



Algemene voorwaarden Zorg- en dienstverlening Wlz Stichting Aveleijn

Status: Definitief

Aveleijn

Grotestraat 260
7622 GW Borne

e-mail

bedrijfsvoering@aveleijn.nl

Internet

<http://www.aveleijn.nl>

Telefoon

074-2556600

Telefax

074-2505795

Versie

5.0

Pagina

1 van 16

Versiedatum

16-10-2019

Auteur

Raad van Bestuur

Bestandsnaam

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN
DIENSTVERLENING WLZ STICHTING AVELEIJN

© Aveleijn, Borne.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN	3
ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID.....	4
ARTIKEL 3 OVEREENKOMST.....	5
ARTIKEL 4 OVEREENKOMST EN WGBO.....	5
ARTIKEL 5 BEËINDIGING EN OPZEGGING	5
ARTIKEL 6 INDICATIE	7
ARTIKEL 7 ZORG- EN DIENSTVERLENING	7
ARTIKEL 8 HUUR EN INWONING PARTNER	7
ARTIKEL 9 RUIMTELIJKE PRIVACY.....	8
ARTIKEL 10 INFORMATIE.....	8
ARTIKEL 11 ONDERSTEUNINGSPLANBESPREKING, ONDERSTEUNINGSPLAN EN TOESTEMMING	9
ARTIKEL 12 VERPLICHTINGEN VAN DE ZORGVRAGER	10
ARTIKEL 13 DOSSIERVORMING, GEHEIMHOUDING EN PRIVACY.....	10
ARTIKEL 14 KLACHTEN EN GESCHILLEN.....	11
ARTIKEL 15 AANSPRAKELIJKHEID.....	12
ARTIKEL 16 BETALINGEN, EIGEN BIJDRAGE	13
ARTIKEL 17 ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN	13
ARTIKEL 18 (INTELLECTUELE) EIGENDOMSRECHTEN	13
ARTIKEL 19 NAKOMING TEGENOVER DE WILSBEKWAME ZORGVRAGER.....	14
ARTIKEL 20 NAKOMING TEGENOVER DE WILSONBEKWAME ZORGVRAGER.....	14
ARTIKEL 21 VERTEGENWOORDIGING	15
ARTIKEL 22 TOEPASSELIJK RECHT	15
ARTIKEL 23 ANNULERING	15
ARTIKEL 24 WIJZIGINGEN	16
ARTIKEL 25 SLOT	16



Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **Belangenbehartiger:** de echtgenoot, de geregistreerd partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zuster in het geval van een meerderjarige zorgvrager, zoals genoemd in artikel 7:465 lid 3 BW (de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).
- 1.2 **Cliëntondersteuning:** onafhankelijke ondersteuning van zorgvrager met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan zorgvrager gebruik kan maken bij de ondersteuningsplanbespreking.
- 1.3 **Dienst(verlening):** (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.4 **Geneeskundige behandelingsovereenkomst:** een overeenkomst waarbij de zorgaanbieder zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.
- 1.5 **Indicatiebesluit:** het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de zorgvrager in aanmerking komt voor Wlz zorg.
- 1.6 **Indicatieorgaan:** instantie die geldige indicatiebesluiten kan afgeven
- 1.7 **Leveringsbeschikking:** het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van zorgvrager over de gewenste leveringsvorm
- 1.8 **Modulair pakket thuis:** variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de zorgvrager thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
- 1.9 **Ondersteuningsplan:** het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.10 **Ondersteuningsplanbespreking:** de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van zorgvrager over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.
- 1.11 **Schriftelijk gemachtigde:** de door de meerderjarige zorgvrager aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.12 **Volledig pakket thuis:** variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de zorgvrager thuis dezelfde zorg krijgt als die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
- 1.13 **Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame zorgvrager vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige zorgvrager en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige zorgvrager.
- 1.14 **Wgbo:** de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).



- 1.15 **Wilsonbekwaam:** betekent dat een cliënt zelf onvoldoende in staat is zijn eigen belangen te behartigen.
- 1.16 **Zorgaanbieder:** de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) te leveren.
- 1.17 **Zorgarrangement:** de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager en de leveringsbeschikking
- 1.18 **Zorg- en dienstverleningsovereenkomst:** de individuele overeenkomst die tussen de zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgaanbieder zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
- 1.19 **Zorg in natura (ZIN):** zorg waarvoor de zorgaanbieder volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het Zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele zorgvrager verleende Wlz-zorg
- 1.20 **Zorgkantoor:** het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.
- 1.21 **Zorg(verlening):** (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager in het kader van of verband houdende met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.22 **Zorgvrager:** een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder 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.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz tussen de zorgvrager en zorgaanbieder.
- 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 een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.¹
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst, inclusief zorgarrangement en ondersteuningsplan wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en zorgvrager.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en zorgvrager 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

Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 5 Beëindiging en opzegging

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd;
 - b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
 - c. het overlijden van de zorgvrager;
 - d. een door de zorgaanbieder geconstateerd definitief vertrek van de zorgvrager uit de instelling van de zorgaanbieder
 - e. opzegging;
 - f. ontbinding;
 - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de zorgvrager elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.

¹ De persoon die handelings- en/of wilsonbekwaam (ter zake) is (bij het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst) kan bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitsluitend rechtsgeldig vertegenwoordigd worden door zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger (zijnde de ouder(s) of voogd in geval van een minderjarige en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige) of door de aangewezen schriftelijk gemachtigde (in het geval van een meerderjarige). De zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan niet worden aangegaan door de belangenbehartiger.



- 5.2 De zorgaanbieder kan de overeenkomst 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:
- a. dat de zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - b. de zorgvrager weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. de zorgvrager, diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of anderen² bij de zorgvrager betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en of dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - d. 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 zorgaanbieder en de zorgvrager geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - e. op het moment dat zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de zorgvrager deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - f. de zorgvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgaanbieder en de zorgvrager en de zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - g. in geval van surseance of faillissement van de zorgaanbieder.
- 5.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de zorgvrager.
- 5.4 In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de zorgvrager 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 zorgaanbieder deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de zorgvrager de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 5.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Opzegging vanuit de zorgaanbieder gebeurt altijd met opgave van redenen.

² Onder anderen worden hier begrepen overige familieleden, vrienden en naasten van zorgvrager.



- 5.7 Zorgaanbieder hanteert een zorgvuldige handelswijze in geval van opzegging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door zorgaanbieder. Het protocol 'Zorg beëindiging protocol Aveleijn' wordt op verzoek verstrekt.
- 5.8 De zorgaanbieder en de zorgvrager zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- de zorgvrager op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgaanbieder;
 - de zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - 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.
- 5.9 De zorgvrager 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 De cliënt die ZIN ontvangt dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, dan wel zijn schriftelijk gemachtigde op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

Artikel 7 Zorg- en dienstverlening

De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

Artikel 8 Huur en inwoning partner

- 8.1 Indien de zorgvrager een woonruimte van de zorgaanbieder huurt, is de huuraafpraak alleen geldig in combinatie met en gedurende de looptijd van een afgesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- 8.2 De zorgvrager is gehouden zorgvuldig om te gaan met eigendommen van de zorgaanbieder. Zorgvrager is aansprakelijk voor de schade toegebracht aan eigendommen van zorgaanbieder wanneer hij hiermee onzorgvuldig is omgegaan en dit aan hem te wijten is.



- 8.3 Wanneer cliënt wil samenwonen of iemand wil laten inwonen in de woning die Avelijn ter beschikking heeft gesteld dan moet door cliënt/vertegenwoordiger vooraf schriftelijk toestemming worden gevraagd aan de manager van de betreffende locatie.
- 8.4 Toestemming als bedoeld in artikel 8.3 wordt in ieder geval verleend indien het een partner in de zin van artikel 1.1.2 Wlz betreft en de partner een Wlz-indicatie heeft ontvangen.
- 8.5 Indien de manager van de betreffende locatie schriftelijk toestemming heeft gegeven tot inwonen dan wel samenwonen zal een inwooncontract voor het gebruik van de woonruimte worden opgemaakt. Nadat het inwooncontract door beide partijen is ondertekend kan inwoning dan wel samenwonen plaatsvinden.

Artikel 9 Ruimtelijke privacy

- 9.1 De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de zorgvrager, tenzij de zorgvrager ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 9.2 Onder anderen dan de zorgvrager zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 9.3 Onder anderen dan de zorgvrager zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 21.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.

Artikel 10 Informatie

- 10.1 Zorgaanbieder geeft aan de zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de zorgvrager redelijkerwijze dient te beschikken. De zorgaanbieder geeft deze informatie schriftelijk als de zorgvrager daarom vraagt.
- 10.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingsvermogen van zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 10.3 Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de zorgvrager. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist geeft de zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, diens belangenbehartiger, schriftelijk gemachtigde, dan wel een ander bij de zorgvrager betrokkene. Voordat zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.



- 10.4 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 10.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraden (voor verwanten en cliënten), de klachtenregeling conform artikel 14, de cliëntvertrouwenspersonen, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de zorgaanbieder.

Artikel 11 Ondersteuningsplanbespreking, ondersteuningsplan en toestemming

- 11.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een persoonlijk ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 11.2 Voorafgaand aan de ondersteuningsplanbespreking kan de zorgvrager of zijn vertegenwoordiger aan de zorgaanbieder een persoonlijk plan overhandigen. De zorgaanbieder stelt de zorgvrager of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de zorgvrager dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft de zorgaanbieder dit persoonlijk plan bij het opstellen van het ondersteuningsplan.
- 11.3 Indien zorgvrager niet aan een ondersteuningsplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het ondersteuningsplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van zorgvrager.
- 11.4 Het ondersteuningsplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de zorgvrager tot stand. Het ondersteuningsplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De zorgvrager geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het ondersteuningsplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.
- 11.5 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van de zorgvrager nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de zorgvrager zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 11.6 Het ondersteuningsplan wordt periodiek, met als uitgangspunt één keer per jaar, geëvalueerd. De cliënt heeft recht op 2 evaluaties per jaar en kan hier gebruik van maken. In het ondersteuningsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 11.7 Indien zorgaanbieder 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 ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.

- 11.8 De zorgvrager heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het ondersteuningsplan. Ook kan de zorgvrager op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het ondersteuningsplan.
- 11.9 Een afschrift van het ondertekende ondersteuningsplan wordt door zorgaanbieder terstond aan zorgvrager of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

Artikel 12 Verplichtingen van de zorgvrager

- 12.1 Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 12.2 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 12.3 Zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 12.4 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 13 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 13.1 De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor zorgvrager. Hij houdt in het dossier aantekeningen bij van de relevante gegevens over de gezondheid van de zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 13.2 De zorgaanbieder hanteert een privacyreglement waarin de rechten van de zorgvrager en de plichten van zorgaanbieder zijn beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.
- 13.3 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- 13.4 Het dossier is eigendom van de zorgaanbieder.
- 13.5 De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de zorgvrager geen inlichtingen over de zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier of delen ervan worden verstrekt dan met toestemming van de zorgvrager. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 13.6 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 13.7 Aan de wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger van de minderjarige of



meerderjarige, wilsonbekwame zorgvrager kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.

- 13.8 De zorgaanbieder bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd.

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

- 13.9 De zorgaanbieder vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier zonder onredelijke vertraging na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de zorgvrager, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de zorgvrager als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

- 13.10 De zorgaanbieder verstrekt de zorgvrager inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken 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.

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

- 13.12 Zorgaanbieder handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 14 Klachten en geschillen

- 14.1 Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd

- 14.2 De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

- 14.3 Zorgaanbieder is volgens de Wkkgz bij een Geschilleninstantie aangesloten. Zorgaanbieder is aangesloten bij Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

- 14.4 Indien zorgvrager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz-geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

- 14.5 Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van € 25.000,-- te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.



- 14.6 Geschillen moeten binnen (12 maanden) na de datum waarop zorgvrager de klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.
- 14.7 Zorgvrager kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien zorgvrager heeft gekozen voor de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, is zorgvrager aan die keuze gebonden.
- 14.8 Als een zorgvrager een formulier dat de zorgaanbieder 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 zorgaanbieder en de cliënt tot bindend advies.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

- 15.1 Zorgvrager is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een door zorgaanbieder tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen drie maanden, tenzij er omstandigheden zijn die dit onmogelijk maken of er met de zorgvrager een andere schriftelijke afspraak is gemaakt.
- 15.2 De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de zorgaanbieder 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 Zorg- en dienstverleningsovereenkomsten 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 Zorg- en dienstverleningsovereenkomsten 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.
- 15.3 Het bepaalde in artikel 15.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 15.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 15.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.
- 15.5 De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel 15.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 15.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.
- 15.7 De zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.



Artikel 16 Betalingen, eigen bijdrage

- 16.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert zorgaanbieder de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee de zorgaanbieder op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 16.2 Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert de zorgaanbieder uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager.
- 16.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert de zorgaanbieder de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan zorgvrager.
- 16.4 Zorgvrager kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn aan het CAK volgens de regels van de Wlz. Zorgaanbieder informeert de zorgvrager over de wettelijke eigen bijdrage.
- 16.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de zorgvrager zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 17 Arbeidsomstandigheden

In het geval zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van zorgvrager, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 18 (Intellectuele) eigendomsrechten³

- 18.1 Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de zorgaanbieder. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 18.2 De zorgvrager verbindt zich de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de zorgaanbieder, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook de zorgaanbieder of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 18.3 Alle producten die op de dagbesteding worden gemaakt door de zorgvrager, zijn eigendom van de zorgaanbieder.

³ Dit artikel betreft alleen de intellectuele eigendom, niet de daadwerkelijke (zakenrechtelijke) eigendom. Onder intellectuele eigendom vallen niet de databankrechten en de domeinnamen.



Artikel 19 Nakoming tegenover de wilsbekwame zorgvrager

- 19.1 Tegenover de zorgvrager die jonger is dan 12 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).
- 19.2 Als een wilsbekwame zorgvrager ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft de zorgaanbieder de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn ouder(s) of voogd(en) voor het uitvoeren van de overeenkomst. De zorgaanbieder komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien zowel na tegenover de zorgvrager als tegenover diens ouder(s) of voogd(en).
- 19.3 Is een wilsbekwame zorgvrager 16 jaar of ouder dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien uitsluitend na tegenover de zorgvrager zelf.
- 19.4 Als een zorgvrager van 16 jaar of ouder naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de zorgvrager.

Artikel 20 Nakoming tegenover de wilsonbekwame zorgvrager

- 20.1 Tegenover de zorgvrager die jonger is dan 12 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).
- 20.2 Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).
- 20.3 Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager van 18 jaar of ouder komt de zorgaanbieder al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de curator, mentor of schriftelijk gemachtigde van de zorgvrager, tenzij zorgvrager naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt zorgaanbieder de wil van de zorgvrager voor wat betreft dat onderdeel.
- 20.4 Ontbreekt een curator, mentor of schriftelijk gemachtigde als bedoeld in het vorige lid, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
 - a. de echtgenoot van de zorgvrager;
 - b. de geregistreerde partner van de zorgvrager;
 - c. de levensgezel van de zorgvrager;
 - d. een ouder van de zorgvrager;
 - e. een kind van de zorgvrager;
 - f. een broer of zuster van de zorgvrager.

De zorgaanbieder kiest tegenover welke belangenbehartiger, zoals omschreven in artikel 1.1 hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de zorgvrager en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.



Artikel 21 Vertegenwoordiging

- 21.1 Indien de zorgaanbieder, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager nakomt tegenover een andere persoon dan de zorgvrager zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de zorgvrager zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 21.2 De zorgaanbieder komt zijn verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager niet na ten opzichte van de in artikel 21.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van de zorgaanbieder zoals genoemd in artikel 7.
- 21.3 Als de zorgvrager zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 21.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 21.4 De zorgaanbieder kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 21.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 21.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 21.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 22 Toepasselijk recht

- 22.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 22.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder is gevestigd.
- 22.3 In afwijking van het gestelde in artikel 22.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 23 Annulering

- 23.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager worden geannuleerd. De zorgaanbieder zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de zorgaanbieder 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 zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.



Artikel 24 Wijzigingen

- 24.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan zorgvrager 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 treden in werking op 16 oktober 2019.
- 25.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als:
'Algemene Voorwaarden Zorg- en dienstverlening Wlz Stichting Aveleijn'