



ALGEMENE VOORWAARDEN:

1. Definities:

Cliënt: De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

Vertegenwoordiger: De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats te treden.

Zorgaanbieder: Rechtspersoon die zorg verleent.

2. Toepasbaarheid:

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen cliënt en zorgaanbieder gesloten overeenkomst met betrekking tot levering van zorg.

3. Bekendmaking:

De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst. Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden toe.

4. Afwijking van de algemene voorwaarden:

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dit nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is.

5. Informatieverstrekking:

1. Steeds als de zorgaanbieder de cliënt informatie verschaft, vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft vergewist hij zich ervan dat de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. De zorgaanbieder informeert de cliënt of dienst wettelijke vertegenwoordiger gedurende de looptijd voldoende over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

6. Intake:

1. Voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst heeft de zorgaanbieder de cliënt ingelicht over tenminste de volgende punten:

- a. De vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden.

- b. De gevolgen van nieuwe indicaties en de mogelijkheid de overeenkomst te beëindigen voor afloop van de indicatie als de zorg niet meer noodzakelijk is.
- c. De procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen daarvan.
- d. Het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een wettelijke vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben.
- e. De procedure tot het opstellen van een begeleidingsplan.
- f. De zorg en/of diensten die cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg/diensten al dan niet gebruik te maken.
- g. De mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van diensten van vrijwilligers.
- h. Sleutelbeheer.
- i. Bereikbaarheid van de zorgaanbieder in geval van nood.
- j. De mogelijkheid om aan wensen van cliënt tegemoet te komen.
- k. De mogelijkheid tot inspraak en de wijze waarop hieraan invulling kan worden gegeven.
- l. Het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken.
- m. De klachtenregeling.
- n. Het Privacy reglement.
- o. Het medicatiebeleid.
- p. Deze algemene voorwaarden.

2. Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de cliënt de informatie heeft begrepen. Zo spoedig mogelijk na het intakegesprek of tijdens het gesprek maakt de cliënt zijn keuze met betrekking tot de besproken punten kenbaar.

3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij op de hoogte te zijn dat een geldig indicatiebesluit noodzakelijk is om zorg te kunnen ontvangen en hij, indien er géén indicatiebesluit aan hem wordt afgegeven, in overleg, zal moeten vertrekken.

4. Indien cliënt zorg van andere aanbieders ontvangt informeert hij zorgaanbieder meteen.

7. Totstandkoming overeenkomst:

1. De zorgaanbieder doet, op basis van de intake, een aanbod waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

2. De overeenkomst komt tot stand zodra de cliënt het aanbod aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de cliënt de overeenkomst.

3. De overeenkomst bevat in ieder geval:

- a. Verwijzing naar geïndiceerde zorg.
- b. Een bepaling dat het op te stellen begeleidingsplan deel uitmaakt van de overeenkomst.
- c. Een beschrijving van de diensten waarvan cliënt gebruik gaat maken en een specificatie van de kosten die voor rekening komen van de cliënt.
- d. Een regeling betreffende toestemming voor gebruik van de gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels.
- e. Een kopie van deze algemene voorwaarden.

8. Begeleidingsplan:

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de cliënt het begeleidingsplan op en biedt ondersteuning aan bij het overleg over het begeleidingsplan.
2. Uiterlijk 6 weken na het begin van de zorgverlening legt de zorgaanbieder het begeleidingsplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het begeleidingsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. De zorgaanbieder en de cliënt ondertekenen het begeleidingsplan. Het ondertekende begeleidingsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

9. Doel en inhoud van het begeleidingsplan:

1. Het begeleidingsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het begeleidingsplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de daarmee samenhangende gevolgen, de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en de uit te voeren verrichtingen.
3. In het begeleidingsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - a. Welke zorgverleners het begeleidingsplan uitvoeren, op welke momenten en met welke regelmaat.
 - b. Wie het vaste aanspreekpunt is voor cliënt.
 - c. Welke derden bij de zorgverlening worden betrokken, wie over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt.
 - d. Evaluatiemomenten van het begeleidingsplan.

10: Naleving begeleidingsplan:

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens het begeleidingsplan.
2. Als de zorgaanbieder de afgesproken zorg niet conform het begeleidingsplan kan leveren stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan onmiddellijk in kennis. Als de cliënt de te leveren zorg niet kan ontvangen stelt de cliënt de zorgaanbieder meteen in kennis.
3. Het begeleidingsplan wordt minimaal een keer per jaar geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgesteld. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na opstelling van het begeleidingsplan. Cliënt kan een gemotiveerd verzoek indienen voor tussentijdse evaluatie.
4. Indien tussentijdse afwijking van het begeleidingsplan noodzakelijk is, moet cliënt hiervoor toestemming geven. Zonder toestemming kan alleen worden afgeweken als dit noodzakelijk is om ernstig nadeel voor cliënt te voorkomen.
5. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn begeleidingsplan en stelt cliënt daarvan op de hoogte.

11. Privacy:

De zorgaanbieder handelt overeenkomstig de wet bescherming persoonsgegevens en overhandigt een privacyreglement.

12. Bewaren van gegevens:

1. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens vastlegt blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van de zorgaanbieder en de cliënt.
2. Bij beëindiging van de zorgovereenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en ontvangt cliënt een kopie. De gegevens worden bewaard zolang de wet dat vereist.
3. Gegevens worden niet, zonder toestemming van cliënt, aan derden verstrekt. Tenzij ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
4. Individuele zorgverleners ondertekenen de geheimhoudingsplicht.

13. Zorg:

De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de geldende normen en waarborgt continuïteit van zorg.

14. Afstemming:

Als een cliënt te maken heeft met meerdere individuele zorgverleners werkzaam voor zorgaanbieder zorgt de zorgaanbieder dat de betrokkenen elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt; De cliënt tijdig doorverwijzen; Periodiek met elkaar overleggen over de cliënt.

15. Verplichtingen cliënt:

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, 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.
3. De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het begeleidingsplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.

16. Betaling:

1. De cliënt is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in punt 7 stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Deze factuur dient voldaan te worden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. De huur moet vooraf worden voldaan en dient voor de 1^{ste} van de maand te zijn voldaan.
3. De zorgaanbieder 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.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

17. Vervolgindicatie:

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek:
 - a. Legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt.
 - b. Legt de zorgaanbieder de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de zorgaanbieder te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4.
 - c. geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.
3. Als de cliënt zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert de zorgaanbieder de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is de zorgaanbieder niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt de zorgaanbieder een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
5. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. De zorgaanbieder verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
6. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van de zorgaanbieder.

18: Tussentijdse vervolgindicatie:

1. Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie. Het bepaalde in punt 17 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. De zorgaanbieder stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

19. Beëindiging overeenkomst:

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. Door overlijden van de cliënt.
 - b. Bij wederzijds goedvinden.
 - c. Na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder met inachtneming van punt 21.
 - d. Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan.
 - e. In geval van ontbinding door de rechter.
 - f. In geval er geen overeenstemming is over de inhoud van het begeleidingsplan
 - g. Bij wangedrag die de veiligheid van mede-cliënten of van cliënt zelf en medewerkers in gevaar brengt.

20. Opzegging algemeen:

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in punt 21 bepaalde.

21. Opzegging door zorgaanbieder:

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - a. Als de zorgaanbieder de zorg passend bij het indicatiebesluit niet mag verlenen. In dat geval gelden de volgende regels:
 - De zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
 - De zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent.
 - De zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
 - b. Als de zorgaanbieder de zorg passend bij het indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a.
 - c. Als de zorgaanbieder de zorg passend bij het indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a.
 - d. Wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend.
 - e. Als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de

volgende vereisten voor opzegging:

- De zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
 - De zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft.
 - De zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
- f. Om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
- De zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken
 - De zorgaanbieder heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden.
 - De zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
 - De zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. In de situaties genoemd in punt 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

22. Klachtenprocedure:

1. De zorgaanbieder 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.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de zorgaanbieder, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de zorgaanbieder 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.
4. Als de klacht niet conform dit punt is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.