

Algemene voorwaarden

De Buitenhof



Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening wordt verstaan onder:

- 1.1 Zorgaanbieder:** de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers met een beperking en die op grond van de PGB is toegelaten om PGB-zorg te leveren.
- 1.2 Zorgvrager:** een natuurlijk persoon of diens wettelijk vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger:** echtgenoot, curator, bewindvoerder en/of mentor.
- 1.4 Belangenbehartiger:** de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager optreedt en zorgvrager op zijn verzoek bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit:** het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgesteld of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor één of meer functioneel omschreven PGB-zorgaanspraken.
- 1.6 Zorgarrangement:** de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van zorgvrager.
- 1.7 Budgetplan:** het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het budgetplan vormt een geheel met de zorgovereenkomst.
- 1.8 Persoonsgebonden budget (PGB):** een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
- 1.9 De overeenkomst:** de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan, waarbij zorgaanbieder zich ten opzichte van zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten vanuit PGB.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen zorgvrager en zorgaanbieder uit hoofde van de zorg- en dienstverlening.
- 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 schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3

Overeenkomst

- 3.1** Zorg, - en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen zorgaanbieder en zorgvrager.

3.2 Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.

3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan die ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.

3.4 Zorgaanbieder en zorgvrager leggen het overeengekomen zorgarrangement vast in het budgetplan.

3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4

Beëindiging en opzegging

4.1 De individuele overeenkomst eindigt door:

- a. het verstrijken van de looptijd.
- b. het verlopen van de afgegeven indicatie.
- c. het overlijden van zorgvrager.
- d. opzegging.
- e. ontbinding door rechtelijke tussenkomst.
- f. in het geval van surseance of faillissement van zorgvrager of zorgaanbieder.

4.2 Zorgaanbieder kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlengd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- a. dat zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft.
- b. zorgvrager weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
- c. zorgvrager gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken.
- d. de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- e. zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 5.2.

4.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 4.2 sub d naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.

4.4 In de gevallen genoemd in 4.2 kan opzegging door zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

4.5 Zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen per 1e of 15e van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan zorgaanbieder onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Artikel 5

Indicatie

5.1 Zorgvrager die via een PGB zorg inkoop, dient over een geldige indicatie te beschikken.

5.2 Indien de zorgvrager zich naar aard en omvang ontwikkelt dat zorgaanbieder geen verantwoorde

zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde afspraken, dan vraagt zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.

5.3 Aankoop van zorg is eigen verantwoordelijkheid van de persoon in kwestie en/of wettelijk vertegenwoordigers, hiermee wordt bedoeld indien er zorg is ingekocht en er geen nieuwe indicatie wordt afgegeven zal de factuur wel betaald moeten worden, tenzij er schriftelijk een andere afspraak hierover is vastgelegd tussen zorgaanbieder en zorgvrager.

Artikel 6

Zorg, -en dienstverlening

6.1 Zorgaanbieder biedt zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstige eisen van een goede zorgverlening van professionaliteit, kwaliteit en kennis.

6.2 Zorgaanbieder verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan zorgaanbieder kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Zorgaanbieder zal zijn medewerkers en vrijwilligers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 7

Informatie

7.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te leveren zorg- en dienstverlening.

7.2 Als zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert zorgaanbieder dat, voor zover dit niet nadelig is voor zorgvrager of anderen.

7.3 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt zorgaanbieder daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 11, huisregels, protocollen en overig beleid van zorgaanbieder.

Artikel 8

Begeleidingsplan en toestemming

8.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten begeleidingsplan. Het begeleidingsplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

8.2 Het begeleidingsplan komt in overleg en met instemming van zorgvrager tot stand. Door instemming met het begeleidingsplan geeft zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het begeleidingsplan.

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

8.4 Het begeleidingsplan wordt minimaal 1x per jaar geëvalueerd. In het begeleidingsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.

8.5 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 begeleidingsplan is aangegeven, overlegt zorgaanbieder hier voorafgaand over met zorgvrager.

8.6 In het geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 8.1 omschreven uitwerking in een begeleidingsplan.

Artikel 9

Verplichtingen van de zorgvrager

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

9.2 Zorgvrager is verplicht zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

9.3 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 10

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

10.1 Ter uitvoering van de zorg, -en dienstverlening registreert zorgaanbieder (persoons) gegevens van zorgvrager en wordt een dossier aangelegd. Het begeleidingsplan maakt deel uit van dit dossier.

10.2 Zorgaanbieder beheert de persoonsgegevens van de cliënt conform het vastgestelde reglement.

10.3 Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze van toepassing is en de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).

10.4 Zorgvrager heeft recht op inzage in zijn gegevens, evenals het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.

10.5 Voor inzage of verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte schriftelijke toestemming van zorgvrager nodig.

Artikel 11

Klachten

11.1 Zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken.

Artikel 12

Aansprakelijkheid

12.1 Zorgvrager is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.

12.2 De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, 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 tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. Bij zorgovereenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door zorgaanbieder te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

12.3 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 12.2 gelden niet indien de schade is te wijden aan opzet of grove schuld van de zijde van zorgaanbieder ingeschakelde derden.

12.4 Zorgvrager is aansprakelijk voor schade die zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt van deze zorgovereenkomst.

12.5 Zorgvrager is verplicht een verzekering voor Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

Artikel 13

Toepasselijkheid

13.1 De bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op:

a. de zorgvrager met een Persoons Gebonden Budget (PGB).

b. de zorgvrager met particuliere financiering anders dan een PGB.

c. de zorgvrager met een WLZ indicatie (wet langdurige zorg), ZIN(zorg in natura) of PGB

13.2 De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningbeschikking.

Artikel 14

Arbeidsomstandigheden

14.1 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 15

Auteursrechten

15.1 Met betrekking tot de door of namens zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij zorgaanbieder. De mede advisering verband houdende stukken die door zorgvrager aan zorgaanbieder zijn overhandigd blijven eigendom van zorgvrager.

15.2 Zorgvrager verbindt zich door of namens zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage dan na voorafgaande toestemming van zorgaanbieder tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.

15.3 Zorgaanbieder publiceert, over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten, alleen met toestemming van zorgvrager.

Artikel 16

Toepasselijk recht

16.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, evenals deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlandse recht.

16.2 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 zorgaanbieder statutair is gevestigd.

16.3 Zorgaanbieder en zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2 geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. Zorgaanbieder en zorgvrager stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.

16.4 In afwijking van het gestelde in artikel 16.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen

dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator.

Artikel 17

Annulering en verzuim

17.1 Te leveren zorg en diensten kunnen 48 uur voor het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door zorgvrager worden geannuleerd en wordt een vervangende dag aangeboden. Bij geen gebruik van een vervangende dag wordt de desbetreffende dag alsnog in rekening gebracht.

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

17.3 Bij verzuim, ongeacht de reden, worden de te leveren zorg en diensten volledig in rekening gebracht tot een maximum van zes weken.

17.4 Bij aanvang van de zorgovereenkomst is het mogelijk om een verzekering af te sluiten voor het kort, - en/of langdurig verzuim tot een maximum van zes weken.

Artikel 18

Aanbieding

18.1 Alle aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.

18.2 Zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door zorgaanbieder en zorgvrager.

Artikel 19

Tarieven en kostprijzen

19.1 Bij het aangaan van de overeenkomst wordt voor het zorgarrangement het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 19.2, is niet mogelijk, tenzij zorgaanbieder hiermee schriftelijk instemt.

19.2 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden mogelijk jaarlijks aangepast aan de eventuele loon- en kostenontwikkelingen.

Artikel 20

Kredietwaardigheid

20.1 Indien de kredietwaardigheid van zorgvrager daartoe naar het oordeel van zorgaanbieder redelijkerwijs aanleiding geeft, kan zorgaanbieder nadere zekerheden verlangen.

Artikel 21

Factuur en betaling

21.1 Zorgaanbieder brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening.

21.2 de genoemde factuur dient binnen 14 dagen na dagtekening te zijn voldaan.

21.3 Indien binnen de termijn van 14 dagen de factuur niet is voldaan, geldt dit als ingebrekestelling.

Artikel 22

Incasso

22.1 Is zorgvrager 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 zorgvrager.

Artikel 23

Einde overeenkomst bij PGB

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

- a. intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van intrekking.
- b. wijziging van de toekenningsbeschikking door de gemeente of het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als zorgvrager kan aantonen aan zorgaanbieder dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsvoorwaarden kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet.
- c. bij het ontbreken van een herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.

23.2 Zorgvrager dient zorgaanbieder onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, evenals over de herindicatie.

23.3 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 19.2 de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 24

Handelwijze

24.1 Deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder gewijzigd worden. Zorgvrager kan binnen 30 dagen kenbaar maken als ze het er niet mee eens zijn.

24.2 Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is zorgaanbieder in afwijking van het bepaalde in lid 1 gerechtigd eenzijdig deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen cliënt overeenkomstig te wijzigen.

24.3 Zorgaanbieder informeert zorgvrager zo spoedig mogelijk over de wijzigingen. 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.

24.4 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-januari-2016.