

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



## Artikel 1

### Begripsbepalingen

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

- 1.1 **Zorgaanbieder:** Stichting Dag- en Woonvoorzieningen verstandelijk gehandicapten in westelijk Noord-Brabant (SDW), gevestigd aan de Laan van Brabant 72 te 4701 BL Roosendaal.
- 1.2 **Zorgvrager:** een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een ander bij de zorgvrager betrokkene voor zover de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3 **Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame zorgvrager vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige zorgvrager en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige zorgvrager.
- 1.4 **Belangenbehartiger:** de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 **Indicatiebesluit:** het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven AWBZ-zorgaanspraken. In geval de zorgaanspraak verblijf is aangewezen, wordt de omvang van de geïndiceerde zorgaanspraken uitgedrukt in een bepaald zorgzwaartepakket.
- 1.6 **Zorg(verlening):** (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager.
- 1.7 **Dienst(verlening):** (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.
- 1.8 **Zorgarrangement:** de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.
- 1.9 **Begeleidingsplan:** het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het begeleidingsplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.10 **Zorg in natura (ZIN):** zorg waarvoor de zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager.
- 1.11 **Persoonsgebonden budget (PGB):** een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
- 1.12 **Zorg- en dienstverleningsovereenkomst:** de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgaanbieder zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden. De Overeenkomst Servicediensten SDW maakt onderdeel uit van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- 1.13 **Geneeskundige behandelingsovereenkomst:** een overeenkomst waarbij de zorgaanbieder zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



- 1.14 **WGBO:** de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.15 **Servicediensten:** Deze diensten vallen buiten de AWBZ verstrekking. Zij worden gebaseerd op de wensen en behoeften van de zorgvrager en de brochure Servicediensten SDW en vastgelegd in de overeenkomst Servicediensten SDW. De zorgaanbieder vraagt hiervoor een bijdrage van de zorgvrager conform de brochure Servicediensten SDW en bijbehorende actuele tarievenlijst.

## Artikel 2

### Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de 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 Op de levering en betaling van servicediensten zijn de bijzondere voorwaarden servicediensten SDW van toepassing.
- 2.4 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

## Artikel 3

### Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en zorgvrager.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 Zorgaanbieder en zorgvrager leggen het overeengekomen zorgarrangement vast in het begeleidingsplan.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

## Artikel 4

### Overeenkomst en WGBO

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

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



## Artikel 5

### Beëindiging en opzegging

5.1 De individuele overeenkomst eindigt door:

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

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

- a. dat de zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
- b. de zorgvrager weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
- c. de zorgvrager, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de zorgvrager betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen 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- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de zorgaanbieder en de zorgvrager geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
- e. op het moment dat de zorgaanbieder, als gevolg van een niet aan de zorgaanbieder verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de zorgvrager deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
- f. de zorgvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgaanbieder en de zorgvrager en de zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening.

5.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.

5.4 In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.1 sub h en 5.2 sub e genoemde gevallen.

5.5 Zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan de zorgaanbieder onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



5.6 Indien de zorgaanbieder deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de zorgvrager de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

5.7 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

5.8 Alvorens de zorgaanbieder de overeenkomst opzegt om de redenen genoemd in 5.2 sub. d., e. of f. zullen de zorgaanbieder en de zorgvrager met elkaar in overleg treden om de mogelijkheid tot aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

## Artikel 6

### Indicatie

6.1 De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.

6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

## Artikel 7

### Zorg- en dienstverlening

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

## Artikel 8

### Ruimtelijke privacy

8.1 De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de zorgvrager, tenzij de zorgvrager ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.

8.2 Onder anderen dan de zorgvrager zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

8.3 Onder anderen dan de zorgvrager zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.

## Artikel 9

### Informatie

9.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de zorgvrager redelijkerwijze dient te beschikken. De zorgaanbieder geeft deze informatie schriftelijk als de zorgvrager daarom vraagt.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van zorgvrager.

De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij met in achtname van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.

9.3 Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de zorgvrager. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist geeft de zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de zorgvrager betrokkene. Voordat zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.

9.4 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit na consultatie van een andere terzake deskundige, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

9.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de zorgaanbieder.

## Artikel 10

### Begeleidingsplan en toestemming

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

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

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

10.4 Het begeleidingsplan wordt tenminste één keer per jaar geëvalueerd. In het begeleidingsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.

10.5 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 de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.

## Artikel 11

### Verplichtingen van de zorgvrager

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

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



- 11.2 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 11.3 Zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 11.4 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

## Artikel 12

### Verplichtingen van de zorgvrager

- 12.1 De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor zorgvrager. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening.
- 12.2 Het begeleidingsplan maakt deel uit van het dossier.
- 12.3 Het dossier is eigendom van de zorgaanbieder.
- 12.4 De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de zorgvrager geen inlichtingen over de zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de zorgvrager. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 12.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 12.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 12.7 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de zorgvrager toestemming voor het gebruik van gegevens door de zorgaanbieder met betrekking tot de zorgvrager ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 12.8 De zorgaanbieder bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de zorgvrager die niet tot het dossier behoren, bewaart de zorgaanbieder zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de zorgaanbieder de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de zorgvrager heeft ontvangen, geeft hij deze aan de zorgvrager terug.
- 12.9 De zorgaanbieder vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de zorgvrager, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de zorgvrager als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

- 12.10 De zorgaanbieder verstrekt de zorgvrager inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. De zorgaanbieder mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 12.11 Bij ZIN verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- 12.12 Persoonsgegevens van de zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

## Artikel 13

### Klachten

- 13.1 Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en wordt op verzoek van de zorgvrager toegestuurd.
- 13.2 De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

## Artikel 14

### Aansprakelijkheid

- 14.1 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.
- 14.2 De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voorzover 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.
- 14.3 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van zorgaanbieder.
- 14.4 Het bepaalde in artikel 14.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 14.5 De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel 14.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
- 14.6 De in de WGBO opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de WGBO van toepassing is.
- 14.7 Zorgvrager is aansprakelijk voor schade die zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de zorgvrager in de uitvoering van deze zorgovereenkomst.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



14.8 De zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

## Artikel 15

### Betalingen, eigen bijdrage

- 15.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert de zorgaanbieder de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee de zorgaanbieder op grond van de AWBZ een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2 Bij ZIN kan zorgvrager een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de AWBZ. Zorgaanbieder informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 15.3 Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert de zorgaanbieder uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager.
- 15.4 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in artikel 15.1, waaronder op basis van een PGB, declareert de zorgaanbieder de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de zorgvrager.
- 15.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de zorgvrager zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

## Artikel 16

### Arbeidsomstandigheden

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

## Artikel 17

### (Intellectuele) eigendomsrechten

- 17.1 Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de zorgaanbieder. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 17.2 De zorgvrager verbindt zich de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de zorgaanbieder, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of sprake is van een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure of een andere juridische procedure, waarin de zorgvrager en de zorgaanbieder beide partij zijn.
- 17.3 Zorgaanbieder publiceert over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van zorgvrager.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



- 17.4 Indien de zorgvrager binnen de instelling van de zorgaanbieder en/of met gebruikmaking van de middelen van de zorgaanbieder een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan de zorgaanbieder. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de zorgvrager deze rechten bij voorbaat over aan de zorgaanbieder.

## Artikel 18

### Nakoming tegenover de wilsbekwame zorgvrager

- 18.1 Als een wilsbekwame zorgvrager ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft de zorgaanbieder de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. De zorgaanbieder komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien zowel na tegenover de zorgvrager als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2 Is een wilsbekwame zorgvrager 16 jaar of ouder is dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien uitsluitend na tegenover de zorgvrager zelf.
- 18.3 Als een zorgvrager van 16 jaar of ouder naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de zorgvrager.

## Artikel 19

### Nakoming tegenover de wilsonbekwame zorgvrager

- 19.1 Tegenover de zorgvrager die jonger is dan 12 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.2 Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.3 Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager van 18 jaar of ouder komt de zorgaanbieder al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, tenzij zorgvrager naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt zorgaanbieder de wil van de zorgvrager voor wat betreft dat onderdeel.
- 19.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- a. de echtgenoot van de zorgvrager;
  - b. de geregistreerde partner van de zorgvrager;
  - c. de levensgezel van de zorgvrager;
  - d. een ouder van de zorgvrager;
  - e. een kind van de zorgvrager;

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



f. een broer of zuster van de zorgvrager.

19.5 De zorgaanbieder kiest tegenover welke van de in artikel 19.4 genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt. Bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de zorgvrager en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

## Artikel 20

### Vertegenwoordiging

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

20.2 De zorgaanbieder komt zijn verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager niet na ten opzichte van de in artikel 20.1 genoemde persoon als dit onvereenigbaar is met de plicht van de zorgaanbieder zoals genoemd in artikel 7.

20.3 Als de zorgvrager zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 20.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.

20.4 De zorgaanbieder kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.

20.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

## Artikel 21

### Toepasselijk recht

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

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

21.3 Zorgaanbieder en zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 21.2 geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. Zorgaanbieder en zorgvrager stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.

21.4 In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator.

## Artikel 22

### Annulering

SDW\_Vaststelling MT 26-04-2010  
SDW\_Instemming CCR 25-05-2010  
SDW doc. datum def. 01-06-2010

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



- 22.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager worden geannuleerd.
- 22.2 In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

## **Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (Betalingvoorwaarden)**

### **Artikel 23**

#### **Toepasselijkheid**

- 23.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
- de zorgvrager met een PersoonsGebonden Budget (PGB);
  - de zorgvrager met particuliere financiering anders dan Zorg In Natura (ZIN) of PGB.
- 23.2 De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van de zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningbeschikking.

### **Artikel 24**

#### **Aanbieding**

- 24.1 Alle door de zorgaanbieder gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 24.2 De zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door zorgaanbieder en zorgvrager.

### **Artikel 25**

#### **Tarieven en kostprijzen**

- 25.1 In de overeenkomst worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 25.3, is niet mogelijk, tenzij de zorgaanbieder en de zorgverlener hiermee schriftelijk instemmen.
- 25.2 Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WMG.
- 25.3 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WMG-tarieven.

### **Artikel 26**

#### **Kredietwaardigheid**

Indien de kredietwaardigheid van de zorgvrager daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan de zorgaanbieder nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



## Artikel 27

### Betalingstermijn en verzuim

- 27.1 Zorgaanbieder brengt de kosten binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening.
- 27.2 De in artikel 27.1 genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Zorgaanbieder kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 27.3 Indien binnen de termijn van 30 dagen de factuur niet is voldaan, is de zorgvrager automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan de zorgaanbieder.
- 27.4 Zorgaanbieder kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht.
- 27.5 Zorgaanbieder kan een borgstelling verlangen alvorens te starten met overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- 27.6 Zorgaanbieder kan een automatische incasso verlangen.
- 27.7 Zorgaanbieder is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

## Artikel 28

### (Buiten)gerechtelijke incasso

- 28.1 Is de 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 de zorgvrager.
- 28.2 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voor-werk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak.  
(Vindplaats: [www.verenigingvoorrechtspraak.nl](http://www.verenigingvoorrechtspraak.nl) onder publicaties).

## Artikel 29

### Einde overeenkomst bij PGB

- 29.1 Deze bepaling is van toepassing op de zorgvrager als bedoeld in artikel 23.1 a. van deze Bijzondere Voorwaarden.
- 29.2 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden geldt voor de 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 de ingang van de dag van intrekking;
  - b. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging;
  - c. bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 29.3 Als zorgvrager kan aantonen aan zorgaanbieder dat hij ondanks de omstandigheden genoemd in 29.2 aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



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

29.5 Zorgaanvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 25.3 de overeenkomst opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden.

## **Artikel 30**

### **Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing voor zorgvrager als bedoeld in artikel 23.1 sub b. van de bijzondere voorwaarden.

30.1 Zorgvrager kan in geval van aanpassing van de tarieven als bedoeld in artikel 25.3 de overeenkomst opzeggen.

## **Bijzondere voorwaarden met betrekking tot verblijf**

### **Artikel 31**

#### **De woonruimte**

31.1 Gedurende de duur van de overeenkomst heeft de zorgvrager het exclusieve gebruiksrecht van de woonruimte als onderdeel van de zorg- en dienstverlening.

31.2 Onder woonruimte wordt in deze bijzondere voorwaarden verstaan: individuele woonruimte. Bij groepswonen is naast individuele woonruimte sprake van gemeenschappelijke ruimte (o.a. woonkamer, keuken, groepsruimte, tuin, gang, lift, berging).

31.3 De zorgvrager zal de woonruimte gebruiken overeenkomstig zijn bestemming.

### **Artikel 32**

#### **Aanvaarding woonruimte**

32.1 De zorgaanbieder levert een woonruimte op die bij ingebruikname door de zorgvrager in "goede staat" verkeert en zorgt ervoor dat de daarin aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren. Onder "goede staat" wordt onder meer verstaan dat de woonruimte in een neutrale kleur geschilderd of behangen wordt opgeleverd.

32.2 De kosten van het stofferen van de woonruimte (gordijnen en vloerbedekking) zijn voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Artikel 33**

#### **Gebruik woonruimte**

33.1 De medewerkers van de zorgaanbieder zijn uitsluitend gerechtigd de woonruimte te betreden met toestemming van de zorgvrager of partner. Deze toestemming is echter niet nodig wanneer het om redenen van veiligheid of gezondheid noodzakelijk is om de woonruimte te betreden.

33.2 Het is de zorgvrager niet toegestaan de woonruimte zonder schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder tijdelijk of duurzaam aan derden in gebruik te geven onder welke titel dan ook.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



- 33.3 Het is de zorgaanbieder niet toegestaan de woonruimte zonder schriftelijke toestemming van de zorgvrager tijdelijk of duurzaam aan derden in gebruik te geven onder welke titel dan ook.
- 33.4 De schriftelijke toestemming zoals bedoeld in artikel 33.2 en 33.3 wordt vastgelegd in het begeleidingsplan van de zorgvrager.
- 33.5 Het is de zorgvrager niet toegestaan (bouwkundige) wijzigingen in of aan de woonruimte aan te brengen.

## Artikel 34

### Onderhoud en gebreken

- 34.1 De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het onderhoud en herstelwerk aan de woonruimte en de aanwezige voorzieningen. De kosten voor het onderhoud en herstelwerk zijn voor rekening van de zorgaanbieder.
- 34.2 De zorgvrager is verplicht het uitvoeren van noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden toe te staan. De zorgaanbieder houdt bij de uitvoering van deze werkzaamheden zoveel mogelijk rekening met de wensen van de zorgvrager.
- 34.3 Indien zorgvrager en zorgaanbieder een verschil van inzicht hebben over de noodzaak van de werkzaamheden dient de zorgvrager dit volgens de klachtenregeling van de zorgaanbieder ahangig te maken.
- 34.4 Indien herstelwerk noodzakelijk is ten gevolge van grove schuld of opzet van de zorgvrager is de zorgaanbieder gerechtigd de door hem in redelijkheid gemaakte kosten van herstel of vervanging aan de zorgvrager in rekening te brengen.

## Artikel 35

### Interne verhuizing

- 35.1 De zorgaanbieder biedt de zorgvrager, indien hij dit wenst, waar mogelijk de gelegenheid om te verhuizen naar een vrijkomende woonruimte. Wanneer de zorgvrager voor de eerste keer van deze gelegenheid gebruik maakt, is artikel 32 van toepassing. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt in overeenstemming hiermee aangepast. De kosten van verhuizing op verzoek van de zorgvrager komen voor rekening van de zorgvrager.
- 35.2 De zorgaanbieder kan de zorgvrager andere woonruimte aanbieden:
- 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;
  - wanneer zorgaanbieder de woonruimte die de zorgvrager ter beschikking is gesteld dringend nodig heeft voor andere doeleinden. Een aanbod van andere woonruimte is een voorstel tot bijstelling van het begeleidingsplan zoals bedoeld in artikel 10.4 van de algemene voorwaarden.
- 35.3 De kosten van een verhuizing op initiatief van de zorgaanbieder komen voor rekening van de zorgaanbieder. Onder de kosten van verhuizing vallen in dit verband de redelijke kosten van het verhuizen van eigendommen en het conform artikel 32.1 "in goede staat" brengen van de nieuwe woonruimte. Onder de kosten van verhuizing vallen ook de redelijke kosten van het in de nieuwe woonruimte aanbrengen van hulpmiddelen die op basis van de indicatie of het begeleidingsplan voor de zorgvrager noodzakelijk zijn. De kosten van hulpmiddelen die vanuit de WMO

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



of andere (gemeentelijke) subsidie worden vergoed, komen niet voor rekening van de zorgaanbieder.

## Artikel 36

### Opruimen / achterlaten van woonruimte

- 36.1 Bij overlijden van de zorgvrager zal de zorgaanbieder de sleutel van de woonruimte innemen en deze afsluiten. Door middel van ondertekening van een vrijwaringsverklaring verkrijgt de erfgenaam c.q. verkrijgen de erfgenamen toegang tot de woonruimte en de goederen van de zorgvrager.
- 36.2 Bij het overlijden van de zorgvrager is de zorgaanbieder gerechtigd om de woonruimte na het overlijden van de zorgvrager te ontruimen en de daarin aanwezige goederen op te slaan als deze goederen niet door de erfgenamen van de zorgvrager zijn verwijderd binnen een termijn van veertien dagen. De zorgaanbieder geeft de opgeslagen goederen pas af aan de erfgenamen, nadat de eventuele kosten voor de ontruiming en de opslag zijn voldaan.
- 36.3 Wanneer de goederen drie maanden na ontruiming van de woonruimte niet zijn afgehaald, is de zorgaanbieder gerechtigd deze na taxatie door een deskundige in het openbaar volgens plaatselijk gebruik te verkopen dan wel te vernietigen. De opbrengst van de verkoop zal na aftrek van de kosten ter beschikking worden gehouden van de erfgenamen gedurende een termijn van een jaar. Na het verstrijken van deze termijn vervalt de opbrengst aan de zorgaanbieder.
- 36.4 Indien de overeenkomst eindigt door een andere reden dan door het overlijden van de zorgvrager, dient de zorgvrager de woonruimte op te leveren uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst ten einde loopt.

## Artikel 37

### Wijzigingen

- 37.1 Deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder - na overleg met de Centrale Cliëntenraad - worden gewijzigd.
- 37.2 Indien en voor zover wettelijk 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 dienovereenkomstig te wijzigen.
- 37.3 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.
- 37.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

## Artikel 38

### Slot

- 38.1 Deze algemene en bijzondere voorwaarden treden in werking op 1 augustus 2010.

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening



38.2 Deze algemene en bijzondere voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Dag- en Woonvoorzieningen verstandelijk gehandicapten westelijk Noord-Brabant'.