

## Algemene voorwaarden

In dit document is opgenomen welke voorwaarden gelden ten aanzien van onze zorgverlening. Dit document is opgesteld met behulp van een template van de branchevereniging. Dit document bevat algemene voorwaarden over de volgende onderwerpen:

1. Indicatie
2. Het zorgplan
3. Het zorgdossier en persoonsgegevens
4. Betalen
5. Uitvoering van de zorgverlening
6. Klachten en geschillen
7. Aansprakelijkheid
8. Einde van de zorg

### 1. Indicatie

#### Wat is een indicatie?

De indicatie is een soort conclusie van de aard (type zorg en handelingen die u nodig heeft) en omvang (aantal uren) van uw zorgvraag, waarbij het oordeel van u, andere zorgprofessional en de wijkverpleegkundige bij elkaar gebracht zijn in het digitale zorgplan, gebaseerd op uw situatie en zorgvraag op dat moment. Zonder indicatie kunnen wij geen passende zorg leveren. De wijkverpleegkundige stelt deze indicatie indien zorg vanuit de zorgverzekeringsweg (ZVW) bekostigd wordt. Daarbij gebruikt de wijkverpleegkundige het normenkader van de beroepsvereniging V&VN (Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland). Indien uw zorg van ExpertCare ontvangt vanuit een WLZ-indicatie zal de indicatie gesteld worden door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) in samenwerking met het zorgkantoor in uw regio.

#### Hoe komt de wijkverpleegkundige aan de benodigde informatie?

In het ziekenhuis heeft u toestemming gegeven voor het delen van uw (medische) gegevens om thuiszorg te organiseren. Deze informatie heeft de wijkverpleegkundige ontvangen en doorgenomen voordat ze bij u op kennismakings-/intakegesprek komt. Tijdens dit gesprek zal de wijkverpleegkundige de ontbrekende informatie verzamelen, ordenen, vastleggen en zo nodig bij u of derden opvragen. Dit zal altijd in afstemming met u zijn.

Door gebruik te maken van onze diensten bent u op de hoogte dat de verpleegkundigen:

1. uw (medische) gegevens verzamelen en ordenen die nodig zijn voor de indicatie en de uitvoering van de zorg.
  2. contact kunnen opnemen met het ziekenhuis, de behandelend medisch specialist, de huisarts, de zorgverzekeraar, het regionale zorgkantoor en de gemeente, waar u woonachtig bent.
- Bij bezwaar hiertegen kunt u dit kenbaar maken bij de verpleegkundigen en/of het hoofdkantoor van ExpertCare.

#### Welke informatie is ontzettend belangrijk om met ons te delen?

Wanneer u zorg of voorzieningen ontvangt, wilt aanvragen of heeft aangevraagd vanuit een van onderstaande wetten/financieringen, verzoeken we u dit **direct** aan ons door te geven;

- Wet langdurige zorg (WLZ) via zorgkantoor
- Jeugdwet (JW) via gemeente
- Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) via gemeente

Wij ontvangen graag een afschrift van de aanvraag en/of van het besluit op die aanvraag van het CIZ of de gemeente. Mogelijk heeft het voornoemde besluit namelijk invloed op de betaling van de zorg die u van ExpertCare gaat ontvangen of ontvangt. Wij moeten dat controleren.

## 2. Het zorgplan

### Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een digitaal document wat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. Gedurende de periode waarin u zorg van ExpertCare ontvangt zal dit zorgplan continu, in overleg met u, aangepast worden naar uw actuele situatie. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering en de gewenste uitkomsten (doelen) van de zorg beschreven. Daarnaast is het zorgplan de onderbouwing van deze zorginzet. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. Wij voeren de zorg in beginsel uit volgens de afspraken in het zorgplan. Het zorgplan wordt ook wel zorgleefplan (ZLP) genoemd.

### Wat gebeurt er als wij het niet eens worden met elkaar over de inhoud van het zorgplan?

Wij proberen altijd overeenstemming met u te bereiken over de inhoud van het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming wilt/kunt geven voor (delen van) onze zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

Indien wij na overleg met u geen overeenstemming kunnen bereiken over belangrijke onderdelen in het zorgplan, kan dat voor ons een reden zijn waardoor wij de zorg niet kunnen opstarten of kunnen voortzetten. Hierbij kijken we gezamenlijk naar een oplossing voor de zorgvraag die u heeft.

### Wat gebeurt er tijdens een evaluatiemoment?

Periodiek, tenminste 1x per half jaar, wordt met u een evaluatiemoment ingepland. Bij intensievere vormen van zorg zal dit frequenter ingepland worden. Tijdens dit gesprek evalueren en actualiseren wij samen met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- Uw wensen en behoeften en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- Of de gestelde zorgdoelen zijn behaald en welke resultaten van de zorgverlening voor de komende periode gewenst zijn;
- De zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- Welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- Hoe u de algemene zorg ervaart als het gaat om de planning, communicatie, bereikbaarheid en andere randvoorwaarden.

### Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

### Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?

Voor het beste resultaat is het belangrijk dat we de afspraken die we gemaakt en vastgelegd hebben in het zorgplan, ook nakomen. Wanneer het voor u, om welke reden dan ook niet lukt om deze na te komen, zal de zorgverlener hierover met u in gesprek gaan. Zo nodig kan een teamcoach of zorgmanager bij dit gesprek aansluiten. De nieuw gemaakte afspraken na een dergelijk gesprek zullen opnieuw vastgelegd worden in het zorgplan waarbij we u vragen deze digitaal te ondertekenen ter instemming met deze afspraken.

### Is zorgverlening op afstand mogelijk?

Als u gebruik wil maken van zorg op afstand én dit is ook verantwoord vanuit het perspectief van de verpleegkundige, kunnen wij in overleg de zorg op afstand verzorgen. Dat wordt dan opgenomen in het zorgplan. Wij informeren u dan ook over de randvoorwaarden en hoe dit in zijn werk (kan) gaan.

### 3. Het zorgdossier en persoonsgegevens

#### Wat is een zorgdossier?

Om u de best mogelijke zorg te kunnen geven, is het belangrijk dat we uw gegevens vastleggen en bijhouden in een elektronisch zorgdossier (EPD). Hiervoor gebruiken wij het EPD van Nedap ONS. Het zorgdossier is een online, elektronisch dossier waarin wij al uw gegevens opslaan die relevant zijn voor de uitvoering en financiering van de zorg. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het op orde houden zorgdossier. De wet (WGBO) verplicht ons een zorgdossier bij te houden en om deze twintig jaar te bewaren.

#### Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Uw zorgdossier wordt primair gebruikt voor de uitvoering van de juiste, kwalitatief goede zorg door de verpleegkundigen in de wijk. Aansluitend kan u dossier gebruikt worden voor (interne en externe) audits. Zie ook onderstaande opsomming.

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- Goede zorgverlening en behandeling aan u;
- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- Administratieve en financiële afwikkeling en controle;
- Intercollegiale toetsing;
- Intervisie en supervisie;
- Calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Alle zorgverleners die betrokken zijn bij uw zorg en de administratieve en financiële afwikkeling hiervan hebben inzage in bepaalde delen uw dossier. Uzelf heeft inzage in uw dossier via een eigen inlogomgeving genaamd Caren®, onderdeel van het elektronisch patiëntendossier Nedap ONS. Inloggegevens hiervan ontvangt u via de verpleegkundige die bij u langskomt of kunt u opvragen bij ons hoofdkantoor. U kunt ook familie/mantelzorgers/zorgverleners buiten ExpertCare toevoegen en uitnodigen in Caren®. Zonder deze uitnodiging hebben zij geen inzage. Aansluitend zijn er twee situaties waarin wij u gegevens met derden kunnen delen. Natuurlijk houden wij ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en gaan wij zeer zorgvuldig met uw (persoonlijke) gegevens om en delen wij dit alleen indien strikt noodzakelijk;

1. Aanvragen van hulpmiddelen: wanneer hulpmiddelen ingezet moeten worden om zo goede zorg te kunnen verlenen. Denk hierbij aan infuuspomp(en), infuusmaterialen, poststoel, hoog-laag bed etc. Bij het aanvragen van deze hulpmiddelen is het nodig om uw gegevens te delen met de leverancier hiervan, zodat zij kunnen leveren en deze hulpmiddelen (zo mogelijk) bij uw zorgverzekeraar kunnen declareren.

2. Dossieronderzoek: zoals eerder beschreven is het dossier en het zorgplan belangrijk in de uitleg naar zorgverzekeraars, zorgkantoren, kwaliteitsauditeurs en de inspectie voor gezondheidszorg en jeugd (IGJ) over de (kwaliteit van de) geleverde en gedeclareerde zorg. Deze organisaties voeren verschillende controles uit bij ExpertCare waarbij zij ook, alleen indien noodzakelijk, inzage vragen in de zorgdossiers. Wij houden ons aan de wet- en regelgeving ten aanzien van uw dossier en de omgang met uw persoonsgegevens, zoals de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de AVG. Ons privacy-statement staat op onze website: <https://expertcare.nl/privacystatement-expertcare-algemeen/>

#### Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het zorgdossier inzien via Caren® en een kopie opvragen via ons hoofdkantoor, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering.

#### Kunt u het dossier wijzigen?

Wij kunnen op uw verzoek bepaalde onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze feitelijk niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. Wij bespreken een verzoek met u en geven aan of en hoe het uitgevoerd kan worden.

#### Kunt u het dossier laten vernietigen?

Zolang u bij ons in zorg bent hebben altijd een elektronisch patiëntendossier nodig. Wanneer u bij ons uit zorg gaat kunt u ons via ons hoofdkantoor verzoeken om het zorgdossier te vernietigen, tenzij sprake is van een wettelijke uitzondering.

#### Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

#### **4. Betalen**

##### Moet u betalen voor de zorgverlening?

Nee, de zorg die onze verpleegkundigen bij u leveren wordt vergoed door uw zorgverzekeraar (ZVW), het zorgkantoor bij een WLZ-indicatie, de gemeente bij WMO/Jeugdwet of vanuit een persoonsgebonden budget (PGB) indicatie. Bij een PGB indicatie kan het zo zijn dat de betaling van de zorg wel via u verloopt. Tot slot kan het ook zijn dat de geleverde zorg vergoed wordt door het ziekenhuis van waaruit u naar ons verwezen bent. Wij hebben dan met hen prijsafspraken gemaakt. In zeer uitzonderlijke situaties is het mogelijk dat u als cliënt de geleverde zorg aan ExpertCare betaald, dit is vaak alleen op eigen verzoek vanuit de cliënt.

Wanneer u wijkverpleging ontvangt vanuit de zorgverzekeringswet (ZVW) gaat dit niet van uw eigen risico af en hoeft u geen eigen bijdrage te betalen.

Bij zorg vanuit de WLZ is wel een inkomensafhankelijke eigen bijdrage van toepassing. Dit kunt u bij het zorgkantoor in uw regio navragen.

##### Hoeveel moet u betalen?

In het uitzonderlijke geval dat u moet betalen voor de zorgverlening, stemmen wij vóór de aanvang van die zorgverlening tarieven en de betalingstermijn met elkaar af.

Daarnaast geldt 1 uitzondering waarbij u wel een rekening vanuit ExpertCare kunt verwachten; Wanneer u, na een eerste waarschuwing, de zorg nogmaals, niet tijdig, zonder geldige reden afzegt ontvangt u een factuur van €95,-. Zie volgende paragraaf 'Hoe kunt u uw zorgmoment afzeggen?'

#### **5. Uitvoering van de zorgverlening**

##### Wat u van ons kunt verwachten?

**Wijkteam:** U ontvangt zorg of gaat zorg ontvangen van het wijkteam wat in de regio van uw woonplaats werkt. Het wijkteam bestaat uit een groep van gemiddeld 8-10 (wijk)verpleegkundige. Wij streven ernaar dat u zorg ontvangt van deze vaste groep verpleegkundige, zodat de zorg optimaal gegeven kan worden en u hen ook goed leert kennen. Door ziekte of overmacht kan het gebeuren dat een collega uit een andere regio uw vaste team komt ondersteunen. Dit proberen wij tot een minimum te beperken, maar we hopen op uw begrip.

**Planning:** De zorgmomenten zullen zoveel mogelijk in overleg met u ingepland worden. Om efficiënt om te gaan met de beschikbaarheid van de verpleegkundigen, kan het zijn dat u gevraagd wordt om het zorgmoment te verschuiven. Reden hiervoor zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat er meer cliënten in uw woonplaats zorg nodig hebben en dat we deze na elkaar willen inplannen. Wij hopen dat u hierin zo flexibel mogelijk met onze verpleegkundigen wil meedenken. Mocht u zelf het zorgmoment willen aanpassen, neem dan contact op met het wijkteam. Zij zullen hierin met u zoeken naar een passend moment.

**Rapportages:** Van ieder zorgmoment wordt een rapportage geschreven in uw elektronische patiëntendossier. Dit heeft als doel de voortgang van uw zorg te monitoren, bijzonderheden te noteren en over te dragen aan collega-verpleegkundigen, overleg met externe zorgverleners te rapporteren én ter verantwoording van de ingezette zorg bij declaratie naar de zorgverzekeraar. Deze rapportages kunt u meelesen via Caren®.

**Protocollen:** De verpleegkundigen leveren goede zorg volgens de actuele normen die gelden binnen de wijkverpleegkundige zorg op grond van de wet en de professionele standaarden. De verpleegkundige handelingen worden uitgevoerd volgens de landelijk geldende Vilans protocollen, aangevuld met protocollen uit het verwijzende ziekenhuis (indien van toepassing).

In sommige gevallen kan er een goed onderbouwd/afgewogen reden zijn om af te wijken van de professionele standaard. Dat zullen wij dan goed motiveren en opschrijven in het zorgplan en de rapportages.

### Welke zorgverleners zetten wij voor de zorg in?

Bij Expertcare werken verpleegkundigen en wijkverpleegkundigen waarvan een heel aantal zich hebben gespecialiseerd. Denk hierbij aan een specialisatie in de oncologie, dialyse, intensive care (IC), spoedeisende hulp (SEH), palliatieve zorg en tot kinderverpleegkundigen. ExpertCare heeft daarnaast een eigen Academy waar wij onze verpleegkundige een vervolgopleiding aanbieden. Al onze (gespecialiseerde) verpleegkundigen zijn getraind om alle complexe en risicovolle verpleegkundige handelingen uit te voeren. Hun kennis en vaardigheden worden middels scholing bij ExpertCare Academy continue up-to-date gehouden.

Afhankelijk van uw zorgvraag wordt het juiste personeel ingezet; dat kunnen zowel eigen personeel in dienst, ingeleend personeel, oproepkrachten of zelfstandigen zijn. Wij zorgen dat alle deze zorgverleners die zorg leveren, hiertoe bevoegd en bekwaam zijn en handelen overeenkomstig de voor hen geldende professionele standaarden en de juiste protocollen.

ExpertCare is een erkend leerbedrijf voor verpleegkundige vervolg- en beroepsopleidingen. Hierdoor kan het voorkomen dat u zorg ontvangt van een verpleegkundige in opleiding onder supervisie (op afstand) van een gediplomeerd verpleegkundige. Wij vragen u vriendelijk om deze verpleegkundige in opleiding zoveel mogelijk tijd en ruimte te geven om te kunnen leren. Zij maken de zorg thuis voor de in de toekomst mogelijk.

### Hoe kunt u met de zorgverleners overleggen of het wijkteam bereiken?

Bij de start van de zorg krijgt u een eerstverantwoordelijk verpleegkundige (EVV'er) toegewezen. Deze EVV'er is uw aanspreekpunt bij vragen over de (voortgang van) zorg. Deze verpleegkundige regelt samen met u alles gericht op de juiste zorg op de juiste plaats. Taken van een EVV'er:

- Is uw aanspreekpunt, maar ook voor familie, mantelzorgers en andere disciplines die bij de zorg betrokken zijn.
- Bewaakt of er volgens de gemaakte afspraken en het zorgplan wordt gewerkt.
- Heeft samen met u de regie over de bestellingen van hulpmiddelen en materialen.
- Voert voortgangsgesprekken en een exitgesprek bij einde zorg met uw en/of uw naasten

Ieder wijkteam heeft een eigen bereikbare dienst telefoonnummer (BRD). Hierop is 24 uur per dag een verpleegkundige te bereiken. Heeft u vragen over de zorg, de planning hiervan of wilt u iets doorgeven, dan kunt u dit BRD-nummer bellen. Bij vragen die niet kunnen wachten tot uw volgende zorgmoment, de volgende dag of bij problemen/alarmen/andere calamiteiten, dan kunt u ook 's avonds, 's nachts en in het weekend (24/7) de BRD van uw wijkteam bellen.

### Hoe helpt u ons de zorg te leveren?

Het is belangrijk dat we de gemaakte afspraken over de zorgverlening goed nakomen met elkaar. Dit zodat we de zorg kunnen leveren zoals afgesproken in het zorgplan en zoals dit moet volgens regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

Het kan hierbij voorkomen dat het sterk aangeraden wordt om gebruik te maken van verpleeghulpmiddelen (bv. een tillift, douchestoel etc.). Wij zullen het gebruik van dergelijke hulpmiddelen in overleg met u toepassen en de afspraken hierover vastleggen in het zorgplan.

### Hoe kunt u uw zorgmoment afzeggen?

Het kan voorkomen dat u een zorgmoment moet afzeggen. Hierbij willen we u vragen om dit zo vroeg mogelijk maar minimaal 24 uur van tevoren telefonisch door te geven aan het wijkteam. Dit geeft hun de mogelijkheid om andere cliënten in de route te schuiven, toe te voegen en te informeren.

Moet u noodgedwongen de zorg binnen 24 uur afzeggen en heeft u hier een legitieme reden voor?

Dan hebben wij daar alle begrip voor. Legitieme redenen zijn onder andere acute ziekenhuisopname of acute verslechtering van gezondheid waardoor zorg niet door kan gaan. Zegt u de zorg binnen 24 uur af zonder goede reden dan zullen we u in eerste instantie een brief sturen met een waarschuwing. Bij een tweede keer zijn wij helaas genoodzaakt om u de factuur van het zorgmoment te versturen, afhankelijk van de duur van het zorgmoment, tot een bedrag van maximaal €95,-. Deze kosten kunt u niet declareren bij uw zorgverzekeraar en zullen door u zelf betaald moeten worden.

### Welke gedragsregels gelden?

De verpleegkundige van ExpertCare komt bij u in huis. Zowel voor u als voor onze verpleegkundige willen wij een veilige omgeving creëren. Daarom beschrijven wij een aantal punten die kunnen bijdragen aan een veilige omgeving voor u als client en onze verpleegkundigen.

Bij ExpertCare wordt ongewenst gedrag van medewerkers en/of cliënten niet getolereerd. De medewerker is verantwoordelijk voor het vermijden en voorkomen van onveilige situaties. Datgene wat de medewerker of cliënt als ongewenst ervaart, is geldend.

Indien een verpleegkundige ongewenst gedrag door een cliënt ervaart, heeft hij/zij het recht het werk onmiddellijk te onderbreken en weg te gaan. In deze situatie zal de verpleegkundige melding maken bij de zorgmanager van het ongewenste gedrag van de cliënt. Afhankelijk van de situatie kan het zijn dat wij genoodzaakt zijn om de zorg te beëindigen. Onderstaande situaties zijn hier voorbeelden van;

- (Seksuele) intimidatie, al dan niet fysiek;
- Verbale of fysieke agressie;
- Lichamelijk geweld;
- Discriminatie;
- Overige voorkomende situaties ter beoordeling van de directie.

Indien een cliënt ongewenst gedrag door een verpleegkundige ervaart, heeft hij/zij het recht deze verpleegkundige (vriendelijk) te verzoeken het huis te verlaten of geen toegang te verlenen. In deze situatie kan de cliënt contact opnemen met het hoofdkantoor en naar de klachtencommissie vragen.

#### Wat spreken wij af over het maken van (beeld)opnamen?

Om de privacy van onze medewerkers te bewaken is het niet toegestaan om zonder toestemming van de medewerker/ExpertCare beeld- en/of geluidsopnames te maken en/of te verspreiden. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, is dat zeker mogelijk maar is het noodzakelijk om dit voordat het gesprek begint te melden bij de betreffende medewerker.

## **6. Klachten en geschillen**

### *Klachten*

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

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website of in de informatiebrochure. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

#### Wij willen u vragen onderstaande stappen te volgen voor uw klacht;

- *Voorleggen aan uw zorgverlener:* Wanneer u niet tevreden bent over de zorg, is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen. Veel klachten zijn gebaseerd op miscommunicatie of een verschillend verwachtingspatroon. Wij stellen het in zo'n situatie erg op prijs als u contact opneemt met uw EVV'er, zodat wij in de gelegenheid zijn om uw onvrede weg te nemen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

- *Klachtenfunctionaris:* Mocht u er samen met de zorgverlener/verpleegkundige niet uitkomen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Wanneer u een klacht indient, wordt ernaar gestreefd om binnen 4 weken tot een oplossing te komen. Indien u contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kunt u uw klacht richten aan de interne klachtencommissie via [kwaliteit@expertcare.nl](mailto:kwaliteit@expertcare.nl) of een brief sturen t.a.v. de interne klachtencommissie, Perkinsbaan 14, 3439 ND Nieuwegein

- *Cliëntenraad en geschillencommissie:* Indien u er samen met de klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de cliëntenraad of geschillencommissie. De geschillencommissie is een onafhankelijke

organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht. ExpertCare heeft voor het behandelen van geschillen een overeenkomst gesloten met Stichting Geschillencommissie EZa. Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie kunt u vinden op de website [www.geschillencommissie-EZa.nl](http://www.geschillencommissie-EZa.nl) en staan hieronder. Tevens staat hier informatie over hoe u een geschil kunt indienen.

### *Geschillen*

#### Welke procedure geldt er bij een geschil?

U kunt een geschil indienen bij de Geschillencommissie Extramurale Zorg. Dit is een door de Minister erkende geschillencommissie. Voor het reglement en de werkwijze zie <https://geschillencommissie-eza.nl/>.

#### Geldt er een termijn voor het indienen van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum van de gebeurtenis, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

#### Gelden er voorwaarden voor het indienen van een geschil?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

#### Wat betekent een uitspraak van de Geschillencommissie?

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. Dit betekent dat u en wij zich daaraan moeten houden. Alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

#### Moet u een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie?

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als u voor de geschilleninstantie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

### Complimenten

Wij vinden het ook erg leuk om uw complimenten te ontvangen wanneer u tevreden bent over ons en onze zorg. Wij ontvangen uw complimenten graag per mail via [info@expertcare.nl](mailto:info@expertcare.nl) of u kunt uw ervaring delen via Zorgkaart Nederland en Google Reviews

## **7. Aansprakelijkheid**

Als wij toerekenbaar tekortschieten bij de zorglevering en u lijdt daardoor schade, zijn wij daarvoor aansprakelijk. Dat betekent dat wij uw schade vergoeden.

#### Wat als een zorgverlener een van uw eigendommen heeft beschadigd tijdens de zorg?

Helaas kan het voorkomen dat een collega van ExpertCare een eigendom van U beschadigt of niet meer geschikt voor gebruik maakt. Dit soort situaties zijn erg vervelend, maar ook deze willen wij graag met u oplossen. Voor dit soort gevallen willen we u vragen om zo snel mogelijk, tenminste 14 dagen na ontstaan van de schade, contact op te nemen met het hoofdkantoor. Zij vragen u om een mail te sturen naar [info@expertcare.nl](mailto:info@expertcare.nl) met onderstaande:

- Een bewijs van beschadiging aan te leveren van het beschadigde product (bijvoorbeeld foto).
- Bon of factuur van het product. Mocht deze niet (meer) bestaan, dan graag aangeven hoe oud het product is.
- Welk bedrag u als schadeloosstelling verwacht.
- Bankrekening en tenaamstelling.

Wij nemen contact op met onze verzekeraar en informeren u over de voortgang.

Daarbij geldt het volgende:

- Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte- of gevolgschade als gevolg van het handelen van onze zorgverleners.
- Eventuele aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat door onze verzekering wordt uitbetaald.

- Als toepassing van de vorige zin, wordt als maatstaf de effectief geleden en bewijsbare schade vergoed.

## **8. Einde van de overeenkomst**

### Wanneer eindigt de overeenkomst?

Mocht u geen zorg meer nodig hebben van onze verpleegkundigen, dan sluiten we samen met u de zorg af. Hiervoor geldt geen opzegtermijn. We voeren dan graag een exitgesprek met u waarin we de zorg evalueren.

Andere redenen om de zorg te stoppen zijn bijvoorbeeld wanneer er geen geldige financiering/indicatie meer is of doordat de zorg niet langer veilig thuis gegeven kan worden. Zie ook onderstaande opsomming met redenen om de zorg te moeten stoppen:

- Wanneer u geen zorg meer nodig heeft (zorg stopt of u kunt het zelfstandig/met mantelzorgers)
- Wanneer u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- Wanneer de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en er geen passende financiering meer mogelijk is;
- Zodra de geldige indicatie afloopt; en deze niet verlengd kan worden naar inzicht van de wijkverpleegkundige
- Ingeval van ontbinding door de rechter;
- Bij overlijden
- U en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden.

In alle situaties waar u na stoppen van de zorg bij ExpertCare zorg nodig heeft, zal het stoppen van onze zorg natuurlijk tijdig met u besproken worden en kijken we samen naar oplossingen of alternatieve zorg. Met uw toestemming zullen we uw medische informatie in de vorm van een overdracht aan een andere organisatie doorsturen.