

Artikel 1 Algemeen

Deze algemene voorwaarden hebben tot doel om de rechten en plichten vast te stellen van zowel Nora Zorg als van u als cliënt van Nora Zorg. Ze bevatten informatie en richtlijnen die door uw contactpersoon met u besproken zullen worden. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en zijn aanvullend op de zorgovereenkomst die tot stand komt tussen de cliënt en Nora Zorg.

Artikel 2 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>Nora Zorg</i>	Nora Zorg B.V. gevestigd te Helmond en staat ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76467414
<i>Cliënt</i>	Eenieder die een zorgovereenkomst met Nora Zorg B.V. heeft afgesloten.
<i>Medewerker</i>	Eenieder die op basis van een arbeidsovereenkomst/ overeenkomst van opdracht verbonden is aan Nora Zorg B.V., dan wel via een uitzendbureau voor Nora Zorg werkzaam is.
<i>Diensten</i>	Alle diensten op het terrein van Individuele Begeleiding, Begeleiding Groep en Beschermd Wonen zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en Wet Langdurige Zorg (WLZ).

In deze algemene voorwaarden kan Nora Zorg ook worden aangeduid met “wij”. De “cliënt” kan worden aangeduid met “u”.

Artikel 3 Reikwijdte

Nora Zorg verleent diensten op grond van wettelijke regelingen zoals de WMO en de WLZ en anders zoals opgenomen in de maatwerkvoorziening. Deze worden ook volgens wettelijke voorschriften en de daartoe gesloten (deel)overeenkomsten met gemeenten uitgevoerd. Deze algemene voorwaarden zijn aanvullend hierop. Voor diensten waarvoor *geen* wettelijke regelgeving geldt, zijn deze algemene voorwaarden richtinggevend.

Indien noodzakelijk heeft Nora Zorg het recht om deze algemene voorwaarden aan te passen in overleg met de cliëntenraad. Bij eventuele wijzigingen wordt u hiervan in kennis gesteld en ontvangt u een nieuw exemplaar van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 Indicatie/ Opdracht

Nora Zorg kan pas met de dienstverlening beginnen als u beschikt over een geldig, *indicatiebesluit óf een door de desbetreffende gemeente waarvan de cliënt inwoner is afgegeven opdrachtbevestiging*. Dit besluit/ deze opdracht geeft aan welke soort hulp u krijgt, voor hoeveel uren per week en voor hoe lang. Soms blijkt tijdens onze dienstverlening dat er aanpassing van de diensten nodig is. In die gevallen kunt u of de medewerker hierover contact opnemen met de contactpersoon van de cliënt. Nora Zorg hanteert het uitgangspunt dat u binnen de klasse van het indicatiebesluit/ categorie-indeling van de gemeente, maximaal betrokken wordt bij de keuze van diensten en de wijze waarop ze aangeboden worden. Wanneer u nog niet beschikt over een geldig indicatiebesluit kan Nora Zorg u helpen.

Artikel 5 Factuur

Nora Zorg, gecontracteerde zorgaanbieder, factureert rechtstreeks aan de gemeente waar u als inwoner bent ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) of bij sprake van Wlz-zorg factureert Nora Zorg rechtstreeks aan de CZ Zorgkantoor. De cliënt betaalt in beginsel een inkomensafhankelijke eigen bijdrage aan het CAK.

Artikel 6 Professionele dienstverlening

Algemeen

Nora Zorg zet deskundige en professionele medewerkers bij u in. De deskundigheid van de betreffende medewerker sluit aan op de aard van de dienstverlening die met u is afgesproken. De diensten van Nora Zorg zijn aanvullend en ondersteunend op datgene wat door u of uw wettelijke vertegenwoordiger wordt ervaren als een tekort in uw persoonlijke mogelijkheden en door de gemeente wordt aangemerkt als een zorgvraag waarvoor toegang tot de WMO bestaat.

Indien sprake is van een zorgvraag die valt onder de reikwijdte van de Wet langdurige zorg (Wlz), sluit de inzet van Nora Zorg aan op het indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In dat geval wordt de zorg geleverd op basis van de toegekende Wlz-indicatie, waarbij Nora Zorg handelt binnen het kader van de geldende wet- en regelgeving, het zorgprofiel en het zorgplan zoals overeengekomen met de cliënt of diens vertegenwoordiger.

Zorgplan

Voor aanvang van de dienstverlening wordt door de gemeente een levering van begeleiding opgesteld. De levering van begeleiding bevat een beschrijving van het diagnostisch beeld en doelen waaraan u wilt gaan werken. Deze levering van begeleiding biedt een leidraad voor de dienstverlening die door de medewerker wordt geboden en wordt opgeborg in uw dossier.

Indien de zorg wordt geleverd op basis van een Wlz-indicatie, wordt een zorgplan opgesteld in overleg met u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger. Dit zorgplan bevat een beschrijving van de noodzakelijke zorg, de doelen en de wijze van uitvoering, conform de geldende Wlz-richtlijnen en het door het CIZ vastgestelde zorgprofiel. Ook dit zorgplan wordt vastgelegd in uw dossier en vormt het uitgangspunt voor de te leveren zorg.

Voor het zorgvuldig opstellen van zowel de levering van begeleiding (Wmo) als het zorgplan (Wlz), verzoeken wij u om alle relevante informatie die van belang is voor uw zorg en begeleiding tijdig aan onze medewerkers te verstrekken.

Het cliëntendossier bevat naast het zorgplan ook actuele gegevens die van belang zijn om de juiste diensten te kunnen verlenen. Deze gegevens betreffen informatie over de begeleidingsafspraken die met u zijn gemaakt en de wijze waarop deze worden uitgevoerd. Daarnaast maken onze medewerkers iedere halfjaar een evaluatieverslag van de dienstverlening.

Bij beëindiging van de dienstverlening wordt uw dossier gearchiveerd. Conform de wet Algemene verordening gegevensbescherming wordt het gedurende vijftien jaar zorgvuldig opgeborgen in ons archief. Het is niet toegestaan gegevens uit uw dossier te wijzigen of te verwijderen. In overleg kunnen er voor u kopieën worden gemaakt.

Professioneel huishoudelijk systeem

Alle huishoudelijke werkzaamheden dient u in beginsel zelf uit te voeren, onder begeleiding van een medewerker van Nora Zorg. Mocht er incidenteel sprake zijn van uitvoering van huishoudelijke werkzaamheden door Nora Zorg, dan hanteren de medewerkers een professionele werkwijze. Voor aanvang van de dienstverlening zal deze werkwijze uitvoerig met u worden besproken. Indien wenselijk kunnen in overleg andere afspraken met u worden gemaakt.

Artikel 7 Algemene omgangsvormen

Wij gaan er van uit dat onze medewerker en u volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met elkaar omgaan. Mocht er sprake zijn van ongewenst gedrag, dan heeft dit altijd een consequentie.

Artikel 8 Tijdstip dienstverlening

Nora Zorg spant zich in om de afgesproken dienstverlening op de overeengekomen tijdstippen te verrichten. In uitzonderlijke gevallen kan het, door onvoorziene of overmachtssituaties, voorkomen dat een medewerker niet op het afgesproken tijdstip aanwezig is. In dergelijke gevallen zal Nora Zorg u zo spoedig mogelijk informeren en in overleg een passend alternatief bieden.

Het kan uiteraard ook voorkomen dat u verhinderd bent om de diensten te ontvangen. U dient Nora Zorg hiervan minimaal *24 uur van tevoren* in kennis te stellen. U kunt uw verhindering telefonisch doorgeven aan uw begeleider. Indien u zich structureel niet afmeldt zonder kennisgeving, kan dit leiden tot beëindigen van de zorgverlening.

Artikel 9 Privacy

De bescherming van uw persoonlijke levenssfeer is een belangrijk uitgangspunt van Nora Zorg. Alle medewerkers binnen Nora Zorg hanteren strikte normen rondom privacy volgens de Wet Algemene verordening gegevensbescherming. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht tegenover derden. Dit betekent dat zij niet met anderen over u mogen praten. Soms kan het voor de dienstverlening echter noodzakelijk zijn dat er overleg met andere hulpverleners plaatsvindt (bijvoorbeeld de huisarts). U wordt hiervan van tevoren op de hoogte gesteld en verzocht om uw akkoord hiervoor te geven.

Omgekeerd verwachten wij van onze klanten dat zij de privacy van onze medewerkers respecteren. Daarom worden onder meer geen privéadressen of -telefoonnummers van medewerkers verstrekt.

Artikel 10 Bereikbaarheid

Voor een optimale uitvoering van onze dienstverlening is Nora Zorg tijdens kantooruren bereikbaar voor vragen, advies en ondersteuning. U kunt telefonisch contact met ons opnemen via 0492 – 236 022 of per e-mail via info@norazorg.nl. Wij streven ernaar uw e-mailbericht binnen twee werkdagen te beantwoorden. Onze medewerkers staan u graag te woord en voorzien u van passende informatie of advies. In geval van crisis of spoedeisende situaties buiten kantooruren is Nora Zorg bereikbaar via het crisisnummer: 06 – 24953735.

Artikel 11 Evaluatie

Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening blijft aansluiten op uw wensen. Daarom voert onze medewerker minimaal een keer per jaar een evaluatiegesprek met u. Ook na beëindiging van de hulpverlening vindt een (eind-) evaluatiegesprek plaats. Uiteraard kunt u ook zelf contact opnemen voor een evaluatiegesprek.

Artikel 12 Arbeidsomstandighedenwet

De Arbeidsomstandighedenwet – kortweg de Arbowet – is door de overheid ingesteld om de arbeidsomstandigheden in bedrijven te laten voldoen aan vastgestelde eisen. Ook Nora Zorg is verplicht om de richtlijnen uit de Arbowet na te leven. Omdat de hulpverlening bij ambulante trajecten bij u thuis plaatsvindt, wordt samen met u gekeken naar goede werkomstandigheden zodat onze medewerkers verantwoord kunnen werken (psychisch én fysiek). Er wordt aandacht geschonken aan de werkomgeving, de werkmaterialen en de werkmethoden. Als blijkt dat er nog punten zijn die niet voldoen aan de wettelijke eisen, zal Nora Zorg samen met u bekijken op welke

manier wel voldaan kan worden aan de wettelijke bepalingen. Nora Zorg kan adviseren en zo nodig bemiddelen in het lenen en/of aanschaffen van de benodigde materialen.

Artikel 13 Toegang tot de woning

Nora Zorg verleent diensten wanneer u zelf thuis bent. U kunt dan de medewerkers toegang tot de woning verschaffen. In verband met uw eigen veiligheid kunnen medewerkers voor ambulante trajecten geen sleutel van uw woning in hun bezit hebben. Bij beschermd wonen heeft Nora Zorg in verband met uw eigen veiligheid een sleutel van uw woning in bezit. In geval van crisis zullen twee medewerkers van Nora Zorg uw woning betreden. Denk hierbij aan situaties zoals overstromingen, stank/geuroverlast, lange tijd geen contact gehad en/of brandveiligheid.

Artikel 14 Geldzaken/ waardevolle spullen

Onze medewerkers mogen geen geld en waardevolle spullen van u in bezit hebben.

Artikel 15 Gebruik vervoermiddel

Het is onze medewerkers *verboden* om gebruik te maken van uw auto.

Artikel 16 Aansprakelijkheid materiële zaken en immateriële zaken

Indien een medewerker materiële schade bij u heeft veroorzaakt en deze niet veroorzaakt wordt door de gebruikelijke slijtage van het voorwerp, zal Nora Zorg deze schade melden aan de verzekeraar. De medewerker zorgt ervoor dat u *binnen twee werkdagen* een schadeformulier in uw bezit heeft. Nora Zorg zal vervolgens de schade zo snel mogelijk laten afhandelen.

Indien Nora Zorg diensten aanbiedt welke tot immateriële schade lijden, blijft de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Nora Zorg gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald tenzij de wet zulks verbiedt.

Artikel 17 Cliëntenraad

Nora Zorg heeft een cliëntenraad die opkomt voor de algemene belangen van de cliënten van de organisatie. De cliëntenraad kunt u bereiken door op nummer 0492-236 022 te vragen naar de cliëntenraad.

Artikel 18 Klachtenregeling

De klachtenregeling is van toepassing op de dienstverlening van Nora Zorg. De klachtenregeling is zichtbaar op de website of kunt u opvragen bij uw begeleider.

Artikel 19 Zorgweigering en einde zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst wordt beëindigd wanneer:

- De geldigheid van de overeenkomst verstreken is;
- Het indicatiebesluit vervalt buiten omzetting van de cliënt zelf;
- De cliënt buiten de regio (gemeenten) van Nora Zorg gaat wonen waar Nora Zorg contracten mee heeft;
- Nora Zorg verplichtingen niet nakomt of in gebreke blijft. Hierbij geldt dat Nora Zorg de mogelijkheid heeft gekregen om binnen een redelijke termijn, met een minimum van een maand, de verplichtingen alsnog na te komen;
- Wanneer de cliënt de zorgovereenkomst opzegt, hierbij wordt 1 opzeggingstermijn van 1 maand gehanteerd.
- De cliënt verleent medewerking aan dat wat noodzakelijk is om de aangevraagde financiering rond te krijgen. Hierbij valt te denken aan het meewerken aan diagnosestelling, het nakomen van afspraken met en het verstrekken van informatie aan de gemeente etc.
- Het besluit tot het beëindigen van een zorgovereenkomst wordt niet genomen nadat de desbetreffende opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht.

Artikel 20 Overige bepalingen

Bij hoge uitzondering kan het voorkomen dat Nora Zorg niet kan voldoen aan de afspraken. Deze situatie doet zich alleen voor als er sprake is van overmacht. Nora Zorg zal de reden hiervan altijd duidelijk aangeven en, indien mogelijk, de afspraak in een later stadium alsnog nakomen.

Er kunnen situaties ontstaan waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien. Mocht dat het geval zijn, dan wordt in een persoonlijk gesprek uw individuele situatie bekeken. Als dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan zal de directie van Nora Zorg de zaak op zich nemen en samen met u zoeken naar passende alternatieven.

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn vastgesteld door de directie van Nora Zorg en gelden voor onbepaalde tijd.

Artikel 21 Geschillen

De Rechtbank in het arrondissement waartoe de gemeente behoren is bevoegd om van geschillen tussen Nora Zorg en de betreffende cliënt in kennis te nemen.