

SCHADEREGELING FOUR-LEAF CLOVER HOMECARE

Versie 1.0 - 19 augustus 2026

Four-Leaf Clover Homecare

Bordewijkhove 30

2717 XS Zoetermeer

KvK-nummer: 75418142

AGB-code: 75756530

E-mail: Flhomecare@outlook.com

1. Doel van deze schaderegeling

Four-Leaf Clover Homecare wil zorgvuldig omgaan met situaties waarin schade, letsel, vermissing of een ander incident wordt gemeld. Deze schaderegeling beschrijft hoe schade kan worden gemeld, hoe wij een melding behandelen en welke stappen daarna kunnen volgen.

De regeling is bedoeld om duidelijkheid te geven aan cliënten, vertegenwoordigers, mantelzorgers, naasten en zorgverleners. Het melden van schade betekent niet automatisch dat Four-Leaf Clover Homecare aansprakelijkheid erkent. Iedere melding wordt apart beoordeeld op basis van de feiten, de gemaakte afspraken en de geldende wet- en regelgeving.

2. Voor wie geldt deze regeling?

Deze schaderegeling geldt voor cliënten van Four-Leaf Clover Homecare en voor personen die namens een cliënt optreden, zoals een wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde, mantelzorger, familielid of contactpersoon.

De regeling geldt voor schade die mogelijk is ontstaan tijdens of in verband met zorg, ondersteuning, verzorging, verpleging, begeleiding, huishoudelijke ondersteuning of andere werkzaamheden die door of namens Four-Leaf Clover Homecare zijn uitgevoerd.

3. Wat verstaan wij onder schade?

Onder schade verstaan wij een nadeel dat iemand lijdt en dat in verband kan worden gebracht met de zorg of ondersteuning. Dit kan materiele schade zijn, maar ook letsel of schade door een privacy-incident.

- beschadiging van eigendommen, zoals meubels, hulpmiddelen, kleding of persoonlijke spullen
- vermissing van eigendommen, geld, pasjes, sleutels of andere waardevolle zaken
- lichamelijk letsel of verergering van klachten na een incident
- schade door verkeerd gebruik, verlies of beschadiging van hulpmiddelen
- schade door een fout, misverstand of onveilige situatie tijdens de zorg
- schade die te maken heeft met privacy, gegevensverlies of onbevoegde inzage

Niet iedere schade valt automatisch onder de verantwoordelijkheid van Four-Leaf Clover Homecare. Daarom onderzoeken wij altijd wat er precies is gebeurd en welke rol de betrokken personen of omstandigheden daarbij hebben gespeeld.

4. Direct handelen bij spoed of onveiligheid

Wanneer sprake is van direct gevaar, letsel, medische spoed of een onveilige situatie, gaat veiligheid altijd voor. Neem in dat geval direct contact op met de huisarts, huisartsenpost, 112 of een andere passende hulpdienst.

Een schademelding vervangt geen spoedmelding. Wanneer onmiddellijk handelen nodig is, moet dit meteen gebeuren. Daarna kan de schade of het incident alsnog bij Four-Leaf Clover Homecare worden gemeld.

5. Schade melden

Wij vragen u om schade zo snel mogelijk te melden nadat u deze heeft ontdekt. Hoe eerder een melding wordt gedaan, hoe beter wij kunnen nagaan wat er is gebeurd.

U kunt een schademelding sturen naar:

Four-Leaf Clover Homecare - E-mail: Flhomecare@outlook.com

Wanneer u de melding mondeling doet, kunnen wij vragen om de melding alsnog per e-mail te bevestigen. Zo voorkomen wij misverstanden en kunnen wij de melding zorgvuldig vastleggen.

6. Welke informatie helpt bij een melding?

Voor een goede beoordeling vragen wij u om de schade zo duidelijk mogelijk te omschrijven.

- naam en contactgegevens van de melder
- naam van de cliënt, wanneer iemand anders namens de cliënt meldt
- datum, tijd en plaats van de gebeurtenis
- omschrijving van wat er is gebeurd
- welke schade is ontstaan of wordt vermoed
- namen van betrokken zorgverleners of andere aanwezigen, als u die weet
- foto's, documenten, facturen, aankoopbewijzen of andere onderbouwing, wanneer beschikbaar
- welke oplossing of vervolgstap u verwacht of graag besproken wilt hebben

Wanneer niet alle informatie beschikbaar is, kunt u alsnog een melding doen. Wij bekijken dan samen welke aanvullende informatie nodig is.

7. Eerste beoordeling van de melding

Na ontvangst van een schademelding bekijkt Four-Leaf Clover Homecare eerst waar de melding over gaat en of directe actie nodig is.

Wij kunnen contact opnemen met de cliënt, vertegenwoordiger, melder, betrokken zorgverlener of andere personen die informatie kunnen geven over de situatie. Wanneer aanvullende documenten of bewijsstukken nodig zijn, vragen wij daar gericht om.

Als de melding eigenlijk een klacht, privacyverzoek, incidentmelding of verzekeringskwestie betreft, leggen wij uit welke route passend is. Soms kunnen meerdere routes tegelijk spelen, bijvoorbeeld bij een incident met schade en onvrede over de zorg.

8. Onderzoek naar de schade

Four-Leaf Clover Homecare onderzoekt een schademelding zorgvuldig en op basis van de beschikbare informatie. Daarbij kijken wij onder andere naar de zorgafspraken, rapportages, planning, betrokken personen, omstandigheden in de woning en eventuele eerdere signalen.

Wij beoordelen of de schade mogelijk is ontstaan door handelen of nalaten van Four-Leaf Clover Homecare of van iemand die namens ons werkte. Ook kijken wij of er andere oorzaken of omstandigheden zijn die een rol hebben gespeeld.

Wanneer dat nodig is, kan een melding worden voorgelegd aan een verzekeraar, adviseur of andere deskundige partij.

9. Schade aan persoonlijke eigendommen

Clënten blijven in principe zelf verantwoordelijk voor hun persoonlijke eigendommen in de woning. Wij vragen cliënten en naasten om waardevolle spullen, contant geld, sieraden, pasjes, codes en belangrijke documenten veilig op te bergen.

Wanneer een zorgverlener per ongeluk schade veroorzaakt aan een eigendom van de cliënt, vragen wij u dit zo snel mogelijk te melden. Four-Leaf Clover Homecare bekijkt dan wat er is gebeurd en of vergoeding of herstel aan de orde is.

Normale slijtage, bestaande gebreken, schade door onduidelijke situaties of schade zonder aantoonbaar verband met onze werkzaamheden wordt niet automatisch vergoed.

10. Geld, pasjes, codes en waardevolle spullen

Zorgverleners van Four-Leaf Clover Homecare nemen geen beheer over geld, bankpassen, pincodes, sieraden of andere waardevolle eigendommen, tenzij hierover vooraf duidelijke en schriftelijke afspraken zijn gemaakt en dit past binnen de opdracht.

Wij adviseren cliënten om geen contant geld of waardevolle spullen zichtbaar of onbeheerd te laten liggen tijdens zorgmomenten.

Bij vermissing van geld of waardevolle eigendommen bekijken wij zorgvuldig wat er bekend is. Wanneer sprake lijkt te zijn van diefstal of een strafbaar feit, kan aangifte bij de politie nodig zijn. Four-Leaf Clover Homecare werkt waar mogelijk mee aan een zorgvuldig onderzoek.

11. Sleutels, toegang en sleutelkluis

Wanneer Four-Leaf Clover Homecare toegang nodig heeft tot de woning, maken wij hierover duidelijke afspraken. Dit kan bijvoorbeeld gaan over aanbellen, een sleutel, sleutelkluis, deurcode of contactpersoon.

Clënten en vertegenwoordigers zijn verantwoordelijk voor een veilige manier van toegang tot de woning, tenzij schriftelijk iets anders is afgesproken.

Schade of vermissing rondom sleutels, toegangscode of sleutelkluis moet direct worden gemeld. Four-Leaf Clover Homecare beoordeelt per situatie welke maatregelen nodig zijn, bijvoorbeeld het wijzigen van een code of het vervangen van een sleutel.

12. Letsel of zorgincident

Wanneer een cliënt letsel oploopt of wanneer er een incident plaatsvindt tijdens de zorg, wordt eerst gekeken welke hulp of vervolgstap direct nodig is.

Four-Leaf Clover Homecare legt relevante incidenten vast en bespreekt deze, voor zover passend, met de cliënt of vertegenwoordiger. Wanneer een incident gevolgen heeft voor de zorgafspraken, kunnen deze afspraken worden aangepast.

Bij letsel of vermoedelijke gezondheidsschade kan het nodig zijn om de huisarts, wijkverpleegkundige, behandelaar of andere betrokken zorgprofessional in te schakelen.

13. Medicatie en verpleegtechnische handelingen

Wanneer schade of een incident te maken heeft met medicatie, wondzorg, verpleegtechnische handelingen of voorbehouden handelingen, wordt extra zorgvuldig gekeken naar de opdracht, bevoegdheid, bekwaamheid, instructies, protocollen en rapportage.

Een zorgverlener voert alleen handelingen uit waarvoor deze bevoegd en bekwaam is en waarvoor de noodzakelijke voorwaarden aanwezig zijn. Wanneer hierover onduidelijkheid bestaat, kan Four-Leaf Clover Homecare de handeling tijdelijk niet uitvoeren totdat dit goed is geregeld.

Eventuele fouten, bijna-fouten of onduidelijke situaties worden gebruikt om de veiligheid van zorg te verbeteren.

14. Privacy-incidenten en datalekken

Wanneer schade of nadeel ontstaat door verlies, onbevoegde inzage, onjuiste verzending of onbedoelde openbaarmaking van persoonsgegevens, kan sprake zijn van een privacy-incident of datalek.

Four-Leaf Clover Homecare beoordeelt zulke meldingen volgens de privacyregels en neemt passende maatregelen. Wanneer dit wettelijk verplicht is, wordt een datalek gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan betrokken personen.

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens staat in de privacyverklaring van Four-Leaf Clover Homecare.

15. Aansprakelijkheid

Four-Leaf Clover Homecare is aansprakelijk voor schade wanneer dit volgens de wet, de zorgovereenkomst of andere geldende regels zo is.

Bij de beoordeling kijken wij onder andere naar de gemaakte afspraken, de zorgvuldigheid van het handelen, de beschikbare informatie, de oorzaak van de schade en de vraag of de schade redelijkerwijs voorkomen had kunnen worden.

Four-Leaf Clover Homecare sluit aansprakelijkheid niet uit wanneer dat volgens de wet niet is toegestaan, bijvoorbeeld bij opzet, bewuste roekeloosheid of ernstig verwijtbaar handelen.

16. Wanneer wordt schade niet automatisch vergoed?

Niet iedere schade leidt tot vergoeding. Four-Leaf Clover Homecare vergoedt schade niet automatisch wanneer het verband met onze werkzaamheden ontbreekt of niet duidelijk kan worden vastgesteld.

Schade wordt bijvoorbeeld niet automatisch vergoed wanneer:

- de schade is ontstaan door normale slijtage of bestaande gebreken
- de schade is veroorzaakt door derden die niet namens Four-Leaf Clover Homecare werken
- waardevolle spullen, geld of pasjes onbeheerd of zichtbaar zijn achtergelaten
- noodzakelijke informatie door de cliënt of vertegenwoordiger niet is gedeeld
- afspraken over veiligheid, hulpmiddelen, medicatie of toegang niet zijn nagekomen
- sprake is van overmacht of omstandigheden waarop Four-Leaf Clover Homecare geen invloed had
- de schade niet voldoende kan worden onderbouwd

Per situatie blijft een zorgvuldige beoordeling nodig.

17. Vergoeding, herstel of verzekeraar

Wanneer Four-Leaf Clover Homecare aansprakelijkheid erkent of wanneer een verzekeraar dekking bevestigt, wordt bekeken welke oplossing passend is. Dit kan bijvoorbeeld herstel, vervanging, een financiële vergoeding of een andere redelijke oplossing zijn.

Four-Leaf Clover Homecare kan een schademelding doorzetten naar de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar. De verzekeraar kan aanvullende informatie vragen en een eigen beoordeling maken.

Wij vragen u om beschadigde eigendommen niet direct weg te gooien voordat duidelijk is of inspectie, foto's of andere onderbouwing nodig zijn.

18. Reactie en termijnen

Four-Leaf Clover Homecare probeert schademeldingen zo snel mogelijk te behandelen. De tijd die nodig is, hangt af van de aard van de schade, de beschikbare informatie, betrokken partijen en eventuele beoordeling door een verzekeraar.

Wanneer het onderzoek langer duurt, informeren wij u daarover. Wij geven dan aan welke stap nog nodig is of waarom meer tijd nodig is.

Een reactie kan bestaan uit uitleg, een voorstel voor herstel, een verwijzing naar de verzekeraar, afwijzing met toelichting, of een andere passende vervolgstap.

19. Klacht over de behandeling van schade

Bent u het niet eens met de manier waarop Four-Leaf Clover Homecare uw schademelding behandelt of met de uitkomst daarvan? Dan kunt u dit eerst met ons bespreken.

Wanneer u er samen met Four-Leaf Clover Homecare niet uitkomt, kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling. Four-Leaf Clover Homecare is aangesloten bij SoloPartners voor toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris en een erkende Wkkgz-geschillencommissie, voor zover deze aansluiting op uw situatie van toepassing is.

De klachtenroute staat los van de mogelijkheid om juridisch advies in te winnen of, wanneer nodig, een kwestie aan een bevoegde rechter voor te leggen.

20. Registratie en verbetering

Four-Leaf Clover Homecare kan schademeldingen, incidenten en bijna-incidenten registreren. Dit doen wij om meldingen goed te behandelen, afspraken vast te leggen en onze zorg te verbeteren.

Meldingen kunnen aanleiding zijn om werkwijzen aan te passen, extra uitleg te geven, afspraken duidelijker vast te leggen of veiligheidsmaatregelen te nemen.

Gegevens over schade en incidenten worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met personen of partijen die deze informatie nodig hebben voor behandeling, verzekering, kwaliteitsverbetering of een wettelijke verplichting.

21. Contact

Voor vragen of het melden van schade kunt u contact opnemen met:

Four-Leaf Clover Homecare

Bordewijkhove 30

2717 XS Zoetermeer

E-mail: Flhomecare@outlook.com

22. Wijzigingen

Four-Leaf Clover Homecare kan deze schaderegeling aanpassen wanneer wetgeving, organisatie, dienstverlening, verzekeringen of werkwijze veranderen.

De meest recente versie is op verzoek verkrijgbaar en kan op de website van Four-Leaf Clover Homecare worden geplaatst.

Einde schaderegeling