

# Algemene voorwaarden Zorg zonder Verblif

## Inhoud

1. Algemeen	3
2. Informatie	5
3. Totstandkoming van de overeenkomst	7
4. Routeplan	7
5. Privacy	9
6. Kwaliteit en veiligheid	10
7. Zorgverlening op afstand	12
8. Verplichtingen van de cliënt	13
9. Betaling	13
10. Vervolgindicatie	14
11. Beëindiging van de overeenkomst	15
12. Klachten en geschillen	17

# Algemene voorwaarden voor zorg zonder verblijf van HalteZ B.V. Mei 2018

## 1. Algemeen

### ARTIKEL 1 - Definities

*Cliënt:* de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij de zorgaanbieder.

*Wettelijk vertegenwoordiger:*

bij een minderjarige cliënt: zijn ouder(s) met ouderlijk gezag of zijn voogd;

bij een meerderjarige cliënt: de curator indien hij onder curatele is gesteld, de bewindvoerder indien zijn goederen onder bewind zijn gesteld of de mentor indien een mentorschap, bedoeld in artikel 450 van Boek 1 BW, is ingesteld.

*Zorgaanbieder:* (rechts-)persoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (WLZ), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO) of de Jeugdwet (JW) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

*Indicatiebesluit:* het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WLZ, WMO of JW.

*Incident:* ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomsten (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot zorg zonder verblijf.

### ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.

2. Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

3. De zorgaanbieder zorgt dat de algemene voorwaarden ook steeds zijn te raadplegen op zijn website en daarvan kunnen worden gedownload.

#### **ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden**

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

#### **ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie**

1. Steeds als de zorgaanbieder de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie (ook) te verstrekken aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijven over voor de cliënt relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

#### **ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van een vertegenwoordiger van de cliënt**

1. Indien de cliënt daartoe wettelijk bevoegd is kan hij een natuurlijk persoon als zijn vertegenwoordiger aanwijzen. De volmacht moet schriftelijk zijn verleend en door de cliënt in kopie aan de zorgaanbieder zijn verstrekt. Ongeacht enige andere bepaling in de volmacht kan de cliënt de volmacht ten opzichte van de zorgaanbieder steeds op elk moment zonder opgaaf van redenen intrekken door middel van een schriftelijke verklaring aan de zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder is bevoegd een vertegenwoordiger, die niet is geregistreerd als zorgverlener op grond van de WLZ, de WMO of de JW, te weigeren, indien zij onder schriftelijke opgaaf van zwaarwegende redenen van oordeel is dat vertegenwoordiging door deze persoon schadelijk is voor de belangen van de cliënt.
3. Tenzij anders uit de volmacht blijkt of het belang van de cliënt zich daar naar het oordeel van de zorgaanbieder duidelijk tegen verzet verstrekt de zorgaanbieder de vertegenwoordiger dezelfde informatie als zij aan de cliënt verstrekt.

## 2. Informatie

### ARTIKEL 7 - **Keuze-informatie**

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie aan de cliënt verstrekt die het voor de cliënt mogelijk maakt een weloverwogen keuze te kunnen maken.

### ARTIKEL 8 - **De intake**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:

- a. de vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
- b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen daarvan;
- c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
- d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
- e. de procedure rond het opstellen van een routekaart;
- f. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
- g. de mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
- h. sleutelbeheer;
- i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- j. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;

- k. de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
  - l. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven;
  - m. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
  - n. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
  - o. de klachtenregeling;
  - p. deze algemene voorwaarden;
  - q. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
  - r. het privacy beleid;
  - s. het medicatiebeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
3. De cliënt informeert de zorgaanbieder meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

### **3. Totstandkoming overeenkomst**

#### **ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst**

1. De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
  - 2e. een bepaling dat de op te stellen routekaart onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - 3e. een beschrijving van de eigen bijdrage over de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken;
  - 4e. indien van toepassing een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
  - 5e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles door bijvoorbeeld de zorgverzekeraar van de cliënt, de gemeente of andere instantie die de zorg financiert, de Zorgautoriteit, de Inspectie Gezondheidszorg of enige andere bevoegde instantie;

### **4. Routekaart**

#### **ARTIKEL 10 - Totstandkoming van de routekaart**

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger een uitvoeringsplan, genaamd routekaart, op. De zorgaanbieder biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over de routekaart.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt de zorgaanbieder een voorlopige routekaart ter instemming voor aan de cliënt. De zorgverlener

zorgt dat er binnen zes maanden na aanvang van de zorgverlening een definitieve routekaart wordt opgesteld.

3. De routekaart wordt van kracht na instemming van de cliënt of in voorkomend geval zijn wettelijk vertegenwoordiger. De zorgaanbieder, de cliënt en in voorkomend geval zijn wettelijk vertegenwoordiger ondertekenen de routekaart in tweevoud. Een exemplaar van de ondertekende routekaart blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

#### **ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van de routekaart**

1. De routekaart heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.

2. De routekaart beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt en diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.

3. In de routekaart wordt in ieder geval vastgelegd:

welke disciplines de verschillende onderdelen van de routekaart uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;

wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;

welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;

de momenten van evaluatie van de routekaart.

#### **ARTIKEL 12 - Naleving van de routekaart**

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in de routekaart.

2. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform de routekaart kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform de routekaart kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.

3. De routekaart wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met de routekaart, of zoveel eerder als nodig is.

4. Indien tussentijds afwijking van de routekaart noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van de routekaart kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn routekaart en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet verleent, biedt de zorgaanbieder de cliënt zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen een redelijke goeddoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder 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. Privacy

### ARTIKEL 13 - Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald bij en krachtens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere wettelijke regelingen.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 en/of 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De zorgaanbieder moet vooraf toestemming krijgen van de cliënt:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt.



3. Indien de zorgaanbieder bij begeleiding een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

#### **ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens**

1. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens is het bij en krachtens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bepaalde van toepassing.

#### **ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden**

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting en nadat de zorgaanbieder indien mogelijk en van toepassing vergeefs een beroep op haar beroepsgeheim en haar verschoningsrecht heeft gedaan.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b. de (wettelijk) vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en, indien van toepassing, verschoningsrecht.

#### **ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Telkens als de zorgaanbieder de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en/of onderwijs, waaronder het laten meelopen van stagiaires, moet hij daarvoor vooraf toestemming hebben van de cliënt.
2. De zorgaanbieder informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en/of onderwijs dan wel het laten meelopen van stagiaires en de

(eventuele) risico's van medewerking eraan.

## 6. Kwaliteit en veiligheid

### ARTIKEL 18 - **Zorg**

1. De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de cliënt uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in de routekaart.
3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

### ARTIKEL 19 - **Veiligheid**

De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal en zorgt voor veilige werkomstandigheden. De cliënt is gehouden daar zoveel mogelijk aan mee te werken en de door de zorgaanbieder gegeven veiligheidsinstructies op te volgen.

### ARTIKEL 20 - **Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)**

#### *A. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder*

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
  - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
  - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
  - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
  - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

*B. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder*

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werkt, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat:
- de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
  - afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

#### ARTIKEL 21 - **Incidenten**

- Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende cliënt over:
  - de aard en de oorzaak van het incident;
  - of en zo ja, welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
- Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg, behoudens voor zover dat in verband met het spoedeisende karakter van de behandeling niet mogelijk is. De zorgaanbieder wijst de cliënt hierbij voor zoveel mogelijk uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.
- De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.
- Indien vereist zal de zorgaanbieder het incident melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

#### ARTIKEL 22 - **Zorg voor persoonlijke eigendommen**

- De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt zorgvuldig omgaan met diens persoonlijke eigendommen.
- De cliënt gaat binnen zijn mogelijkheden zorgvuldig om met eigendommen van de zorgverleners, de zorgaanbieder en diens andere cliënten.

## **7. Zorgverlening op afstand**

### **ARTIKEL 23 - Zorgverlening op afstand**

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de cliënt, zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in de routekaart.
2. De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in de routekaart.
3. De zorgaanbieder informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. De zorgaanbieder zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

## **8. Verplichtingen van de cliënt**

### **ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de 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 op zijn naam.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon.
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, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen, al dan niet vrijwillig, werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en andere cliënten van de zorgaanbieder.

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 de routekaart met inachtneming van de geldende veiligheidsvoorschriften en voorgeschreven werkwijzen.
7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.
8. De cliënt moet binnen één week na ontdekking melding maken van door hem geconstateerde schade aan zijn eigendommen of opgelopen letsel.

## **9. Betaling**

### **ARTIKEL 25 - Betaling**

1. De cliënt is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO, de JW of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich tenminste 48 uur van tevoren heeft afgemeld.
3. De cliënt dient de nota's van de zorgaanbieder binnen 30 dagen na factuurdatum te voldoen. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever 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. De rente is gelijk aan de in artikel 119 van Boek 6 BW bedoelde wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incasso kosten.

## **10. Vervolgindicatie**

### **ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen 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 vervolgingindicatie indien deze naar het oordeel van de zorgaanbieder nodig of gewenst is. 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.

3. Als de cliënt zelf de vervolgingindicatie 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 zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgingindicatie 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.

5. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgingindicatie 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.

## ARTIKEL 27 - **Tussentijdse vervolgingindicatie**

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 artikel 26 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.

## ARTIKEL 28 - **Spoedzorg**

### *I De zorgaanbieder kan de spoedzorg zelf leveren*

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de zorgaanbieder verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie. In een gesprek met de cliënt geeft de zorgaanbieder een toelichting op de spoedprocedure.

### *II De zorgaanbieder kan de spoedzorg niet zelf leveren*

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en de zorgaanbieder die zorg niet kan leveren, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij de opdrachtgever en wordt er gezocht naar een passende plaatsing. Zo enigszins mogelijk bespreekt de zorgaanbieder dit met cliënt en overlegt hij met hem.

## **11. Beëindiging van de overeenkomst**

### **ARTIKEL 29 - 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 het bepaalde in artikel 31;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter.

### **ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

### **ARTIKEL 31 - Opzegging door de zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als de zorgaanbieder de zorg om welke reden dan ook niet (langer) mag of kan verlenen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
    - 3e. de zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.



- b. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
- 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
  - 2e. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
  - 3e. de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
- c. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
- 1e. de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
  - 2e. de zorgaanbieder heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
  - 3e. de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
  - 4e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht, tenzij ook voortzetting van de zorg gedurende een opzegtermijn in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden verlangd.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

## ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door de zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen.

Dit gesprek omvat in ieder geval:

aan welke instantie/zorgverlener door de zorgaanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;

informatie over afspraken die de zorgaanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

## 12. Klachten en geschillen

### ARTIKEL 33 - Klachtenregeling

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. Deze is ondergebracht bij [Klachtenportaal Zorg](#). De klachtenregeling en -reglement is terug te vinden op de website.



2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt 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. De zorgaanbieder deelt deze datum schriftelijk mede aan de cliënt en in voorkomend geval aan zijn wettelijk vertegenwoordiger.

#### **ARTIKEL 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie VVT, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 van deze algemene voorwaarden bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na de door de zorgaanbieder overeenkomstig artikel 33 lid 2 aan de cliënt medegedeelde datum bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden, tenzij de geschillencommissie zich onbevoegd verklaart. Als de zorgaanbieder een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat, als de cliënt daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

## **13. Overige**

### **ARTIKEL 35 – Toepasselijk recht**

Op alle rechtsbetrekkingen tussen de zorgaanbieder en de cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.