

# Algemene Voorwaarden Dovida Utrecht\*

## 1. Algemeen

### 1.1. Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen u en ons gesloten overeenkomst die geldt vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren dienstverlening (mondeling of schriftelijk) heeft aanvaard. Dit wordt aangemerkt als een overeenkomst van opdracht (volgens boek 7 titel 7 - artikelen 400 tot en met 413 - van het Burgerlijk Wetboek).

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing:

- Op de overeenkomst met of namens een klant die dienstverlening van ons ontvangt gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg, Zorg in Natura (Wlz);
- Op de overeenkomst met of namens een klant die dienstverlening van ons ontvangt gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning, Zorg in Natura (Wmo);
- Op de overeenkomst met of namens een klant die dienstverlening van ons ontvangt en dat betaalt vanuit een persoonsgebonden budget;
- Op de overeenkomst met of namens een klant die dienstverlening van ons ontvangt en betaalt, of door een ander laat betalen, met eigen financiële middelen.

### 1.2. Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'.

- Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger
- (dat is degene die namens u beslissingen kan nemen als u dat zelf niet meer kunt);
- Met 'wij/ons' wordt de Dovida zorgaanbieder bedoeld die aan u diensten verleent.

### 1.3. Kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?

Ja, wij kunnen onze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen als:

- Een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- en regelgeving; deze wijziging gaat direct in en wij kunnen u hier ook achteraf over informeren;
- Een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in de contractuele afspraken tussen ons en de financier/ het zorgkantoor, de gemeente of zorgverzekeraar; deze wijziging gaat direct in en wij kunnen u hier ook achteraf over informeren;
- In alle overige gevallen als wij daartoe noodzaak zien of dat wenselijk is, bijvoorbeeld in geval wij u nieuwe, aanvullende diensten willen aanbieden; wij informeren u dan tijdig over de wijziging waarbij we aangeven wanneer de wijziging in werking treedt.

---

\*Dovida Utrecht is een handelsnaam van Horizon Utrecht B.V., uw zorgaanbieder

De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden geven niet een volledige weergave van de wettelijke regeling.

## **2. Uitvoering van de dienstverlening**

### **2.1. Wat mag u van ons verwachten?**

Wij verrichten diensten op het gebied van begeleiding, persoonlijke verzorging en ondersteuning in en om huis. Lees meer over onze diensten op onze website [www.dovida.nl/onze-diensten](http://www.dovida.nl/onze-diensten). De diensten die wij bieden en die u wenst, zijn benoemd in uw Serviceovereenkomst met ons. Als u aanvullende diensten wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Mogelijk kunnen wij dat bieden tegen extra betaling. De exacte inhoud van de wensen en de aard van de te leveren diensten wordt voorafgaand aan de dienstverlening mondeling met u besproken en vastgelegd in het (digitaal) zorgplan. De inhoud van de dienstverlening alsook het aantal uren per week, de dagen en tijdstippen kunnen gedurende de looptijd in overleg tussen u en ons worden aangepast.

De dienstverlening zal worden uitgevoerd door een bij ons in dienstbetrekking zijnde caregiver en onder verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Dovida. Wij zullen ons inspannen om de dienstverlening te laten uitvoeren door een caregiver die past bij het door u gewenste profiel. Alvorens de feitelijke dienstverlening aanvangt zal (mits mogelijk) onder begeleiding van de Klantcoördinator een kennismaking plaatsvinden tussen u en de caregiver. Ingeval zich een situatie voordoet dat de uitvoering van de dienstverlening door de caregiver niet meer voldoet aan uw wensen, zal in overleg met de Klantcoördinator worden bepaald hoe dit zodanig kan worden gewijzigd dat dit weer wel aan de wensen voldoet. Hierbij kan worden overeengekomen dat de dienstverlening door een andere caregiver wordt uitgevoerd.

Dovida draagt zorg voor de kwaliteit van de dienstverlening en de caregiver verricht zijn werk zoals van een redelijk handelend zorgverlener mag worden verwacht. De caregiver van Dovida houdt alles geheim wat hij/zij weet of te weten komt over de klant en diens familie, partner of huisgenoten en hun persoonlijke informatie, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de dienstverlening de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Caregivers gebruiken de laatste 5 minuten van een dienst voor verslaglegging.

Als uw zorgvraag/-behoefte zodanig verandert dat wij u met onze dienstverlening geen goede zorg meer kunnen bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek. Het kan dan voorkomen dat wij onze dienstverlening bij u moeten beëindigen.

Onze caregivers voeren uitsluitend niet-medische diensten uit. Ingeval van een levensbedreigende situatie zal een caregiver in eerste instantie de noodzakelijke alarmdiensten waarschuwen en in afwachting van de komst van ambulance, politie of andere hulpdiensten handelen zoals het een goed burger betaamt en naar vermogen die acties ondernemen die op dat moment naar zijn goeddunken noodzakelijk zijn om de levensbedreigende situatie te beëindigen of te stabiliseren.

Caregivers en/of Dovida zijn niet verantwoordelijk voor uw medische conditie en kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor het niet uitvoeren van medische handelingen.

## 2.2. Onder welke omstandigheden vindt de dienstverlening en inwonende zorg plaats?

Vooraf zal door ons een check worden gedaan van de toegankelijkheid en veiligheid van uw woning. Doel hiervan is om te beoordelen of sprake is van een veilige werkomgeving voor de caregiver. Ingeval bij deze check constatering worden gedaan waaruit blijkt dat geen sprake is van een veilige en toegankelijke situatie zal u de nodige maatregelen nemen om deze situatie zodanig aan te passen dat er wel sprake is van een toegankelijke en veilige werkomgeving. Samen zorgen we ervoor dat de caregiver veilig kan werken.

In het geval dat wij met u hebben afgesproken dat de caregiver bij u inwoont, stellen wij de volgende eisen aan u, uw huis en de voorzieningen:

- U zorgt voor een aparte kamer (met een afsluitbare deur en bed) waar de caregiver kan slapen, inclusief beddengoed en handdoeken, en toegang tot een badkamer;
- U zorgt voor wifi;
- U zorgt voor (de ingrediënten voor) maaltijden en drankjes, dat wil zeggen 3 maaltijden per dag van dienstverlening. Snacks, luxe artikelen en alcohol zijn hierbij niet inbegrepen;
- U zorgt ervoor dat de caregiver alleen wordt gevraagd werkzaamheden te verrichten zoals gedefinieerd in het zorgplan en binnen de afgesproken uren;
- U staat toe dat de caregiver toegang heeft tot uw keuken en uw leefruimte deelt. Hij/zij mag bijvoorbeeld zijn/haar eigen kleding wassen en drogen in uw wasmachine, voedsel in uw koelkast bewaren en pauzes nemen in uw huis of leefruimte;
- U vraagt en laat niet toe dat de caregiver voor of met u zal optreden als (mede) ondertekenaar van juridische documenten;
- U begrijpt dat de caregiver het huis mag verlaten tijdens de pauze.

## 2.3. Wat is het zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een document dat bij de start van de dienstverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het zorgplan worden de met u gemaakte afspraken over de uitvoering van de dienstverlening vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. Wij zorgen ervoor dat het zorgplan inzichtelijk is.

## 2.4. Wat gebeurt er tijdens het kwaliteitsbezoek?

Wij leggen graag op regelmatige basis kwaliteitsbezoeken bij u af om de kwaliteit van de dienstverlening te bevragen en of de inzet aan uw behoefte voldoet. We evalueren ook minimaal twee keer per jaar met u het zorgplan, tenzij u er zelf voor kiest om dit anders in te richten. We bespreken dan hoe de dienstverlening verloopt en/of er aanpassingen gewenst zijn. Naderhand wordt het zorgplan geactualiseerd.

Indien u een indicatie heeft volgens de Wet langdurige zorg kunt u bij het evalueren van het zorgplan gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit kunt u bij het zorgkantoor aanvragen.

## 2.5. Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak (tijdelijk) opschorten of annuleren?

Een tijdige annulering of melden van een opschorting helpt ons als zorgaanbieder bij het plannen van de inzet van ons personeel en onze middelen. Tijdelijke opschorting of annulering van de dienstverlening dient u te doen met inachtneming van een termijn van 24 uur voorafgaand aan het begin van de overeengekomen diensten, in onvoorziene situaties na overleg met ons.

Indien u onze afspraak te laat afzegt of te laat opschort dan hebben wij het recht u 100% van de vergoeding voor de oorspronkelijk afgesproken dienstverlening als particulier in rekening te brengen, ongeacht de reden van afzeggen. Deze rekening wordt niet door uw gemeente, zorgkantoor of zorgverzekeraar vergoed, maar moet u zelf betalen. In uitzonderlijke gevallen, zoals onverwachte ziekenhuisopname, kunnen wij besluiten om af te zien van het in rekening brengen van het verschuldigde bedrag, maar we zijn daar niet toe verplicht.

## 3. Overige afspraken

### 3.1. Welke tarieven hanteren wij?

De actuele tarieven van onze dienstverlening, in geval dat uw diensten betaald worden door de gemeente of andere instantie, zijn afhankelijk van de gemeente waarin u woont, uw zorgverzekering en de soort diensten die u afneemt. Indien u onze diensten zelf aan ons betaald dan ziet u onze tarieven daarvoor in de overeenkomst die wij met u sluiten of hebben gesloten.

Op de particuliere tarieven van onze dienstverlening wordt jaarlijks een indexatie toegepast, welke is gebaseerd op het Consumenten Prijsindexcijfer (CPI) en gerelateerd is aan de salarisontwikkeling binnen de cao VVT. Hierover wordt u jaarlijks in december van het voorafgaande jaar geïnformeerd.

### 3.2. Hoe verloopt de facturering?

Facturering van de op grond van de overeenkomst met de klant uitgevoerde dienstverlening vindt achteraf plaats, al dan niet gecorrigeerd met de feitelijk meer of minder uitgevoerde uren zoals onderling tussen u en ons overeengekomen. De bijkomende kosten uit paragraaf 3.4 worden maandelijks gefactureerd. Ook als wij bedragen voor u voorschieten brengen wij deze maandelijks in rekening. Het IBAN/rekeningnummer en de tenaamstelling van de bankrekening van Dovida worden vermeld op de factuur.

Naar wie en in welke frequentie de factuur gestuurd wordt en welke acties u moet ondernemen naar aanleiding van die factuur, hangt af van de in paragraaf 1.1 bedoelde financieringsbronnen. Hieronder overzicht van de verschillende mogelijkheden.

Financieringsbron	Frequentie	Gericht aan	Acties van de klant
Wet langdurige zorg (Wlz)	Wekelijks	Zorgkantoor	Geen
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	Wekelijks	Gemeente	Geen
Zorgverzekeringswet (Zvw)	Wekelijks	Zorgverzekeraar	Geen

<b>Persoonsgebonden budget (PGB)</b>	Maandelijks	Klant	Factuur doorsturen naar Sociale verzekeringsbank (SVB)
<b>Particulier</b>	Maandelijks	Klant	Binnen 14 dagen betalen

### 3.3. Moet u omzetbelasting (btw) betalen?

Over de dienstverlening is geen omzetbelasting verschuldigd mits:

- U beschikt over een geldige Wlz indicatie van het CIZ dat betrekking heeft op dezelfde soort diensten als de afgenomen dienstverlening;
- U beschikt over een geldige Wmo beschikking van de gemeente die betrekking heeft op dezelfde soort diensten als de afgenomen dienstverlening; of
- U beschikt over een geldige Zvw beschikking (persoonlijke verzorging) van de wijkverpleegkundige die betrekking heeft op dezelfde soort diensten als de afgenomen dienstverlening.

### 3.4. Met welke bijkomende kosten moet u rekening houden?

#### *Kilometervergoeding*

Als wij tijdens de dienstverlening met of voor u kilometers rijden, dan brengen wij deze gereden kilometers bij u (particulier) in rekening tegen € 0,35 per km of een ander bedrag indien dit in uw Serviceovereenkomst staat. Mocht dit tarief gedurende de dienstverlening wijzigen, dan wordt u hierover geïnformeerd.

### 3.5. Gebruik van uw auto, sleutelkastje en (digitale) geld(middelen)

#### *Gebruik van uw auto*

Indien en alvorens u de caregiver vraagt en toestemming geeft om uw auto of ander motorvoertuig te gebruiken voor boodschappen of incidenteel vervoer, in verband met de diensten, zult u er voor zorgdragen dat uw verzekeraar wordt geïnformeerd en accepteert dat de verzekeringsdekking van dit voertuig ook geldt voor derden-geautoriseerde bestuurders, inclusief maar niet beperkt tot de caregiver. U dient een kopie van deze verzekeringsdekking aan ons te verstrekken. U dient er ook voor te zorgen dat uw motorvoertuig een geldige APK heeft, dat er motorrijtuigenbelasting betaald wordt en jaarlijks een onderhoudsbeurt krijgt. U zult ons op de hoogte stellen van elke wezenlijke verandering in de staat van de auto. U bent ook verantwoordelijk voor de betaling van brandstof voor de voor u uitgevoerde ritten en voor de kosten van alternatief vervoer en/of pechhulp en/of reparatiekosten in geval van pech of een aanrijding.

Mogelijk zijn er bijkomende kosten die u moet maken om uw verzekering uit te breiden zodat de caregiver in uw auto mag rijden.

#### *Gebruik van sleutelkastje en (digitale) geld(middelen)*

Indien er voor u gebruik moet worden gemaakt van een sleutelkastje, krijgen de medewerkers van Dovida de beschikking over de code van dit kastje en mogen zij deze en de sleutel(s) uitsluitend gebruiken om de overeengekomen diensten te verlenen.

Indien u, in tegenstelling tot onze gedragscode voor medewerkers, (digitale) geld(middelen) ter beschikking stelt aan de medewerkers van Dovida, is dit onder uw

volledige verantwoording en op uw eigen risico. Caregivers en Dovida zijn niet verantwoordelijk voor eventueel misbruik door derden en kunnen hiervoor niet aansprakelijk worden gehouden.

### 3.6. Hoe wordt er omgegaan met privacy?

Voor de uitvoering van de dienstverlening worden persoonsgegevens gewerkt. De borging van privacy hierbij wordt belangrijk geacht. Meer informatie over hoe wordt omgaat met privacy kunt u lezen in de privacyverklaring op onze website, [www.dovida.nl/privacy-verklaring](http://www.dovida.nl/privacy-verklaring).

### 3.7. Welke informatie krijgen wij van u voorafgaand aan de start dienstverlening?

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- Geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijk) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- Ook geeft u ons informatie over een eventuele wilsverklaring (hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen);
- Geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de dienstverlening, waaronder begrepen informatie over dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

### 3.8. Welke verplichtingen heeft u nog meer?

U heeft de volgende verplichtingen:

- U bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de dienstverlening;
- U geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- U stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de dienstverlening te leveren zoals met u is afgesproken en overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- U meldt ons zo snel mogelijk als u verlies of schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van onze medewerkers;
- U mag zonder onze toestemming géén geluid- en beeldopnamen maken van onze medewerkers;
- U meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

## 4. Klachten

### 4.1. Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Als u een klacht heeft over uitvoering van de dienstverlening door de caregiver of over het handelen of niet handelen van een andere medewerker binnen onze organisatie, dan kunt u zich beroepen op onze klachtenregeling. U kunt meer informatie over de klachtenregeling vinden op onze website, [www.dovida.nl/klachtenregeling](http://www.dovida.nl/klachtenregeling).

Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

#### 4.2. Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken volgens het geschillenreglement dat u kunt vinden op onze website [www.dovida.nl/klachtenregeling](http://www.dovida.nl/klachtenregeling).

### 5. Beëindiging van de dienstverlening

#### 5.1. Wanneer eindigt de dienstverlening?

De dienstverlening eindigt direct, met het einde van de overeenkomst:

- Als de afgesproken periode van dienstverlening is verstreken;
- Als u en wij dat allebei willen en daarover overeenstemming bereiken;
- Na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder 5.2;
- Na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met een e-mail of brief met inachtneming van een beëindigingstermijn van 1 maand;
- Op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- Als het zorgkantoor, de gemeente of zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de dienstverlening aan u (bijvoorbeeld door verhuizing of opname in een verpleeghuis);
- Ingeval van ontbinding door de rechter;
- Bij uw overlijden;
- Bij faillissement of surseance van betaling.

Indien u een indicatie heeft en deze komt te vervallen, gaan wij met elkaar in gesprek over het al dan niet voortzetten van de dienstverlening.

#### 5.2. Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst en de dienstverlening kan door ons worden opgeschort of opgezegd met een e-mail of brief, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- Wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag/-behoefte dat wij u met onze dienstverlening geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- In uw woning voor de caregiver een onveilige situatie is ontstaan en u deze niet binnen redelijke termijn ongedaan maakt;

- U en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst (inclusief die verwoord in de bijbehorende algemene voorwaarden) niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de dienstverlening niet van ons kan worden verwacht;
- Een gesprek over de voortzetting van dienstverlening leidt tot de conclusie dat u of wij de dienstverlening niet willen of kunnen voortzetten.
- U (of degene die voor u betaalt) niet binnen de gestelde termijn aan de betalingsverplichting heeft voldaan of er andere gewichtige redenen zijn voor de beëindiging die wij met u hebben besproken.

### 5.3. Wat gebeurt er als wij de dienstverlening beëindigen?

Als wij de dienstverlening beëindigen zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. U krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt. Wanneer wij de overeenkomst opzeggen, overleggen wij altijd met het zorgkantoor, zorgverzekeraar of de gemeente indien zij betrokken zijn.

### 5.4. Kunt u de dienstverlening beëindigen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief aan ons. Er geldt een beëindigingstermijn van 1 maand.

Indien het een overeenkomst voor bepaalde tijd betreft, mag u de overeenkomst enkel tussentijds opzetten als daar gewichtige redenen voor zijn zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.