

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN CUMULUS HOME

Inhoud

ARTIKEL 1 - TOEPASSELIJKHEID	2
ARTIKEL 2 - VERTEGENWOORDIGING, FAMILIE EN NAASTBETROKKE(N).....	2
ARTIKEL 3 - DUIDELIJKE INFORMATIE	2
ARTIKEL 4 - ALGEMENE INFORMATIE	2
ARTIKEL 5 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE	3
ARTIKEL 6 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST/TOESTEMMING EN ZORGPLAN	3
ARTIKEL 7 - ZORGDOSIER	4
ARTIKEL 8 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING	4
ARTIKEL 9 - KWALITEIT VAN ZORG	4
ARTIKEL 10 - VEILIGHEID.....	5
ARTIKEL 11 - INCIDENTEN.....	5
ARTIKEL 12 - ZORG OP AFSpraak	5
ARTIKEL 13 - KETENZORG.....	5
ARTIKEL 14 - GOED CLIËNTSCHAP	6
ARTIKEL 15 - KOSTEN.....	6
ARTIKEL 16 - HUISREGELS EN OVERIGE BEPALINGEN	6
ARTIKEL 17 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST	7
ARTIKEL 18 - KLACHTENREGELING	7

ARTIKEL 1 - TOEPASSELIJKHEID

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Cumulus Home gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken.
- 1.2 Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ambulante zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
- 1.3 Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

ARTIKEL 2 - VERTEGENWOORDIGING, FAMILIE EN NAASTBETROKKE(N)

- 2.1 De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.
- 2.1 In het kader van goede zorg aan de cliënt hebben familie en/of naastbetrokkenen van de cliënt recht op overleg met de zorgverlener over de zorg aan de cliënt, tenzij de cliënt hiervoor desgevraagd geen toestemming geeft.
- 2.2 Cumulus Home hanteert in principe de geldende regeling met betrekking tot familie en naast betrokkenen.
- 2.3 Indien de zorgverlener in het vorige lid bedoelde regeling niet hanteert, wordt bij de afspraken met de cliënt in ieder geval ingegaan op de wijze waarop aan de betrokkenheid, informatievoorziening aan en ondersteuning van familie en/of naastbetrokkenen invulling wordt gegeven.
- 2.4 De zorgverlener legt de afspraken ingevolge de vorige leden van dit artikel vast in het zorgdossier.

ARTIKEL 3 - DUIDELIJKE INFORMATIE

- 3.1 De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen de keuze over de zorgverlening te kunnen maken. De informatie moet worden verschaft op een voor de cliënt geschikt niveau. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Indien noodzakelijk wordt de informatie in een andere vorm en/of taal worden aangeboden.
- 3.2 Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.

ARTIKEL 4 - ALGEMENE INFORMATIE

- 4.1 De in artikel 3 bedoelde informatie omvat in deze fase ten minste het volgende:
 - a. beknopte uiteenzetting over Cumulus Home en de gang van zaken van het zorgproces inclusief de beëindiging van de overeenkomst;
 - b. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van Cumulus Home;
 - c. een heldere omschrijving van relevante begeleiding- en behandelmogelijkheden;
- 4.2 De zorgverlener stelt in deze fase de cliënt informatie ter beschikking, waarin in ieder geval de Algemene Voorwaarden zijn opgenomen en die voorts ten minste het volgende omvat:
 - a. informatie over de intake, inhoud en verdere zorgverlening;
 - b. informatie over de cliëntenraad;
 - c. informatie over de klachten- en geschillenregeling;
 - d. informatie over de rechtspositie van de cliënt;
 - e. informatie over de privacy regeling;
 - f. informatie over de geheimhoudingsplicht;
 - g. de huisregels;
 - h. informatie over de kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
 - i. feitelijke informatie over Cumulus Home, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de eventuele website en informatie over andere relevante instanties in de regio;

- 4.3 De in het vorige lid bedoelde informatie is zoveel als mogelijk beschikbaar op de website van Cumulus Home. Indien de cliënt dit wenst, ontvangt cliënt van Cumulus Home informatie over één of meerdere onderwerpen zoals vermeld in het vorige lid in schriftelijke vorm.

ARTIKEL 5 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE

- 5.1 Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen informatie uit die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
- de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
 - de zorgopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
 - de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen);
 - de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
 - de ervaring van de betrokken zorgverleners;
 - overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
- 5.2 Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
- 5.3 Naast het bepaalde in het vorige lid kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstige nadeel voor de cliënt oplevert.

ARTIKEL 6 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST/TOESTEMMING EN ZORGPLAN

- 6.1 De zorgverlener doet in overeenstemming met de professionele standaard op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt bedoeld in artikel 5 een aanbod tot de te leveren zorg – het begeleidingsplan – het behandelplan;
- 6.2 Het begeleidingsplan – het behandelplan bevat in ieder geval:
- de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
 - de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
 - wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken.
 - de frequentie en onder welke omstandigheden de zorgverlener de zorgverlening in samenspraak met de cliënt gaat evalueren en actualiseren, waarbij als norm geldt aan het einde van de zorg en in het geval dat de zorg langer dan drie maanden duurt steeds na elke drie maanden, tenzij omstandigheden een andere evaluatietermijn rechtvaardigen of noodzakelijk maken;
 - de eventuele nazorg.
- 6.3 De overeenkomst tussen de cliënt en Cumulus Home komt uitsluitend tot stand indien:
- de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en;
 - Cumulus Home redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij Cumulus Home aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.
- 6.4 Cumulus Home begint de begeleiding/behandeling pas nadat de instemming van de cliënt is verkregen op basis van het in het eerste lid bedoelde begeleidingsplan - behandelplan.
- 6.5 In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier.
- 6.6 Indien afwijking van het begeleidingsplan -behandelplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen zorgverlener en cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het begeleidingsplan -behandelplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te

- voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
- 6.7 De zorgverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan; desgewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.
- 6.8 Cumulus Home legt tijdens het in het eerste lid bedoelde gesprek dan wel – als dit gelet op de te bieden zorg niet anders mogelijk is - binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, het resultaat van de bespreking met de cliënt op de onderscheiden onderwerpen vast in een zorgplan, waarin tevens wordt opgenomen:
- eventuele contra-indicaties voor de behandeling en zorginterventie;
 - de instructie voor en het monitoren van het medicatiegebruik en bijwerkingen;
 - de tijdstippen waarop zorgverlener en cliënt het zorgplan evalueren en zo nodig actualiseren.
- 6.9 Het zorgplan blijft gedurende de begeleiding - behandeling ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.
- 6.10 Indien afwijking van het zorgplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen zorgverlener en cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
- 6.11 Het begeleidingsplan -behandelplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.
- 6.12 Cumulus Home begint de zorg pas nadat de instemming van de cliënt is verkregen op het opgestelde zorgplan.
- 6.13 In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is voor geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist.
- 6.14 In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan hiervan worden afgeweken. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier.
- 6.15 Cumulus Home zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van Cumulus Home.

ARTIKEL 7 - ZORGDOSSIER

Het zorgdossier bevat naast de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

- in overleg met de cliënt welke familie of naastbetrokkene bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
- de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor behandeling en zorginterventies;
- de voortgang (incl. rapportages, correspondentie, ROM uitslagen, gaf scores etc.) van de behandeling en/of begeleiding en al het overige in belang van de voortgang;
- incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de behandeling of de gezondheidstoestand van de cliënt.

ARTIKEL 8 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING

- 8.1 Cumulus Home hanteert een privacyreglement met betrekking tot de verwerking van gegevens van cliënten volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

ARTIKEL 9 - KWALITEIT VAN ZORG

- 9.1 Cumulus Home levert verantwoorde zorg op basis van goed zorgverlenerschap.
- 9.2 Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van cliënten en zorgverleners.
- 9.3 Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden vooral de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van

- protocollen en richtlijnen moet Cumulus Home motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het zorgdossier.
- 9.4 Cumulus Home heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een veiligheidsmanagementsysteem en een systeem ter waarborging van een veilig medicatiebeleid.
- 9.5 Cumulus Home werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem waarin protocollen, procedures en formulieren worden vastgelegd. Door interne en externe audits wordt de kwaliteit jaarlijks getoetst.

ARTIKEL 10 - VEILIGHEID

- 10.1 Cumulus Home draagt zorg voor de veiligheid van de infrastructuur en faciliteiten inclusief brandpreventie en hygiëne.
- 10.2 Alle faciliteiten en infrastructuur in en om de instelling voldoen aan de in de geestelijke gezondheidszorg geldende eisen.
- 10.3 Cumulus Home zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt zijn voor mensen met een beperking.
- 10.4 Cumulus Home heeft een calamiteitenplan en geeft personeel en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

ARTIKEL 11 - INCIDENTEN

- 11.1 Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Cumulus Home de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
- de aard en de oorzaak van het incident;
 - of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
- 11.2 Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Cumulus Home de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Cumulus Home wijst de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Cumulus Home.
- 11.3 Cumulus Home verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt zoveel mogelijk te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 pas achteraf hoeft te worden voldaan.
- 11.3 Cumulus Home houdt registratie van incidenten bij in het zorgdossier en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling van incidenten die zich hebben voorgedaan.

ARTIKEL 12 - ZORG OP AFSPRAAK

- 12.1 Cumulus Home houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
- 12.2 Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
- 12.3 Bij bezoek voor behandeling wordt de cliënt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

ARTIKEL 13 - KETENZORG

- 13.1 Indien bij de zorg voor de cliënt sprake is van betrokkenheid van meerdere zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde Cumulus Home, worden er tussen de zorgverleners afspraken gemaakt over verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
- 13.2 Naast de afspraken als bedoeld in het eerste lid van dit artikel maken de betrokken zorgverleners afspraken over specifieke momenten van onderling overleg en de evaluatie van het behandelingsproces, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.
- 13.3 De zorgverleners zullen de betekenis van deze afspraken voor de concrete situatie van de cliënt duidelijk communiceren.
- 13.5 Indien de afspraken over de taken en verantwoordelijkheden niet conform de in het derde lid bedoelde handreiking worden gemaakt, wordt de cliënt uitdrukkelijk geïnformeerd over de aard en de inhoud van de feitelijk gemaakte afspraken.

ARTIKEL 14 - GOED CLIËNTSCHAP

- 14.1 Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Cumulus Home met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens niet tonen, dan is Cumulus Home gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de cliënt zich heeft gelegitimeerd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
- 14.2 Vóór aanvang van de behandeling geeft de cliënt op verzoek van Cumulus Home de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en bij voorkeur ook van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
- 14.3 De cliënt maakt een eventuele voorkeur voor een bepaalde zorgverlener tijdig vóór het maken van een afspraak of aanvang van de behandeling aan Cumulus Home bekend.
- 14.4 De cliënt geeft Cumulus Home, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
- 14.5 De cliënt die bij Cumulus Home op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de behandeling laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde zorginstelling zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de behandeling daar zal plaatsvinden.
- 14.6 De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in de instelling.
- 14.7 De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Cumulus Home gericht op de (brand)veiligheid.
- 14.8 Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om Cumulus Home in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

ARTIKEL 15 - KOSTEN

- 15.1 De cliënt is Cumulus Home de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet, AWBZ of WMO rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.
- 15.2 Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch noodzakelijke. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Cumulus Home en cliënt met elkaar in overleg.
- 15.3 Voor de vooraf overeengekomen door Cumulus Home in rekening te brengen kosten van zorg en diensten stuurt Cumulus Home een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
- 15.4 Cumulus Home stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 15.5 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Cumulus Home gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

ARTIKEL 16 - HUISREGELS EN OVERIGE BEPALINGEN

- 16.1 Cumulus Home hanteert huisregels gebaseerd op het modelreglement Huisregels van GGZ Nederland.
- 16.2 Van het bedoelde reglement afwijkende afspraken worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.
- 16.1 Cumulus Home treft die maatregelen ter beveiliging van waardevolle voorwerpen van de cliënt, die redelijkerwijs van haar mogen worden verwacht. Cumulus Home informeert de cliënt over deze maatregelen.
- 16.2 De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

ARTIKEL 17 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 17.1 De overeenkomst eindigt:
- a. bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
 - b. met instemming van beide partijen;
 - c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
 - d. na een eenzijdige opzegging door Cumulus Home met inachtneming van het bepaalde in artikel 24;
 - e. overlijden van de cliënt.
- 17.1 Cumulus Home is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
- a. de financiering of de indicatie voor de zorg komt te ontbreken; Cumulus Home gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de behandeling of begeleiding op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Cumulus Home kan worden gevergd;
 - c. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Cumulus Home kan worden gevergd;
 - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige behandeling of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Cumulus Home kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan of begeleidingsplan.
- 17.3 Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Cumulus Home een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van hem als goed zorgverlener mag worden verwacht.
- 17.4 Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen Cumulus Home en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. Deze randvoorwaarden kunnen diverse levensgebieden betreffen.

ARTIKEL 18 - KLACHTENREGELING

- 18.1 Cumulus Home beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 18.2 Deze regeling is niet van toepassing op klachten voor zover deze betrekking hebben op het vergoeden van geleden schade.
- 18.3 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Cumulus Home, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
- 18.4 Bij Cumulus Home volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
- 18.5 Bij het niet kunnen bereiken van een oplossing van de naast de op grond van de wet bestaande mogelijkheden en de klachtenregeling van Cumulus Home, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)