

# Bijlage 1: Onze leveringsvoorwaarden pgb

- U en wij zorgen er samen voor dat onze medewerkers veilig kunnen werken. U regelt dat onze medewerkers, als zij bij u thuis komen, hun werk veilig en onder goede hygiënische omstandigheden kunnen uitvoeren.
- U kunt ons aansprakelijk stellen als u door onze schuld schade lijdt tijdens de ondersteuning. Wij geven uw claim dan door aan onze verzekeraar. Wij zijn nooit aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht.
- U zorgt ervoor dat u voldoende bent verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid voor het geval u schade toebrengt aan ons, onze medewerkers of andere cliënten.
- Wij zijn ervoor verantwoordelijk dat er medewerkers beschikbaar zijn om de met u afgesproken ondersteuning ook daadwerkelijk en vakbekwaam te leveren.
- U werkt naar vermogen mee aan een goede uitvoering van de dienstverlening en geeft ons uit eigen beweging alle informatie die we nodig hebben om die diensten goed en veilig uit te voeren.
- Als u zich agressief of intimiderend tegenover onze medewerkers, vrijwilligers of cliënten of (in onze gebouwen) derden gedraagt, dan mogen wij de dienstverlening stoppen.
- Maakt u gebruik van onze dienstverlening, dan verwerken wij uw persoonsgegevens omdat dit nodig is om u kwalitatief verantwoorde ondersteuning te bieden. Deze verwerking is gebaseerd op de contractuele relatie die u en wij zijn aangegaan en op de wetgeving die onze verplichtingen als zorgverlener regelt.
- Onze medewerkers respecteren uw privacy en uw persoonlijke levenssfeer. Wat zij over u, uw gezin, partner of huishouden weten, blijft vertrouwelijk en geheim. Behalve als wetgeving hen verplicht informatie over u te geven. Op onze website kunt u meer informatie vinden over hoe wij omgaan met uw privacy ([www.gemiva.nl/privacy](http://www.gemiva.nl/privacy)).
- Wij respecteren een door u eventueel afgegeven rechtsgeldige non-reanimatieverklaring, maar kunnen in noodsituaties medische spoedhulp inroepen om uw gezondheidssituatie op een medisch verantwoorde wijze te beoordelen.
- We gebruiken Ons Dossier als elektronisch cliëntendossier (ECD). In dit computersysteem slaan we informatie op die we nodig hebben om goede zorg en ondersteuning te bieden. U kunt meelezen in uw eigen dossier (of dat van uw kind/verwant). Dat kan via cliëntportaal Caren. Daarin vindt u onder andere het ondersteuningsplan en de rapportage op doelen en (ondersteunings)afspraken. Bij Gemiva vinden we een goede samenwerking belangrijk. Wij hopen dat dit systeem daaraan bijdraagt. Op [Carenzorgt.nl](http://Carenzorgt.nl) kunt u een account aanmaken. Aan uw persoonlijk begeleider kunt u een brief vragen met daarin een koppelcode om uw dossier in 'Ons Dossier' te koppelen aan uw Caren zorgt account. U

kunt na het aanmaken van een account ook zelf Gemiva als zorgaanbieder koppelen op de zorgpagina van de cliënt in Caren zorgt. Hiervoor heeft u het cliëntnummer nodig wat u op kunt vragen bij uw persoonlijk begeleider.

- Wij sturen u onze factuur binnen zes weken na de maand waarin de zorg is verleend. Onze factuur bevat een specificatie van de verleende zorg. U ontvangt onze factuur (PDF) per e-mail, tenzij u ons verzoekt om deze per post op te sturen.
- Wij passen onze tarieven – en dus ook de tarieven die we in de pgb overeenkomst met u afspreken – elk jaar per 1 januari aan op basis van een voor zorgdiensten relevante index. Wij kondigen deze tariefsaanpassingen aan door toezending van een nieuwe tarievenlijst. Als u een tariefsverhoging niet wilt betalen, kunt u de zorgovereenkomst opzeggen.
- U bent verantwoordelijk voor tijdige betaling van onze facturen en een tijdige verwerking van een (tariefs)wijzing in de pgb overeenkomst. Als u dat nalaat, dan zeggen wij de pgb overeenkomst met u op met een opzegtermijn van één maand. Eventueel kan de zorg dan voortgezet worden op basis van zorg in natura.
- Als u deze overeenkomst wilt beëindigen, geldt er een opzegtermijn. Die is voor u (net als voor ons) één maand en de opzegtermijn gaat altijd in per de eerste van de maand.
- Beslist het zorgkantoor (Wlz) en/of de gemeente (Wmo of Jeugdwet) dat u geen recht meer heeft op een pgb, dan moet u dat onmiddellijk (schriftelijk) aan ons melden. Als u dat nalaat en wij u zorg leveren terwijl uw pgb al is ingetrokken, dan bent u persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de zorg die wij niet via het pgb vergoed krijgen. U moet die zorg dan uit eigen middelen betalen en wij kunnen incassomaatregelen tegen u treffen.
- Mocht u de overeengekomen diensten niet afnemen, om welke reden dan ook, dan bent u daarvoor toch de vergoeding die we in deze overeenkomst afspreken verschuldigd. Behalve u zich aantoonbaar tijdig hebt afgemeld.
- Meer informatie over bijvoorbeeld cliëntenraden, vertrouwenspersonen, het rookbeleid, de meldcode huiselijk geweld en klachten? Op de website van de Gemiva vindt u de cliënten en verwanten informatie: [www.gemiva.nl/clienten-verwanten](http://www.gemiva.nl/clienten-verwanten). Hier kunt u meer informatie vinden die voor u van belang is.

Gouda, november 2023