

**Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf van Albero Zorggroep B.V., waaronder De Kroon Zorginstelling B.V., De Kroon Plus B.V., Albero Zorg B.V. en Albero Gezinshuizen B.V., verder genoemd Albero Zorggroep.  
Met ingang van 1 januari 2015 (gebaseerd op de Algemene voorwaarden ActiZ en BTN januari 2014).**

## Inhoud

|     |                                       |    |
|-----|---------------------------------------|----|
| 1.  | Algemeen .....                        | 2  |
| 2.  | Informatie .....                      | 3  |
| 3.  | Totstandkoming overeenkomst .....     | 4  |
| 4.  | Zorgplan .....                        | 4  |
| 5.  | Privacy .....                         | 6  |
| 6.  | Kwaliteit en veiligheid .....         | 7  |
| 7.  | Zorgverlening op afstand .....        | 9  |
| 8.  | Verblijf .....                        | 9  |
| 9.  | Verplichtingen van de cliënt .....    | 10 |
| 10. | Betaling .....                        | 10 |
| 11. | Vervolgindicatie .....                | 11 |
| 12. | Beëindiging van de overeenkomst ..... | 13 |
| 13. | Klachten en geschillen .....          | 15 |
| 14. | Overige .....                         | 16 |

## 1. Algemeen

### ARTIKEL 1 - Definities

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

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

*Zorgaanbieder:* rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Jeugdwet, Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) 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/ Jeugdwet.

*Geneeskundige handelingen:* alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446-468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).

*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 de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot:
  - a. Zorg met verblijf.
  - b. Verblijf zonder zorg
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### 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.

### ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen 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 te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

**ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt

## 2. Informatie

**ARTIKEL 7 - Keuze-informatie**

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

**ARTIKEL 8 – Start zorg**

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 Zorgplan;
  - 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. recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij de zorgaanbieder;
  - h. de mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
  - i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - j. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners of 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 (woon)wensen van de cliënt te honoreren;
  - l. de huisregels;
  - m. het aantal dagen dat de cliënt / familie de beschikking houdt over de kamer na vertrek of overlijden, ten einde de kamer leeg te maken;
  - n. de gevolgen van vertrek of overlijden van de cliënt voor diens partner, indien deze in dezelfde kamer verblijft;
  - o. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
  - p. de cliëntvertrouwenspersoon;
  - q. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;

- r. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
  - s. de klachtenregeling;
  - t. deze algemene voorwaarden;
  - u. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
  - v. het privacy beleid;
  - w. het medicatiebeleid.
2. Tijdens het startgesprek 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. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
  4. 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 het startgesprek 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 het op te stellen Zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - 3e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
  - 4e. 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 zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
  - 6e. indien van toepassing een regeling betreffende partnerverblijf;
  - 7e. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

### 4. Zorgplan

#### ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het zorgplan

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

4. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is - in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

#### **ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het zorgplan**

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van 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 het zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgplan 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 het zorgplan.

#### **ARTIKEL 12 - Naleving van het zorgplan**

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan.
2. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgplan 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 het zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgplan 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 zorgplan 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 genoegdoening aan.

## 5. Privacy

### ARTIKEL 13 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek en de wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ), geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De zorgaanbieder moet 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 vertegenwoordiger.
3. Indien de zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek 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. Voor de gegevens die bewaard worden op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (artikel 56 lid 3w Wet Bopz) en Besluit patiëntendossier geldt de daarin bepaalde bewaartermijn.  
Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. De zorgaanbieder vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

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

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
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 vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

3. Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

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

1. Telkens als de zorgaanbieder de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. De zorgaanbieder informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de 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 en Jeugd 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 het zorgplan.
3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.
4. De zorgaanbieder past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de cliënt of anderen dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt de zorgaanbieder in het zorgplan vast:
  - a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
  - b. welke maatregelen zijn genomen;
  - c. welke alternatieven zijn overwogen;
  - d. welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de cliënt.

#### **ARTIKEL 19 – Veiligheid**

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt voor mensen met een beperking.
2. De zorgaanbieder treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de opvang, het verblijf en, indien van toepassing, de behandeling van cliënten. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat cliënten op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven en, indien van toepassing, kunnen worden behandeld.
3. De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.

5. De zorgaanbieder heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

## **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:
  - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
  - b. 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**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende cliënt over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. 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. De zorgaanbieder wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.
3. De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

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

1. De zorgaanbieder treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. De zorgaanbieder informeert de cliënt over deze maatregelen.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.



## 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 het zorgplan.
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 het zorgplan.
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. Verblijf

### ARTIKEL 24 - Gebruik kamer

1. De cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder de kamer niet in gebruik geven aan derden.
2. De cliënt mag zonder toestemming van de zorgaanbieder geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer. De zorgaanbieder zal toestemming alleen weigeren als hij door de veranderingen geen zorg meer kan verlenen aan de cliënt of aan een volgende bewoner.
3. Zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers van de zorgaanbieder hebben geen toegang tot de kamer zonder toestemming van de cliënt, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of de gezondheid van de cliënt.

### ARTIKEL 25 - Onderhoud kamer

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij de kamer goed onderhoudt. Dit geldt ook voor de inventaris die eigendom is van de zorgaanbieder.
2. Als de zorgaanbieder, ook na schriftelijk hiertoe door de cliënt te zijn gemaand, niet voldoet aan de verplichting tot onderhoud, kan de cliënt dit door een ander laten uitvoeren en de gemaakte kosten in rekening brengen bij de zorgaanbieder.
3. De cliënt werkt mee aan het onderhoud van zijn kamer. De zorgaanbieder houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënt.
4. Als de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan de kamer of aan de inventaris die eigendom is van de zorgaanbieder, vergoedt de cliënt de schade.

### ARTIKEL 26 – Bezoek

1. De cliënt mag bezoek ontvangen wanneer hij dat wil, mits ook het bezoek zich houdt aan het bepaalde in artikel 28, vierde en zesde lid.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hierbij de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en de bezoeker wordt gewaarborgd.

**ARTIKEL 27 - Verhuizing binnen of buiten de locatie**

1. Bij een voornemen van de zorgaanbieder tot overplaatsing van de cliënt neemt de zorgaanbieder grote zorgvuldigheid in acht. De zorgaanbieder informeert de cliënt tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure. De kosten van de overplaatsing zijn voor rekening van de zorgaanbieder.
2. Als de cliënt zelf te kennen geeft binnen één locatie overgeplaatst te willen worden, werkt de zorgaanbieder daar naar vermogen aan mee. De kosten van de overplaatsing zijn in dat geval voor rekening van de cliënt.

**9. Verplichtingen van de cliënt****ARTIKEL 28 - 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.
2. Bij het startgesprek geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorgaanbieder gericht op de (brand)veiligheid.
6. De cliënt houdt zich aan de huisregels.
7. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
8. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
9. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.
10. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

**10. Betaling****ARTIKEL 29 – 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 Wlz, Jeugdwet, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. 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 48 uur van tevoren heeft afgemeld.
3. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incasso kosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste

betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## 11. Vervolgindicatie

### **ARTIKEL 30 - Procedure aanvragen vervolgindicatie (hierin wordt onderscheid gemaakt tussen WLZ (bepaalde en onbepaalde tijd, WMO en jeugdwet)**

#### **Indien er sprake is van een WLZ indicatie voor bepaalde tijd:**

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek
  - a. legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt de zorgaanbieder de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de zorgaanbieder te laten doen en wijst hij de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
  - c. geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.

De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.
3. Als de cliënt en/of de wettelijk vertegenwoordiger zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert de zorgaanbieder de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is de zorgaanbieder niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger verstrekt de zorgaanbieder een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
5. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. De zorgaanbieder verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
6. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van de zorgaanbieder.

#### **Indien er sprake is van een indicatie vanuit WMO of Jeugd:**

7. 1. De organisatie heeft een signalerende en ondersteunende functie en zal uiterlijk 8 weken voordat de indicatie afloopt de cliënt en/of dienst wettelijk vertegenwoordiger herinneren aan deze afloop. De cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger dienen zelf zorg te dragen aan een (vervolg)indicatie.

2. Als de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

**ARTIKEL 31 - Tussentijdse vervolgindicatie (geldend voor WLZ, WMO en Jeugd)**

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 vervolgindicatie. Het bepaalde in artikel 30 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 32 – Spoedzorg***I De zorgaanbieder kan de spoedzorg zelf leveren*

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 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 vervolgindicatie. 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 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en de zorgaanbieder die zorg niet kan leveren, 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 vervolgindicatie.
2. Tegelijkertijd meldt de zorgaanbieder dit aan het zorgkantoor met het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

**12. Beëindiging van de overeenkomst****ARTIKEL 33 - 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 36;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter.

**ARTIKEL 34 – Overlijden**

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de cliënt tevens opdracht aan de zorgaanbieder voor het (doen) verrichten van de in de organisatie van de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg bij overlijden binnen de organisatie van de zorgaanbieder, voor zover de nabestaanden van de cliënt niet binnen drie uur na overlijden een andere voorziening treffen.
2. De cliënt heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van de in de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen drie uur na overlijden van de cliënt een andere voorziening worden getroffen.
3. Als de noodzakelijke laatste zorg door de zorgaanbieder is verricht zijn de nabestaanden vrij om eventueel wenselijke laatste zorg door de zorgaanbieder of door een uitvaartverzorgers naar keuze te laten doen. De zorgaanbieder kan de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen aan de nabestaanden of, indien van toepassing, aan de uitvaartverzekeraar.
4. De zorgaanbieder is gerechtigd om de kamer na het overlijden van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de cliënt zijn verwijderd binnen een door de zorgaanbieder en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of

na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de zorgaanbieder vrij hierover te beschikken.

5. De zorgaanbieder mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de cliënt al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.
6. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan de zorgaanbieder dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB) die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

### **ARTIKEL 35 - Opzegging algemeen**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Het bepaalde in artikel 34 lid 4 is van overeenkomstige toepassing.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 36 bepaalde.

### **ARTIKEL 36 - Opzegging door de zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft op grond van de Wtzi<sup>1</sup> voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft al bij het startgesprek 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 zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
  - c. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
  - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
  - e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft al bij het startgesprek 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.
  - f. 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;

<sup>1</sup> Wet toelating zorginstellingen

- 4e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.
  3. In de situatie genoemd in lid 1 onder a tot en met e is de zorgaanbieder gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door of namens de cliënt zijn verwijderd binnen een door de zorgaanbieder en de cliënt afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de zorgaanbieder vrij hierover te beschikken.
- De zorgaanbieder mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de cliënt al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.

### **ARTIKEL 37 - Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 33 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.

## **13. Klachten en geschillen**

### **ARTIKEL 38 – 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.
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.

### **ARTIKEL 39 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. De klachtenregeling is een waarborg voor de klager dat er recht gedaan wordt aan zijn/haar positie. Bij de intake van een nieuwe cliënt wordt deze cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten gewezen op het bestaan van deze regeling.
2. Als de cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten hun ongenoegen uiten over de zorgverlening over het betreffende onderdeel van de organisatie en terplekke (binnen de organisatie) er geen bevredigend resultaat wordt behaald, dan ontstaat een klacht in de zin van deze regeling.

### **Onafhankelijke klachtencommissie**

1. De organisatie heeft een onafhankelijke klachtencommissie van Quasir die kan adviseren bij het indienen van een klacht en bijstaat bij zowel het formuleren van de klacht als het onderzoeken van een oplossing. De Quasir klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter en ambtelijk secretaris. De overige commissieleden bezitten kennis en kunde ten aanzien van de verschillende zorgsectoren. Mocht een klacht, specifieke kennis vereisen, zal een deskundige geconsulteerd worden.

Zie voor meer informatie: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

Contactgegevens onafhankelijke klachtencommissie:

*Quasir Klachtencommissie*

*t.a.v. ambtelijk secretaris*

*Postbus 1021*

*7940 KA Meppel*

*e-mail: [ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl)*

### Geschilleninstantie Zorggeschil

3. Indien de klager naar zijn/haar mening vindt dat de klacht niet naar genoegten is afgewikkeld door de onafhankelijk klachtencommissie staat het hem/haar vrij om klacht te doen bij Stichting Zorggeschil.

Zie voor meer informatie: [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

Contactgegevens:

Er kan online een melding worden gedaan of via;

*Stichting Zorggeschil*

*De Meenthe 6*

*8471 ZP Wolvega*

*T: 0561 618711*

*e-mail: [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)*

## 14. Overige

### ARTIKEL 40 - Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen ActiZ en Branchebelang Thuiszorg Nederland enerzijds en de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en de LOC Zeggenschap in Zorg anderzijds.