

Zorgovereenkomst

Partijen:

De uitvoerende zorgaanbieder Thuiszorg Melodi, gevestigd te Ede aan de Vening Meineszstraat 1A.
Rechtsgeldig vertegenwoordigd door E. Kayhan, met als functionaris gegevensbescherming: N. Atas (e-mail: n.atas@thuiszorgmelodi.nl) hierna te noemen 'Zorgaanbieder',

en

dhr. / mw. _____ wonende te _____
met bsn _____

hierna te noemen 'de cliënt', verklaren onderstaande te zijn overeengekomen:

Ondertekening

Zorgaanbieder

Plaats: _____
Datum: _____
Naam: _____

De cliënt / vertegenwoordiger

Plaats: _____
Datum: _____
Naam: _____

Handtekening: _____

Handtekening: _____

Wettelijk vertegenwoordiger (indien van toepassing):

Naam: _____
Adres: _____

Telefoon: _____
E-mail: _____

* Indien sprake van wettelijk vertegenwoordiger, gelieve in onderstaande tekst het begrip 'cliënt' daar waar van toepassing te lezen als 'cliënt of haar wettelijk vertegenwoordiger'

Artikel 1 Duur van de overeenkomst

1.1 De overeenkomst gaat in per _____
De overeenkomst is voor onbepaalde tijd / bepaalde tijd tot _____
De zorg is geïndiceerd als _____

Artikel 2 Werkzaamheden

- 2.1 De cliënt ontvangt zorg van Zorgaanbieder conform de in deze overeenkomst opgenomen afspraken. Zorgaanbieder biedt verantwoorde zorg die doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en voldoet aan de door Thuiszorg Melodi vastgestelde kwaliteitseisen alsmede de in de branche toepasselijke, gebruikelijke en wettelijke eisen.

Artikel 3 Vertegenwoordiging

- 3.1 De cliënt machtigt via deze overeenkomst schriftelijk een persoon om hem te vertegenwoordigen indien hijzelf niet of in onvoldoende staat is zijn materiële of immateriële belangen te behartigen.
- 3.2 Artikel 3.1 is niet van toepassing indien de cliënt een wettelijke vertegenwoordiger heeft.
- 3.3 Indien de cliënt zelf, bij wilsbekwaamheid, geen vertegenwoordiger aangewezen heeft en er geen wettelijke vertegenwoordiger aangesteld is, zal van rechtswege de echtgenoot/geregistreerd partner als vertegenwoordiger optreden. Bij het ontbreken hiervan of indien deze niet als zodanig wenst op te treden, dan treedt een ouder, meerderjarig kind, broer of zus op als vertegenwoordiger. Ontbreken deze of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal Zorgaanbieder de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen dan kan Thuiszorg Melodi of Zorgaanbieder zelf een verzoek hiertoe indienen.

Artikel 4 Zorgdossier en zorgplan

- 4.1 Zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorglevering wordt er een zorg- of ondersteuningsplan opgesteld (verder te noemen: 'zorgplan'). NB In de Zorgverzekeringswet (hierna: Zvw) vormt het zorgplan tevens de indicatie voor de zorg.
- 4.2 Het zorgplan komt samen en in overeenstemming met de cliënt of diens vertegenwoordiger tot stand. Door in te stemmen met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de handelingen en de zorg die daarin vermeld staan.
- 4.2.1 Het zorgplan wordt bij gewijzigde zorg- en ondersteuningsvragen gewijzigd, maar ook regelmatig en tenminste een keer per zes maanden geëvalueerd en kan op basis van deze evaluatie ook worden gewijzigd. Bij een nieuwe indicatie vindt altijd een evaluatie van het zorgplan plaats.
- 4.3 In het zorgdossier worden de zorgproducten, de hoeveelheid uren per product en de verdeling van het aantal uur per week vastgelegd aan de hand van de indicatie.
- 4.4 Zorgaanbieder informeert de cliënt regelmatig en in begrijpelijke taal over de gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening alsmede over de zaken die zijn vastgelegd in het zorgplan.
- 4.5 Zorgaanbieder informeert de cliënt over de doelen, de gevolgen en de risico's van de voorgestelde zorg en ondersteuning en over eventuele alternatieven. Indien gewenst stelt Zorgaanbieder deze informatie op schrift.
- 4.6 Het zorgplan is onderdeel van het zorgdossier. Het zorgdossier bevindt zich gedurende de periode dat er zorg verleend wordt aan de cliënt bij deze thuis (en/of is digitaal beschikbaar) en is integraal onderdeel van deze overeenkomst.

Artikel 5 Informatie en toepasselijke voorwaarden

- 5.1.1 Bij zorg vanuit de Zvw of de Wet langdurige zorg (hierna: Wlz) zijn de algemene voorwaarden (BTN/Actiz voorwaarden voor zorg zonder verblijf versie januari 2014) van toepassing.
- 5.2 Op deze overeenkomst is de klachtenregeling van Thuiszorg Melodi van toepassing.
- 5.3 Zorgaanbieder heeft de cliënt een informatiefolder en de algemene voorwaarden ter hand gesteld en de cliënt verklaart deze te hebben ontvangen.
- 5.4 De cliënt heeft schriftelijke informatie ontvangen over de klachtenregeling.
- 5.5 De cliënt heeft schriftelijke informatie ontvangen over de cliëntenraad van Zorgaanbieder.

Artikel 6 Gegevens en privacy

- 6.1 Persoonsgegevens worden door Thuiszorg Melodi slechts verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor:
 - een goede behandeling, verpleging of verzorging van cliënt;
 - het vinden van een zorgverlener passend bij de zorgvraag;
 - het voldoen aan wettelijke vereisten;
 - verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren;
 - het declareren en/of factureren van de zorg;
 - controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars, gemeenten en andere financiers van de zorg; en
 - het verrichten van kwaliteitscontroles om de kwaliteit van zorg te verbeteren (hieronder valt ook de verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars).
- 6.2 De cliënt heeft recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging, en verwijdering van zijn gegevens, behalve wanneer het bewaren van gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt. Thuiszorg Melodi beoordeelt per vraag vanuit de cliënt en binnen 30 dagen of er sprake is van een aanmerkelijk belang voor een ander dan de cliënt. Zorgaanbieder informeert de cliënt binnen vijf dagen na ontvangst van de beoordeling.
- 6.3 De cliënt heeft het recht om persoonsgegevens die hij heeft verstrekt, binnen 90 dagen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen, zoals een Exceldocument.
- 6.4 Thuiszorg Melodi waarborgen dat medewerkers een geheimhoudingsovereenkomst hebben afgesloten. De geheimhoudingsovereenkomst mag tevens een onderdeel zijn van een andere overeenkomst (zoals een arbeidsovereenkomst).
- 6.5 Cliënt geeft bij deze expliciete toestemming voor het verwerken, geven van inzage of het verstrekken van persoonsgegevens voor zover dat met het oog op een goede behandeling, verpleging of verzorging van cliënt, dan wel het beheer van Zorgaanbieder, het beheer van Thuiszorg Melodi of beroepspraktijk noodzakelijk is.
- 6.6 Thuiszorg Melodi bewaart de gegevens gedurende vijftien jaar, tenzij Thuiszorg Melodi vindt dat er een zwaarwegend belang prevaleert om ze langer te bewaren. Zorgaanbieder draagt deze gegevens zo spoedig mogelijk over en vernietigt de informatie als hij deze gegevens aantoonbaar heeft overgedragen aan Thuiszorg Melodi.
- 6.7 Thuiszorg Melodi en betrokkenen hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

6.8 Thuiszorg Melodi gebruiken uitsluitend de Persoonsgegevens die over cliënt worden opgegeven of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan Thuiszorg Melodi worden verstrekt om te verwerken. Thuiszorg Melodi zullen Persoonsgegevens niet voor andere doeleinden gebruiken dan waarvoor cliënt vooraf toestemming heeft gegeven.

6.9 De volgende gegevens kunnen door Thuiszorg Melodi worden verzameld van cliënt:

Gegeven	Wettelijke grondslag	Termijn
Voor- en achternaam	Artikel 7:454 lid 3 BW	15 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Adres	Artikel 7:454 lid 3 BW	15 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Postcode	Artikel 7:454 lid 3 BW	15 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Woonplaats	Artikel 7:454 lid 3 BW	15 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Burgerservicenummer (BSN)	Artikel 7:454 lid 3 BW	15 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Gegevens die noodzakelijk zijn voor het zorgdossier	Artikel 7:454 lid 3 BW	15 jaar
Handtekening	Artikel 7:454 lid 3 BW	15 jaar na stopzetting zorg
Gegevens die noodzakelijk zijn voor het vinden van een goede match tussen cliënt en zorgverleners	Art. 52 AWR	7 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Contactgegevens van betrokkenen van cliënt die noodzakelijk zijn in het kader van de zorgverlening en zorgevaluatie		1 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
E-mailadres	Art. 52 AWR	7 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Telefoonnummer	Art. 52 AWR	7 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
IP-adres (indien gebruik wordt gemaakt van internet van cliënt)	Artikel 7:454 lid 3 BW, artikel 5 lid 2 Besluit elektronische gegevensverwerking door zorgaanbieders	15 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Betaalgegevens (indien cliënt een betaling verricht)	Art. 52 AWR	7 jaar na ontbinding zorgovereenkomst
Geolocatie	Artikel 7:454 lid 3 BW, artikel 5 lid 2 Besluit elektronische gegevensverwerking door zorgaanbieders	15 jaar na ontbinding zorgovereenkomst

6.10 Thuiszorg Melodi nemen aantoonbaar passende en doeltreffende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten overeenstemmen met de aard van de te verwerken Persoonsgegevens, ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies, onbevoegde kennisname, vermindering of enige vorm van onrechtmatige verwerking, alsmede om de (tijdelijke) beschikbaarheid van de gegevens te garanderen. De maatregelen omvatten in ieder geval:

- a.) maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegde betrokkenen toegang hebben tot de Persoonsgegevens voor de doeleinden die zijn uiteengezet;
- b.) maatregelen waarbij de Thuiszorg Melodi uitsluitend toegang geeft tot Persoonsgegevens via op naam gestelde accounts, waarbij het gebruik van die accounts adequaat gelogd wordt en waarbij de betreffende accounts alleen toegang geven tot die Persoonsgegevens waartoe de toegang voor de betreffende (rechts)persoon noodzakelijk is;

- c.) maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, onopzettelijk verlies of wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag, verwerking, toegang of openbaarmaking;
 - d.) maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens in de systemen die worden ingezet voor het verlenen van zorg;
 - e.) maatregelen om de tijdige beschikbaarheid van de Persoonsgegevens te garanderen;
 - f.) maatregelen om te waarborgen dat Persoonsgegevens logisch gescheiden worden verwerkt van andere activiteiten dan zorg.
- 6.11 Thuiszorg Melodi zullen activiteiten die bestaan uit het verwerken van Persoonsgegevens van de cliënt beperken tot de verwerkers die aantoonbaar voldoen aan de veiligheidseisen voor netwerkverbindingen zoals beschreven in NEN7512.
- 6.12 Zorgaanbieder, Thuiszorg Melodi en degenen die informatie verwerken onder het gezag van deze partijen mogen informatie verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden, tenzij hier expliciete toestemming voor is gegeven door cliënt.
- 6.13 Thuiszorg Melodi nemen niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens tussen zit.

Artikel 7 Financiering

- 7.1 De zorg wordt verleend op basis van de laatst geldige indicatie.
- 7.2 De cliënt verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de (eventuele) eigen bijdrage die hij verschuldigd is aan het CAK.
- 7.3 De zorg kan alleen kosteloos geannuleerd worden door de cliënt als de annulering 24 uur vóór aanvang van de zorg schriftelijk of per e-mail kenbaar wordt gemaakt bij Zorgaanbieder.
- 7.4 Indien de annulering binnen 24 uur vóór aanvang van de zorg plaatsvindt, dan wordt 100% van het anders te declareren bedrag bij de cliënt in rekening gebracht.

Artikel 8 Klachten

- 8.1 Klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van Thuiszorg Melodi.
- 8.2 De cliënt, Thuiszorg Melodi kunnen een geschil over de uitvoering van deze overeenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.
- 8.3 Klachten met betrekking tot privacy kunnen, indien een klacht bijvoorbeeld niet naar tevredenheid van cliënt wordt opgelost door Thuiszorg Melodi of Zorgaanbieder, worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 9 Incidenten

- 9.1 Zodra zich een incident met betrekking tot zorg bij de cliënt bij Zorgaanbieder voordoet, heeft voorgedaan of zou kunnen voordoen, is cliënt, Thuiszorg Melodi onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 48 uur, schriftelijk in kennis te stellen en daarbij alle relevante informatie te verstrekken over:
- 1) de aard van het Incident;
 - 2) de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van het Incident; en

- 3) de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om het Incident op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
- 9.2 Zodra zich een Incident met betrekking tot Persoonsgegevens van cliënt bij Zorgaanbieder voordoet, heeft voorgedaan of zou kunnen voordoen, Thuiszorg Melodi en de cliënt daarvan onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 48 uur, in kennis te stellen en daarbij alle relevante informatie schriftelijk te verstrekken over:
 - 1) de aard van het incident;
 - 2) de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens;
 - 3) de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van het incident; en
 - 4) de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om het incident op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
- 9.3 Zodra zich een incident met betrekking tot Persoonsgegevens bij Thuiszorg Melodi voordoet, heeft voorgedaan of zou kunnen voordoen, is Thuiszorg Melodi verplicht de cliënt daarvan onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 48 uur, in kennis te stellen en daarbij alle relevante informatie te verstrekken over:
 - 1) de aard van het Incident;
 - 2) de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens;
 - 3) de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van het incident; en
 - 4) de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om het incident op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
- 9.4 Zodra een incident is gemeld in gevolge van deze overeenkomst bij een derde, zoals een verzekeraar, inspectie of autoriteit, dan zullen partijen elkaar daarvan onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 24 uur, in kennis stellen en daarbij de informatie verstrekken die tevens aan deze derde is gegeven.

Artikel 10 Aanvullingen en/of wijzigingen

- 10.1 Deze overeenkomst kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de cliënt of op initiatief van Thuiszorg Melodi. Overeengekomen aanvullingen en wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan deze overeenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door de client, Thuiszorg Melodi en Zorgaanbieder.
- 10.2 Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken, is Thuiszorg Melodi - in afwijking van het bepaalde in artikel 10.1 gerechtigd eenzijdig de overeenkomst te wijzigen. Thuiszorg Melodi informeert de cliënt en Zorgaanbieder zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze overeenkomst te hechten bijlage.

Artikel 11 Beëindiging overeenkomst

- 11.1 Deze overeenkomst eindigt bij:
 - a. Het bereiken van de in artikel 1.1 genoemde datum;
 - b. Het eindigen van de indicatiestelling;
 - c. Het overlijden van de cliënt;

- d. Opzegging door de cliënt;
 - e. Opzegging door Thuiszorg Melodi;
 - f. Beëindiging in onderling overleg of ontbinding door de rechter;
 - g. Op het moment dat de cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van Thuiszorg Melodi of Zorgaanbieder.
- 11.2 Thuiszorg Melodi kan de overeenkomst eenzijdig binnen een redelijke termijn opzeggen:
- a. indien er door anderen dan Thuiszorg Melodi zorg wordt geleverd en Thuiszorg Melodi als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de zorgovereenkomst uit te voeren;
 - b. Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van Thuiszorg Melodi redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij de zorg verleent;
 - c. om overige gewichtige redenen.
- 11.3 Indien wordt opgezegd op grond van artikel 11.2 zal Thuiszorg Melodi slechts overgaan tot opzegging nadat zij de gronden voor de voorgenomen opzegging met de cliënt besproken heeft en er naar een alternatief is gezocht.
- 11.4 De cliënt kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 48 uur.

