....             | 3 |
| 1.3 Duur .....                                      | 3 |
| 2. Algemene bepalingen.....                         | 3 |
| 2.1 Toepasselijkheid.....                           | 3 |
| 2.2 Begripsbepaling .....                           | 3 |
| 2.3 Wijzigingen.....                                | 4 |
| 3. Rechten en plichten .....                        | 4 |
| 3.1 Verplichtingen van Vlo Care.....                | 4 |
| 3.2 Verplichtingen van cliënt .....                 | 4 |
| 4. Het Zorgplan.....                                | 4 |
| 4.1 Totstandkoming.....                             | 4 |
| 4.2 Inhoud van het zorgplan .....                   | 5 |
| 4.3 Geen overeenstemming .....                      | 5 |
| 4.4 Afwezigheid of verhindering.....                | 5 |
| 5. Dossier en privacy.....                          | 5 |
| 5.1 Zorgdossier .....                               | 5 |
| 5.2 Gebruik en inzage .....                         | 5 |
| 5.3 Bewaartermijn.....                              | 6 |
| 5.4 Recht op inzage, correctie en vernietiging..... | 6 |
| 5.5 Aanwezigheid bij medische handelingen .....     | 6 |
| 6. Financiële bepalingen .....                      | 6 |
| 6.1 Betalingsplicht .....                           | 6 |
| 6.2 Tarieven .....                                  | 6 |
| 6.3 Facturatie en betaling .....                    | 6 |
| 6.4 Niet-betaling .....                             | 7 |
| 6.5 Tariefwijzigingen .....                         | 7 |
| 7. Informatievoorziening .....                      | 7 |
| 8. Klachten en geschillen .....                     | 7 |
| 8.1 Klachtenprocedure .....                         | 7 |

|                                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 8.2 Geschillen .....                                      | 7                                          |
| 9. Beëindiging van de overeenkomst .....                  | 8                                          |
| 9.1 Automatisch einde .....                               | 8                                          |
| 9.2 Opzegging door cliënt .....                           | 8                                          |
| 9.3 Opzegging door Vlo Care .....                         | 8                                          |
| 10. Bijzondere Module Wijkverpleging .....                | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 10.1 Toepassing .....                                     | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 10.2 Termijn zorgplan .....                               | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 10.3 Specifieke beëindigingsgrond .....                   | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 11. Materialen en hulpmiddelen bij de zorgverlening ..... | 8                                          |
| 11.1 Verband- en wondmaterialen.....                      | 8                                          |
| 11.2 Verbruiksartikelen en beschermingsmiddelen .....     | 9                                          |

# 1. Grondslag en inhoud van de overeenkomst

## 1.1 Basis van de zorgverlening

Vlo Care levert zorg op basis van een geldige indicatie of verwijzing. De aard, omvang en uitvoering van de zorg worden vastgelegd in een individueel zorgplan, dat in overleg met cliënt wordt opgesteld.

## 1.2 Kwaliteitswaarborg (Wkkgz)

Vlo Care verleent 'goede zorg' zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Dit houdt in dat de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, en tijdig wordt verleend.

## 1.3 Onderdelen van de overeenkomst

Deze overeenkomst bestaat uit:

- De Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst

Door aanvaarding van de zorg en/of feitelijke start van de zorgverlening verklaart cliënt zich akkoord met alle onderdelen van deze overeenkomst.

## 1.3 Duur

De overeenkomst gaat in op de eerste dag waarop zorg wordt verleend en eindigt zodra de zorgrelatie wordt beëindigd conform hoofdstuk 8.

# 2. Algemene bepalingen

## 2.1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de zorgovereenkomst tussen cliënt en Vlo Care, met uitzondering van:

- cliënten die bij Vlo Care zorg ontvangen op basis van de Wet BOPZ;
- cliënten die uitsluitend maatschappelijke ondersteuning ontvangen (WMO);
- cliënten die zorg inkopen via een persoonsgebonden budget (PGB).

## 2.2 Continuïteit van zorg

Vlo Care is verantwoordelijk voor de continuïteit van de zorgverlening. Indien Vlo Care de zorg tijdelijk niet zelf kan uitvoeren, zorgt zij voor een gelijkwaardig alternatief of overdracht, zodat de veiligheid van de cliënt gewaarborgd blijft.

## 2.3 Begripsbepaling

Met “cliënt” wordt bedoeld degene aan wie Vlo Care zorg verleent, inclusief diens wettelijk vertegenwoordiger.

Met “Vlo Care” wordt bedoeld de zorgaanbieder.

## 2.4 Wijzigingen

Wijzigingen in deze voorwaarden zijn uitsluitend mogelijk indien:

- wet- of regelgeving daartoe aanleiding geeft;
- aanpassing noodzakelijk is vanwege wettelijke bepalingen;
- wijziging plaatsvindt zonder nadeel voor cliënt en na verzwaard advies van de cliëntenraad.

Cliënt wordt tijdig geïnformeerd over wijzigingen. Wettelijke wijzigingen treden in werking op het moment waarop de wet dat bepaalt.

## 3. Rechten en plichten

### 3.1 Verplichtingen van Vlo Care

Vlo Care:

- stemt de zorg af op wensen, behoeften en mogelijkheden van cliënt;
- handelt zorgvuldig en vermijdt gedragingen die schadelijk zijn voor cliënt;
- informeert cliënt direct over incidenten conform de Wkkgz-meldplicht, inclusief de te nemen maatregelen.
- Waarborgt 24-uurs bereikbaarheid voor acute zorgvragen binnen de indicatie.

### 3.2 Verplichtingen van cliënt

Cliënt:

- verstrekt alle relevante informatie die nodig is voor veilige en verantwoorde zorg;
- maakt het mogelijk dat zorg wordt verleend conform zorgplan en arbo-eisen (veiligheid, hygiëne, arbeidsomstandigheden);
- meldt schade die mogelijk door Vlo Care is veroorzaakt zo spoedig mogelijk;
- Meldt afwezigheid minimaal 24 uur vooraf
- onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor medewerkers, vrijwilligers, andere cliënten of de organisatie;
- maakt geen beeld- of geluidsopnamen zonder voorafgaande toestemming. Privé geluidsopnamen worden vooraf gemeld en niet openbaar gemaakt zonder toestemming.

## 4. Het Zorgplan

### 4.1 Totstandkoming

Bij aanvang van de zorg stelt Vlo Care samen met cliënt een zorgplan op. Hierin worden doelen, interventies, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten vastgelegd.

## 4.2 Inhoud van het zorgplan

Tijdens zorgplanbesprekingen komen onder meer aan bod:

- persoonlijke wensen en levensinvulling;
- zorgdoelen en beoogde resultaten;
- betrokken zorgverleners en onderlinge afstemming;
- contactpersoon en informatievoorziening aan naasten;
- frequentie van evaluaties.

Evaluaties worden uiterlijk binnen zes weken verwerkt in het zorgplan en inzichtelijk gemaakt voor cliënt.

## 4.3 Geen overeenstemming

Indien geen overeenstemming wordt bereikt over (onderdelen van) het zorgplan, wordt dit vastgelegd. Niet-overeengekomen onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij noodzakelijk ter voorkoming van ernstig nadeel.

## 4.4 Afwezigheid of verhindering

Indien cliënt verhinderd is zorg te ontvangen, meldt cliënt dit minimaal 24 uur vooraf. Bij niet tijdige afmelding kan Vlo Care gederfde inkomsten in rekening brengen, tot maximaal het daadwerkelijk geleden verlies, tenzij aantoonbaar sprake is van overmacht.

Indien Vlo Care de benodigde zorg niet langer kan leveren door gewijzigde omstandigheden, wordt dit zo spoedig mogelijk besproken.

# 5. Dossier en privacy

## 5.1 Zorgdossier

Vlo Care houdt een elektronisch zorgdossier bij conform wettelijke verplichtingen. Dit dossier bevat alle gegevens die relevant zijn voor goede zorgverlening, waaronder medische informatie en het zorgplan.

## 5.2 Bewaartermijn

Conform de wet (WGB0) worden gegevens 20 jaar bewaard (of langer indien noodzakelijk)

## 5.3 Gebruik en inzage

Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor:

- zorgverlening;
- kwaliteitsbewaking en verbetering;
- financiële afhandeling;
- intercollegiale toetsing, intervisie en supervisie;
- onderzoek naar incidenten of calamiteiten.

Zonder uitdrukkelijke toestemming verstrekt Vlo Care geen gegevens aan derden, tenzij wettelijk verplicht. Direct betrokken zorgverleners en wettelijk vertegenwoordigers vallen hier niet onder.

## 5.4 Bewaartermijn

Gegevens worden 15 jaar bewaard na beëindiging van de zorg, of langer indien wettelijk vereist of redelijkerwijs noodzakelijk.

## 5.5 Recht op inzage, correctie en vernietiging

Clïënt heeft recht op inzage en een kopie van het dossier, tenzij dit de privacy van derden schaadt.

Een schriftelijk verzoek tot vernietiging wordt binnen één maand behandeld (eventueel verlengd met twee maanden). Vernietiging vindt niet plaats indien:

- wettelijke bewaarplicht geldt;
- een concreet en actueel belang van een ander zich daartegen verzet.
- Tijdens lopende zorg is een dossier noodzakelijk. Onjuiste of niet-relevante gegevens kunnen op verzoek worden aangepast.

## 5.6 Aanwezigheid bij medische handelingen

Medische handelingen vinden plaats buiten zicht en gehoor van derden, behalve wanneer aanwezigheid noodzakelijk is voor uitvoering of wettelijk vertegenwoordiging. Voor aanwezigheid van stagiaires wordt vooraf toestemming gevraagd.

# 6. Financiële bepalingen

## 6.1 Vergoeding

Zorg wordt rechtstreeks gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. Clïënt is verantwoordelijk voor het wettelijk eigen risico en eventuele eigen bijdragen aan het CAK.

## 6.2 Niet-vergoede zorg

Indien zorg niet onder de Zvw-dekking valt, wordt cliënt vooraf geïnformeerd over de tarieven

## 6.3 Betalingsplicht

Clïënt betaalt uitsluitend voor zorg indien deze niet rechtstreeks wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg of Zorgverzekeringswet.

Een wettelijke eigen bijdrage kan verschuldigd zijn aan het CAK. Daarnaast kan het eigen risico van toepassing zijn.

## 6.4 Tarieven

Indien cliënt zelf betaalt, informeert Vlo Care vooraf over de geldende tarieven.

## 6.5 Facturatie en betaling

Facturen dienen binnen 14 dagen na dagtekening te worden voldaan via automatische incasso of acceptgiro.

## 6.6 Niet-betaling

Bij overschrijding van de betalingstermijn ontvangt cliënt een herinnering met een aanvullende termijn van 14 dagen.

Na deze termijn worden wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht conform geldende wetgeving.

## 6.7 Tariefwijzigingen

Vlo Care kan tarieven jaarlijks aanpassen op basis van loon- en prijsontwikkelingen of gewijzigde wettelijke tarieven.

# 7. Informatievoorziening

Vlo Care verstrekt cliënt informatie over:

- het zorgaanbod en aanvullende diensten;
- bereikbaarheid bij nood;
- klachtenregeling;
- privacyreglement;
- cliëntenraad;
- mogelijkheid tot schriftelijke wilsverklaring;
- procedure voor nieuwe indicaties.

Informatie wordt afgestemd op het niveau van cliënt. Vlo Care verifieert of de informatie begrepen is.

Cliënt verstrekt bij aanvang:

- contactgegevens van vertegenwoordiger of gemachtigde;
- een geldig legitimatiebewijs;
- relevante medische en persoonlijke informatie;
- informatie over andere betrokken zorgaanbieders.

# 8. Klachten en geschillen

## 8.1 Klachtenprocedure

Vlo Care beschikt over een klachtenregeling. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris ondersteunt cliënt kosteloos bij het zoeken naar een oplossing.

## 8.2 Geschillen

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt zich wenden tot de externe geschillencommissie waarbij Vlo Care is aangesloten Klachtenportaal Zorg.

Cliënt kan er ook voor kiezen de zaak voor te leggen aan de civiele rechter of, bij BIG-geregistreerde zorgverleners, aan de tuchtrechter.

## 9. Beëindiging van de overeenkomst

### 9.1 Automatisch einde

De overeenkomst eindigt:

- bij afloop van de afgesproken periode;
- bij wederzijds goedvinden;
- bij overlijden van cliënt;
- bij verhuizing buiten het werkgebied;
- bij ontbinding door de rechter;
- indien financiering stopt en cliënt niet zelf betaalt.

### 9.2 Opzegging door cliënt

Cliënt kan de overeenkomst op ieder moment schriftelijk beëindigen.

Bij verhoging van tarieven voor aanvullende, zelf betaalde zorg mag cliënt opzeggen per ingangsdatum van de wijziging.

### 9.3 Opzegging door Vlo Care

Vlo Care kan schriftelijk opzeggen met inachtneming van een redelijke termijn indien:

- de zorgvraag zodanig verandert dat passende zorg niet meer mogelijk is;
- cliënt of naasten verplichtingen niet nakomen;
- sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag;
- andere zwaarwegende redenen dit noodzakelijk maken.
- wanneer de wijkverpleegkundige oordeelt dat voortzetting van de zorg niet langer verantwoord of zinvol is

Vlo Care ondersteunt cliënt bij het vinden van passende vervolgzorg en verstrekt desgevraagd een kopie van het dossier. Overdracht van gegevens gebeurt uitsluitend met toestemming van cliënt.

## 11. Materialen en hulpmiddelen bij de zorgverlening

### 11.1 Verband- en wondmaterialen

Indien voor de uitvoering van de zorg verbandmaterialen of specifieke wondproducten noodzakelijk zijn, kan Vlo Care deze bestellen, mits hiervoor een geldige machtiging is afgegeven door een arts of verpleegkundig specialist.

De levering en vergoeding van deze materialen verloopt conform de voorwaarden van de zorgverzekeraar. Vlo Care draagt zorg voor een correcte en doelmatige bestelling binnen de kaders van de afgegeven machtiging.

## 11.2 Verbruiksartikelen en beschermingsmiddelen

Algemene verbruiksartikelen die nodig zijn voor de dagelijkse zorgverlening, zoals handschoenen bij wondzorg, het aanbrengen van zalven of andere verpleegkundige handelingen, worden niet door Vlo Care verstrekt.

De cliënt is verantwoordelijk voor de tijdige aanschaf en beschikbaarheid van deze materialen. De kosten hiervan komen volledig voor rekening van de cliënt.

Indien noodzakelijke materialen niet aanwezig zijn, kan dit gevolgen hebben voor (het tijdelijk uitstellen van) de uitvoering van de zorg.