Bijlage 1: Leveringsvoorwaarden PGB - Gemiva

Artikel 1. Veiligheid en uitvoering van de ondersteuning

1.1 U en wij zorgen er samen voor dat onze medewerkers veilig kunnen werken. U zorgt ervoor dat onze medewerkers hun werkzaamheden bij u thuis veilig en onder goede hygiënische omstandigheden kunnen uitvoeren.

1.2 Wij zijn verantwoordelijk voor het inzetten van voldoende en vakbekwame medewerkers om de met u afgesproken ondersteuning uit te voeren.

1.3 U werkt naar vermogen mee aan een goede uitvoering van de dienstverlening. U verstrekt uit eigen beweging alle informatie die noodzakelijk is om de ondersteuning goed en veilig uit te voeren.

1.4 Wanneer u zich agressief, intimiderend of anderszins ongepast gedraagt tegenover onze medewerkers, vrijwilligers, cliënten of derden binnen onze organisatie, mogen wij op dat moment de dienstverlening direct beëindigen. Indien dergelijk gedrag zich herhaaldelijk voordoet, kunnen wij besluiten de overeenkomst te beëindigen.

Artikel 2. Aansprakelijkheid en overmacht

2.1 U kunt ons aansprakelijk stellen indien u schade lijdt door een fout van onze zijde tijdens de ondersteuning. Wij melden uw claim bij onze verzekeraar.

2.2 U zorgt ervoor dat u beschikt over een geldige WA-verzekering voor schade die u veroorzaakt aan ons, onze medewerkers of andere cliënten.

2.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht. Onder overmacht verstaan wij omstandigheden buiten onze invloedssfeer waardoor het onmogelijk is de overeengekomen ondersteuning te leveren, evenals situaties tijdens de dienstverlening waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen.

2.4 In geval van overmacht kan het voorkomen dat wij tijdelijk geen ondersteuning kunnen bieden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij uitval van vervoer of andere onvoorziene omstandigheden. Wij informeren u hierover zo spoedig mogelijk.

Artikel 3. Privacy en cliëntdossier

3.1 Wanneer u gebruikmaakt van onze dienstverlening verwerken wij uw persoonsgegevens voor het leveren van kwalitatief verantwoorde ondersteuning. Deze verwerking is gebaseerd op de zorgovereenkomst en op de voor ons geldende wet- en regelgeving.

3.2 Onze medewerkers respecteren uw privacy en persoonlijke levenssfeer. Informatie over u, uw gezin, partner of huishouden wordt vertrouwelijk behandeld, tenzij de wet verplicht informatie te verstrekken. Meer informatie vindt u op www.gemiva.nl/privacy

3.3 Wij gebruiken Ons Dossier als elektronisch cliëntendossier (ECD). Hierin slaan wij informatie op die noodzakelijk is voor goede zorg- en dienstverlening.

3.4 U kunt uw eigen dossier, of dat van uw kind of verwant, inzien via het cliëntportaal Caren. Via dit portaal heeft u onder andere toegang tot het ondersteuningsplan, rapportages en gemaakte afspraken.

3.5 Voor het koppelen van uw dossier aan Caren kunt u een account aanmaken op Caren.nl. Uw persoonlijk begeleider kan u een koppelcode verstrekken. Daarnaast kunt u zelf Gemiva als zorgaanbieder toevoegen via de zorgpagina binnen Caren met behulp van uw cliëntnummer.

Artikel 4. Medische en zorginhoudelijke bepalingen

4.1 Wij respecteren een rechtsgeldige non-reanimatieverklaring. In noodsituaties kunnen wij echter medische spoedhulp inschakelen om uw gezondheidssituatie medisch verantwoord te laten beoordelen.

Artikel 5. Facturatie, tarieven en betaling

5.1 Wij sturen onze factuur binnen zes weken na afloop van de maand waarin de zorg is verleend. De factuur bevat een specificatie van de verleende zorg en de betalingstermijn.

5.2 Facturen worden standaard per e-mail in PDF-formaat verzonden, tenzij u verzoekt om toezending per post.

5.3 Wij passen onze tarieven jaarlijks per 1 januari aan op basis van een voor zorgdiensten relevante index. Nieuwe tarieven worden bekendgemaakt via een nieuwe tarievenlijst.

5.4 Indien u een tariefsverhoging niet accepteert, kunt u de zorgovereenkomst beëindigen.

5.5 U bent verantwoordelijk voor tijdige betaling van onze facturen en voor tijdige verwerking van een tariefswijziging in de PGB-overeenkomst.

5.6 Wanneer u de overeengekomen diensten niet afneemt, blijft u de overeengekomen vergoeding verschuldigd. Dit geldt niet wanneer u de afspraak minimaal 24 uur van tevoren telefonisch of per e-mail heeft afgezegd. Bij een latere afmelding of het niet tijdig doorgeven dat u geen zorg nodig heeft, brengen wij de geplande ondersteuning alsnog in rekening.

5.7 Wanneer u niet tijdig betaalt of een tariefswijziging niet tijdig verwerkt, kunnen wij de PGB-overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van één maand. Indien mogelijk kan de zorg vervolgens worden voortgezet op basis van zorg in natura.

Artikel 6. Duur en beëindiging van de overeenkomst

6.1 Voor zowel u als voor ons geldt een opzegtermijn van één maand. De opzegtermijn gaat steeds in op de eerste dag van de volgende maand. Opzegging dient schriftelijk per e-mail of per post plaats te vinden.

6.2 Wanneer het zorgkantoor of de gemeente beslist dat u geen recht meer heeft op een persoonsgebonden budget (PGB), dient u ons daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.

6.3 Indien u nalaat ons tijdig te informeren over intrekking van het PGB en wij daardoor onbetaalde zorg leveren, bent u persoonlijk aansprakelijk voor de kosten van deze zorg. Wij kunnen deze kosten op u verhalen en incassomaatregelen treffen.

Artikel 7. Overig

7.1 Meer informatie over cliëntenraden, vertrouwenspersonen, het rookbeleid, de meldcode huiselijk geweld en klachten vindt u op www.gemiva.nl/clienten-verwanten. Hier vindt u informatie die voor u van belang kan zijn.

Gouda, januari 2027