



# Zorg op Locatie

## Algemene Voorwaarden

### Zorglocaties & Zorgleveranciers

Deze Algemene Voorwaarden zijn onderdeel van de gemaakte zorgafpraak met u als zorgleverancier of zorglocatie. Tevens is dit document de grondslag voor uw deelname aan Zorg op Locatie.

#### Inhoud

|  |   |
|--|---|
| Definities .....                                       | 1 |
| 1. Doelstelling Zorg op Locatie .....                  | 2 |
| 2. Wederzijdse verplichtingen bij een zorgafpraak..... | 2 |
| 2.1. Verplichtingen Zorg op Locatie .....              | 3 |
| 2.2. Verplichtingen van de zorglocatie.....            | 3 |
| 2.3. Verplichtingen van de zorgleverancier .....       | 4 |
| 3. Wijzigingen.....                                    | 5 |
| 4. Deelname aan Zorg op Locatie .....                  | 5 |
| 5. Persoonsgegevens en privacy.....                    | 5 |
| 6. Ontbinding van de afspraken.....                    | 6 |
| 7. Aansprakelijkheid.....                              | 6 |
| 8. Klachten en geschillen .....                        | 6 |

#### Definities

**Cliënt:** de persoon die gebruik maakt van zorgdiensten of hulpmiddelen.

**Zorgaanvraag:** een gespecificeerde behoefte aan zorgdiensten of hulpmiddelen op een tijdelijke verblijfslocatie.

**Zorgaanvrager:** een particulier (de cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt), bedrijf, vereniging of instelling die voor een persoon zorg of (medische thuis)hulpmiddelen aanvraagt.

**Zorgafpraak:** een overeenkomst waarin alle afspraken worden vastgelegd met betrekking tot de zorgaanvraag over het type te verlenen dienst, specificaties van de behandeling, het tijdstip en de periode waarin dit plaats dient te vinden, op welke locatie dit plaatsvindt en ten behoeve van welke cliënt.

**Zorglocatie:** een locatie waar de cliënt een (tijdelijk, recreatief) verblijf heeft geboekt.



**Zorgleverancier:** een specialistisch dienstverlener op het gebied van fysiotherapie, thuishulp, leverancier van (medische thuis)hulpmiddelen of apothekersdiensten t.b.v. medicijn gebruik.

## 1. Doelstelling Zorg op Locatie

Zorg op Locatie heeft als doel om cliënten die zorg- of hulp nodig hebben, toch van een vakantie te laten genieten. Zij bemiddelt daarom tussen zorgleveranciers en zorgaanvragers. Het gaat daarbij om het continueren van zorg en/of hulpmiddelen, niet zijnde medische hulp van een arts/specialist.

De bemiddeling vindt plaats ten behoeve van cliënten die op een (tijdelijke, recreatie) locatie verblijven of voornemens zijn deze te boeken. De zorgdiensten en gebruik van hulpmiddelen zijn dus altijd tijdelijk.

In opdracht van de zorgaanvrager zoekt Zorg op Locatie een deskundig, passende zorgleverancier die voldoet aan de zorgbehoefte van de aanvrager. Deze leverancier kan de gewenste zorgdienst uitvoeren op, of nabij, de (tijdelijke) verblijfslocatie in de periode dat dit nodig is. Indien gewenst kunnen zorgaanvragers ook een selectie maken uit recreatielocaties die aangesloten zijn bij Zorg op Locatie en daar hun vakantie boeken.

Zorg op Locatie voert zelf geen zorgdienstverlening uit, noch voorziet zij zelf in verblijfsrecreatie, vakantieboekingen of benodigde zorgmiddelen. Zij voert uitsluitend coördinerende diensten ten behoeve van cliënt, zorglocatie en zorgleverancier uit. Een eenmaal gerealiseerde zorgaanvraag wordt vastgelegd in een zorgafpraak.

## 2. Wederzijdse verplichtingen bij een zorgafpraak

Als de bemiddeling voor een zorgaanvraag tot stand is gekomen worden de wederzijdse verplichtingen voor het leveren van een zorgdienst, -middelen en/of -locatie vastgelegd in een zorgafpraak. Dit document is een inspanningsverplichting voor alle zorgleveranciers en -locaties om de door Zorg op Locatie gemaakte zorgafspraken na te komen.

Bij het maken van de zorgafpraak committeert u zich als zorglocatie en -leverancier aan de afspraak dat u gedurende de periode van deelname geen onderlinge relatie aangaat over het invullen van een zorgafpraak buiten Zorg op Locatie om. Voor het niet nakomen van de gemaakte zorgafspraken en/of verstrekken van misleidende informatie, kunnen door Zorg op Locatie kosten in rekening worden gebracht en kan de deelneming aan Zorg op Locatie per direct worden opgezegd waarbij de betaalde abonnementsgelden in geen geval retour worden gestort.



## 2.1. Verplichtingen Zorg op Locatie

Zorg op Locatie zorgt er voor dat:

- een passende zorglocatie of zorgleverancier uit haar relatiebestand (of daarbuiten) wordt gekoppeld aan een zorgaanvraag,
- de voorgestelde zorgleverancier of - locatie na akkoord van zorgaanvrager tot een zorgafsprake wordt gemaakt die door alle betrokken partijen nagekomen dient te worden,
- alle benodigde gegevens over de cliënt, de gewenste zorg of de behoefte aan voorzieningen en hulpmiddelen op de tijdelijke verblijfslocatie, tijdig en correct worden verstrekt aan de zorglocatie en zorgleverancier,
- eventuele wijzigingen in de zorgafsprake of annulering hiervan, zo spoedig mogelijk bekend worden gemaakt bij de betrokken zorglocatie en zorgleveranciers,
- er voor de onderlinge gegevensuitwisseling ten behoeve van de zorgafspraken een adequaat proces, website en automatiseringssysteem beschikbaar is.

Het informatiesysteem blijft ten allen tijden eigendom van Zorg op Locatie.

## 2.2. Verplichtingen van de zorglocatie

Als zorglocatie zorgt u er voor dat:

- de boeking van de cliënt als gast op haar locatie vast te leggen in het eigen boekingsstelsel en onder eigen voorwaarden, en op basis hiervan de eigen tarieven voor het gebruik van haar locatie en faciliteiten in rekening te brengen aan de cliënt/gast,
- eventuele wijzigingen of annuleringen in de boeking door cliënt die van invloed kunnen zijn op de zorgafsprake, zo spoedig mogelijk, en uiterlijk 2 werkdagen voor start van de uitvoering van de zorgafsprake, aan Zorg op Locatie door te geven,
- alle aan Zorg op Locatie opgegeven voorzieningen en faciliteiten in deugdelijk werkende staat beschikbaar te hebben om de benodigde zorg van de zorgafsprake plaats kunnen laten vinden,
- wijzigingen van de beschikbare voorzieningen en faciliteiten die van invloed kunnen zijn op de gemaakte zorgafsprake, zo spoedig mogelijk en uiterlijk 2 werkdagen voor start van de uitvoering van een zorgafsprake, door te geven aan Zorg op Locatie,
- zorgleveranciers makkelijk toegang kunnen krijgen tot uw locatie waardoor aangevraagd zorg snel en efficiënt kan worden geleverd (bijv. door een toegangspasje beschikbaar te stellen van een slagboom),
- bij eventuele klachten, claims en geschillen aangaande uw zorglocatie, uzelf adequaat tot een oplossing komt, zonder tussenkomst van Zorg op Locatie,



Met een tot stand gekomen zorgafspraken, dragen zorglocaties er zorg voor dat uitvoering van de gevraagde zorgdiensten of –leveringen mogelijk zijn. De zorglocatie verklaart hiermee tevens dat zij ten allen tijden correcte informatie over de locatie, voorzieningen en faciliteiten verstrekt. Voor het niet nakomen van de gemaakte zorgafspraken en/of verstrekken van misleidende informatie, kunnen door Zorg op Locatie kosten in rekening worden gebracht en kan de deelneming aan Zorg op Locatie per direct worden opgezegd waarbij de betaalde abonnementsgelden in geen geval retour worden gestort.

### 2.3. Verplichtingen van de zorgleverancier

Als zorgleverancier zorgt u er voor dat:

- de levering van de zorgdienst of (medische, thuishulp)middelen conform de zorgafspraken worden uitgevoerd,
- de geleverde zorgdienst of (medische, thuishulp) middelen op grond van de geldende eigen voorwaarden, tarieven en codes van zorgverzekeraars worden gedeclareerd aan zorgverzekeraar of cliënt,
- het uitvoeren van de zorgdienst met vakbekwame en service gerichte medewerkers plaatsvindt,
- u zelf voor vervanging van medewerkers zorgt indien de voor de zorgafspraken geplande medewerker niet in staat is om de zorgafspraken uit te voeren,
- uitsluitend deugdelijke, gekeurde en goed onderhouden (medische, thuishulp) middelen en apparaten gebruikt worden,
- eventuele constatering, noodzakelijke afwijkingen, onvolkomenheden of wijzigingen die van invloed zijn op de gemaakte zorgafspraken per direct en uiterlijk 2 werkdagen voor start van de uitvoering van de zorgafspraken worden gemeld,
- behandelgegevens adequaat en volgens de geldende wet- en regelgeving in eigen systemen worden vastgelegd,
- indien nodig, behandelgegevens over cliënt met de eigen behandelaar of leverancier op de thuislocatie worden afgestemd,
- bij eventuele klachten, claims en geschillen aangaande uw dienstverlening of (medische, thuishulp)middelen, uzelf adequaat tot een oplossing komt, zonder tussenkomst van Zorg op Locatie.

Met een tot stand gekomen zorgafspraken, committeren zorgleveranciers zich aan het realiseren van de gevraagde zorgdiensten of -leveringen. Voor het niet nakomen van de gemaakte zorgafspraken en/of verstrekken van misleidende informatie, kunnen door Zorg op Locatie kosten in rekening worden gebracht en kan de deelneming aan Zorg op Locatie per direct worden opgezegd waarbij de betaalde abonnementsgelden in geen geval retour worden gestort.



### 3. Wijzigingen

Alle wijzigingen die van invloed zijn op een zorgafspraak, dienen zo spoedig mogelijk, en in ieder geval uiterlijk 2 werkdagen voor de start van de uitvoering van een zorgafspraak, gemeld te worden aan Zorg op Locatie. Kosten ontstaan door niet tijdige melding van wijzigingen kunnen niet op Zorg op Locatie verhaald worden.

### 4. Deelname aan Zorg op Locatie

U dient deelnemer te zijn om in het relatiebestand van Zorg op Locatie opgenomen te worden. U ontvangt als deelnemer een factuur met het deelnamebedrag. Dit bedrag wordt jaarlijks voor een periode van 1 jaar vastgesteld en stilzwijgend verlengt. U kunt 2 maanden voor de verstrijking van het termijn uw deelname schriftelijk opzeggen t.a.v. de administratie van Zorg op Locatie. De tarieven voor de verschillende organisaties zijn opvraagbaar via de website [www.zorgoplocatie.nl](http://www.zorgoplocatie.nl)

Deelnemers ontvangen van Zorg op Locatie:

- Zorgaanvragen van cliënten die passen bij hun organisatie
- Ontzorging van het coördinatie- en regelwerk bij een zorgaanvraag
- Vermelding op de website van Zorg op Locatie
- Gratis PR en Communicatie via diverse kanalen
- Gelegenheid om landelijk samen te werken met collega's in de zorg- én recreatiesector
- Mogelijkheid om deel te nemen aan te ontwikkelen zorg-recreatie arrangementen
- Praktische ondersteuning bij ontwikkeling van de eigen bedrijfsvoering middels het informatieloket

### 5. Privacygevoelige informatie

Zorg op Locatie gebruikt patiëntgegevens uitsluitend voor het zoeken van de juiste zorgleverancier of leveranciers van (medische thuishulp)middelen. Zowel zorglocaties als –leveranciers dienen zich bewust te zijn van eventuele privacy gevoelige informatie. De persoonlijke informatie die u als partner in een zorgafspraak over de cliënt heeft, dient u uitsluitend te gebruiken voor het uitvoeren van de gevraagde zorgdienst. De informatie mag niet gebruikt worden voor andere informatieve, commerciële of analyse doeleinden zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.

Zowel zorgleveranciers als – locaties dienen zich ten allen tijden te houden aan de geldende wet- en regelgeving over persoonsgegevens en privacy. Medisch gerelateerde gegevens over een zorgaanvraag dienen door zorgleveranciers:

- vijftien jaar, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is, bewaard te worden, als deze verband houden met een geneeskundige behandeling;
- binnen 3 maanden na verstrijken van deze termijn of op verzoek van de cliënt vernietigd te worden.



## 6. Ontbinding van de zorgafspraken

De gemaakte zorgafspraken kunnen worden ontbonden door Zorg op Locatie, zorgleveranciers en zorglocaties indien:

- de reeds bemiddelde zorgaanvraag niet langer nodig, of passend is door een verandering in de gezondheid van de cliënt;
- de aangevraagde zorg of (medische, thuishulp)middelen in geheel niet meer geleverd kunnen worden door de zorgleverancier in geval van een faillissement of surseance van betaling;

In bovengemelde situaties kunnen geen kosten verhaald worden op Zorg op Locatie.

## 7. Aansprakelijkheid

Zorg op Locatie bemiddelt tussen de zorgaanvrager, -locaties en -leveranciers. Zij is in dat proces verantwoordelijk voor correcte informatie overdracht en coördinatie vanaf de aanvraag tot en met het moment dat de dienst gerealiseerd is.

De zorgleveranciers zijn ten allen tijden zelf aansprakelijk voor het vakbekwaam uitvoeren van hun diensten en/of leveren van deugdelijke, onderhouden en gekeurde (medische thuishulp)middelen en apparaten.

De zorglocatie is verantwoordelijk voor het bieden van de door hen zelf aangegeven aanwezige, deugdelijke voorzieningen en faciliteiten.

Zorg op Locatie kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor schades en gevolgschades die voortkomen uit een verkeerd uitgevoerde behandeling, gegeven advies, gebruik van (medische, thuishulp)middelen of apparaten, medicijnen en/of materialen, noch voor het niet voldoen van een verblijfslocatie aan de gestelde voorzieningen of faciliteiten. Ook kan Zorg op Locatie niet aansprakelijk worden gehouden door Zorgverzekeraars indien onjuiste declaraties of coderingen plaatsvinden ten behoeve van het uitvoeren van de gevraagde zorgdiensten.

## 8. Klachten en geschillen

Klachten of geschillen over de dienstverlening van Zorg op Locatie willen we graag zo snel mogelijk verhelpen. Meld dit direct aan Zorg op Locatie. We gaan dan onze uiterste best doen om de klacht te verhelpen.

Indien de klacht uitmondt in een blijvend geschil dat niet voldoende met uw organisatie op te lossen is, zal Zorg op Locatie de klacht aanhangig maken bij een ter zake kundige geschillencommissie.