

Algemene en bijzondere voorwaarden zorgverlening WMO

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Zorgverlener: de rechtspersoon die een of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënt met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) te leveren.
- 1.2. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgverlener ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een ander bij de cliënt betrokkene voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3. Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of wettelijk mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4. Belangenbehartiger: de door de cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5. Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor WMO zorg.
- 1.6. Zorg(verlening) : (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de WMO.
- 1.7. Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de WMO.
- 1.8. Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt en de leveringsbeschikking.
- 1.9. Zorgplanbespreking: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van cliënt over zijn leven betreffen.
- 1.10. Zorgplan: het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.11. Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor de zorgverlener volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met de gemeente rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende WMO-zorg.
- 1.12. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan cliënt zijn toegekend en waarmee cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg.
- 1.13. Leveringsbeschikking: het besluit van de gemeente op de aanvraag van cliënt over de gewenste leveringsvorm
- 1.14. De zorgovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgverlener en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgverlener zich jegens cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten door ZIN of tegen betaling.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de WMO tussen de cliënt en zorgverlener.
- 2.2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen de zorgverlener en de cliënt en het bereiken van overeenstemming over het zorgarrangement.
- 3.2. Een zorgovereenkomst, inclusief zorgarrangement en zorgplan wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgverlener en cliënt.
- 3.3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4. In de overeenkomst leggen zorgverlener en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo

- 4.1. De zorginstelling moet indien van toepassing voldoen aan de eisen die worden gesteld in de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO).

Artikel 5 Beëindiging en opzegging

- 5.1. De zorgovereenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd;
 - b. het verlopen van de afgegeven indicatie;
 - c. het overlijden van de cliënt;
 - d. opzegging;
 - e. ontbinding;
 - f. een door de zorgverlener geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van de zorgverlener.
 - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 5.2. De zorgverlener kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
 - a. de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - b. de cliënt weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de zorgverlener en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - d. de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van zorgverlener, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - e. op het moment dat de zorgverlener geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;

- f. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgverlener en de cliënt en de zorgverlener geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
- g. in geval van surséance of faillissement van de zorgverlener;
- h. de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 6.2..
- 5.3. zorgverlener zal bij opzegging als bedoeld onder 5.1. sub d. naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
- 5.4. In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door de zorgverlener tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.2 sub e en g genoemde gevallen.
- 5.5. Indien de zorgverlener deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 5.6. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 5.7. De zorgverlener en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorgovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- a. de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgverlener;
- b. de zorgverlener geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
- c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- 5.8. De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

Artikel 6 Indicatie

- 6.1. Cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgverlener zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, dan vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgverlener binnen 5 werkdagen hierna een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

Artikel 7 Zorg- en dienstverlening

- 7.1. De zorgverlener biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 7.2. In het geval bij de zorg- en dienstverlening gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 7.3. De zorgverlener verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan de zorgverlener kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. De zorgverlener zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 8 (Ruimtelijke) privacy

- 8.1. De zorgverlener draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 8.2. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 8.3. Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1. van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.
- 8.4. De zorgverlener hanteert een privacy-verklaring met betrekking tot de omgang met persoonsgegevens. Deze is te vinden op de website.
- 8.5. Cliënt mag zonder toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Het maken van geluidsopnamen van gesprekken met medewerkers voor eigen gebruik moet voor het gesprek worden gemeld. Een geluidsopname van een gesprek met een van onze medewerkers mag niet zonder onze toestemming openbaar worden gemaakt.
- 8.6. De zorgverlener moet voor het plaatsen van foto's of ander beeldmateriaal, in brochures, of op de website, waarin een cliënt in beeld komt, altijd toestemming hiervoor vragen aan de betreffende cliënt.
- 8.7. Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 9 Informatie

- 9.1. De zorgverlener geeft aan de cliënt algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. De zorgverlener geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 9.2. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 9.3. De zorgverlener geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft de zorgverlener de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat de zorgverlener overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.
- 9.4. Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgverlener dit, voor zover dit niet nadelig is voor de cliënt of anderen.
- 9.5. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgverlener daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de zorgverlener.

Artikel 10 Zorgplan en toestemming

- 10.1. De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten zorgplan. Het zorgplan wordt voor, dan wel uiterlijk binnen 6 weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

10.2 Voorafgaand aan de zorgplanbespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger aan de zorgverlener een persoonlijk plan overhandigen. De zorgverlener stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger tijdig op de hoogte van de zorgplanbespreking. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft de zorgverlener dit persoonlijk plan bij het opstellen van het zorgplan.

10.3. Indien cliënt niet aan een zorgplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het zorgplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van cliënt.

10.4. Het zorgplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met schriftelijke instemming van de cliënt tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.

Het zorgplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.

10.5. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

10.6. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen 6 weken na de afronding van de evaluatie.

10.7. Indien de zorgverlener het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt de zorgverlener hier voorafgaand over met de cliënt.

10.8. De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het zorgplan. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het zorgplan.

10.9 Een afschrift van het zorgplan wordt door zorgverlener terstond aan cliënt of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

10.10. In geval van een kortdurend zorgarrangement, kan de zorgverlener afwijken van de in artikel 10.1. omschreven uitwerking van het zorgplan.

Artikel 11 Verplichtingen van de cliënt

11.1. De cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

11.2. De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgverlener in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

11.3. De cliënt is verplicht de zorgverlener meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

11.4. De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 12 Dossiervorming,

12.1. De zorgverlener richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor cliënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.

12.2. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.

12.3. Het dossier is eigendom van de zorgverlener.

12.4. De cliënt heeft recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.

12.5. Voor inzage of verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft de zorgverlener de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig.

12.6. De zorgverlener draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

12.7. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

12.8. Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.

12.9. Door de ondertekening van de zorgovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door de zorgverlener met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

12.10. De zorgverlener bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorgovereenkomst is beëindigd.

Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart de zorgverlener zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de zorgverlener de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.

12.11. De zorgverlener vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

12.12. De zorgverlener verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. De zorgverlener mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.

12.13. Bij ZIN verleent de zorgverlener medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CAK, SVB en de gemeente waaronder de controles door de gemeente, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante de privacywetgeving.

Artikel 13 Klachten

13.1. De zorgverlener heeft op basis van de Wet Klachten Geschillen Gezondheidszorg (WKKGZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgverlener en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd. Klachten met betrekking tot vrijheidsbeperkende maatregelen vallen ook onder deze klachtenregeling.

13.2. De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van de zorgverlener schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de officiële klachtenregeling van de zorgverlener.

13.3. Als een cliënt een formulier dat de zorgverlener hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken de zorgverlener en de cliënt tot bindend advies.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1. De cliënt is gehouden de zorgverlener in de gelegenheid te stellen, een door de zorgverlener tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst, binnen een redelijke termijn voor rekening van de zorgverlener te herstellen.

Indien er sprake is van schade veroorzaakt door zorgverlener kan dit worden verhaald middels de aansprakelijkheidsverzekering van de zorgverlener.

14.2. De aansprakelijkheid van zorgverlener is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de zorgverlener gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt. Bij zorgovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. En bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

14.3. Het bepaalde in artikel 14.2. is mede van toepassing op de door zorgverlener ingeschakelde derden.

14.4. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgverlener.

14.5. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten. Voor intramurale cliënten heeft de zorgverlener een collectieve verzekering afgesloten.

14.6. De zorgverlener heeft een inboedelverzekering afgesloten voor de basisinboedel (kast, bed, bureau, vloerbedekking, lampen, gordijnen). Voor waardevolle zaken (bv computer, stereo, schilderij, sieraden etc.) wordt aanbevolen dat de cliënt een extra inboedelverzekering afsluit.

Artikel 15 Betalingen, eigen bijdrage

15.1. Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN, declareert de zorgverlener de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de gemeente waarmee de zorgverlener op grond van de WMO een overeenkomst heeft gesloten.

15.2. Indien de cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Hierover moet schriftelijk overeenstemming zijn tussen de zorgverlener en de cliënt. Deze overeenstemming maakt deel uit van de overeenkomst.

15.3. Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert de zorgverlener bij de cliënt de overeengekomen zorg- en dienstverlening.

15.4. Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de WMO. zorgverlener informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. cliënt verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

15.5. Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 16 Arbeidsomstandigheden

16.1. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlener in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

16.2. De Raphaëlstichting beoordeelt of in voldoende mate aan deze voorwaarden is voldaan. Indien na het oordeel van de Raphaëlstichting niet, of niet in voldoende mate, voldaan wordt aan de voorwaarden zoals hierboven beschreven, vindt nader overleg plaats met de cliënt over aanvullende maatregelen.

Artikel 17 Omgangsvormen

De Raphaëlstichting maakt geen onderscheid naar leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidskleur, seksuele geaardheid of etnische achtergrond van cliënten bij toewijzing en uitvoering van de zorg. Op gelijke wijze worden door de Raphaëlstichting in principe geen wensen van de cliënt gehonoreerd, die betrekking hebben op leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidskleur, seksuele geaardheid of etnische achtergrond van medewerkers van de Raphaëlstichting.

De cliënt onthoudt zich van iedere vorm van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld jegens medewerkers en jegens andere cliënten van de Raphaëlstichting.

Artikel 18 (Intellectuele) eigendomsrechten (Auteursrechten)

18.1. Met betrekking tot de door of namens de zorgverlener uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij de zorgverlener. De mede met advisering verband houdende stukken die door de cliënt aan de zorgverlener zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.

18.2. De cliënt verbindt zich de door of namens de zorgverlener uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de zorgverlener, tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook de zorgverlener of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

18.3. Indien de cliënt binnen de instelling van de zorgverlener en/of met gebruikmaking van de middelen van de zorgverlener een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan de zorgverlener. Door middel van de ondertekening van de zorgovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan de zorgverlener. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

18.4. De zorgverlener publiceert over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van de cliënt.

Artikel 19 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

19.1. Als een cliënt van 18 jaar of ouder naar het oordeel van de zorgverlener feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt de zorgverlener zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 20 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

20.1. Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt de zorgverlener al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van de zorgverlener feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt zorgverlener de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.

20.2. Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt de zorgverlener de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt de zorgverlener de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:

- a. de echtgenoot van de cliënt;
- b. de geregistreerde partner van de cliënt;
- c. de levensgezel van de cliënt;
- d. een ouder van de cliënt;
- e. een kind van de cliënt;
- f. een broer of zuster van de cliënt.

De zorgverlener kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 21 Vertegenwoordiging

21.1. Indien de zorgverlener, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.

Artikel 22 Toepasselijk recht

22.1. Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.

22.2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgverlener statutair is gevestigd.

22.3 De zorgverlener en de cliënt kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 22.2. geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. De zorgverlener en de cliënt stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.

22.4. In afwijking van het gestelde in artikel 22.2. kunnen de zorgverlener en de cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator.

22.5. Geschillen tussen de zorgverlener en de cliënt kunnen zowel door de zorgverlener als de cliënt voorgelegd worden aan de Geschillencommissie zorg te Den Haag volgens het toepasselijke reglement van deze Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie zorg staat op de website (www.degeschillencommissiezorg.nl). Deze geschillencommissie is facultatief.

22.6. De Geschillencommissie Zorg neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij de zorgverlener is ingediend.

Artikel 23 Annulering

23.1. Te leveren zorg en diensten kunnen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd. De zorgverlener zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

23.2. In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgverlener de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 24 Wijzigingen

24.1. Deze algemene voorwaarden en/ of de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door de zorgverlener worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

24.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 25 Slot

25.1. Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden treden in werking op 1 april 2015.

25.2. Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden kunnen worden aangehaald als:
'Algemene en bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening van de Stichting Raphaëlstichting' .

Artikel 26 (Bijzondere voorwaarden) Toepasselijkheid bijzondere voorwaarden zorg-en dienstverlening tegen betaling door cliënt (Betalingvoorwaarden)

26.1. Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:

- a. de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB).
- b. de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB.
- c. de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg-of diensten van de zorgverlener afneemt, waarvoor de WMO of het PGB geen financiering bieden.

26.2. In afwijking van artikel 1.8. van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van de cliënt. De cliënt met een PGB verstrekt op verzoek van de zorgverlener een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningbeslissing. Indien de cliënt geen indicatiebesluit wil/ kan overleggen stopt de dienstverlening onmiddellijk bij achterstallige betaling.

Artikel 27 (Bijzondere voorwaarden) Aanbieding

27.1. Alle door de zorgverlener gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.

27.2. De zorgverlener is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door de zorgverlener en de cliënt.

Artikel 28 (Bijzondere voorwaarden) Tarieven en kostprijzen

28.1. Bij het aangaan van de overeenkomst wordt voor het zorgarrangement het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 28.3 (Bijzondere Voorwaarden), is niet mogelijk, tenzij de

zorgverlener en de cliënt hiermee schriftelijk instemmen.

28.2. Voorzover op het overeengekomen zorgarrangement de Wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief overeenkomstig die tarieven bepaald, tenzij anders overeengekomen.

28.3. De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en de wettelijke tarieven tarieven.

Artikel 29 (Bijzondere voorwaarden) Kredietwaardigheid

29.1. Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan de zorgverlener nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 30 (Bijzondere voorwaarden) Factuur en betaling

30.1 De zorgverlener brengt de kosten, binnen 6 weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij de cliënt in rekening.

30.2. De in artikel 30.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van zorgverlener, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en is ondertekend door zorgverlener en voldoet overigens aan de door de SVB van tijd tot tijd aan factureren gestelde eisen.

30.3. De in artikel 30.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. De zorgverlener kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.

30.4. Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan stuurt de zorgverlener een betalingsherinnering waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van deze tweede betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan de zorgverlener.

30.5. De zorgverlener kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht.

30.6. De zorgverlener kan een borgstelling verlangen alvorens te starten met overeengekomen zorg- en dienstverlening.

30.7. De zorgverlener kan een automatische incasso verlangen bij particuliere dienstverlening.

30.8. De zorgverlener is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn,

Artikel 31 (Bijzondere voorwaarden) Incasso

31.1. Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.

31.2. Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voor-werk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak. (Vindplaats: www.verenigingvoorrechtspraak.nl. onder publicaties.)

Artikel 32 (Bijzondere voorwaarden) Einde overeenkomst bij PGB

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 26.1. sub a. van de bijzondere voorwaarden.

32.1. In aanvulling op artikel 4 van de Algemene voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:

a. intrekking van de toekenningsbeschikking door de gemeente. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van intrekking;

b. wijziging van de toekenningsbeschikking door de gemeente. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als cliënt kan aantonen aan zorgverlener dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft, kan de overeenkomst worden voortgezet;

c. bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.

32.2. De cliënt dient de zorgverlener onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie. Cliënt dient facturen van de zorgverlener voor geleverde zorg onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB.

32.3. Indien de cliënt zijn verplichting bedoeld in het vorige lid niet nakomt en de zorgverlener voor binnen het zorgarrangement geleverde zorg niet betaald krijgt uit het PGB, heeft de zorgverlener aanspraak op betaling door de cliënt.

32.4. De cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 28.3. (Bijzondere Voorwaarden) de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

Artikel 33 (Bijzondere voorwaarden) Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing voor de cliënt als bedoeld in artikel 26.1. sub b. en c. van de bijzondere voorwaarden.

33.1. De cliënt kan in geval van aanpassing van de tarieven als bedoeld in artikel 28.3. (Bijzondere Voorwaarden) de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.