



# HSPPO

Holistische dienstverlening

## **Algemene Voorwaarden HSPPO zorgpunt**

Versie 1.0

## Inhoud

1. ALGEMEEN .....	3
ARTIKEL 1 – DEFINITIES .....	3
ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID .....	3
ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN .....	3
ARTIKEL 4 - AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN .....	4
ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE .....	4
ARTIKEL 6 - BEVOEGDHEDEN VAN DE VERTEGENWOORDIGER .....	4
2. INFORMATIE .....	4
ARTIKEL 7 - KEUZE-INFORMATIE .....	4
ARTIKEL 8 - HET KENNISMAKINGSGESPREK .....	5
3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST .....	5
ARTIKEL 9 - TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST .....	5
ARTIKEL 10 - NALEVING VAN DE AFSPRAKEN OVER TE LEVEREN ZORG .....	6
4. PRIVACY .....	6
ARTIKEL 11 – ALGEMEEN .....	6
ARTIKEL 12 - BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER .....	6
ARTIKEL 13 - BEWAREN VAN GEGEVENS .....	6
ARTIKEL 14 - GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR DE ZORGAANBIEDER AAN DERDEN .....	7
5. KWALITEIT VAN DE ZORG EN VEILIGHEID .....	7
ARTIKEL 15 – KWALITEIT VAN DE ZORG .....	7
ARTIKEL 16 - VEILIGHEID.....	8
ARTIKEL 17 - AFSTEMMING (ÉÉN CLIËNT – MEER ZORGVERLENERS) .....	8
ARTIKEL 18 - INCIDENTEN .....	9
ARTIKEL 19 - ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN.....	9
ARTIKEL 20 - GELOOFS- EN LEVENSOVERTUIGING; WELZIJN VAN DE CLIËNT ..	9
6. ZORGVERLENING OP AFSTAND .....	9
ARTIKEL 21 - ZORGVERLENING OP AFSTAND .....	9
7. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT .....	10
ARTIKEL 22 - VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT .....	10
8. URENREGISTRATIE, TARIEVEN EN BETALING.....	10
ARTIKEL 23 – URENREGISTRATIE EN BETALING .....	10
9. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST .....	11
ARTIKEL 24 - BEËINDIGING OVEREENKOMST .....	11
ARTIKEL 25 - OPZEGGING DOOR DE CLIËNT .....	11
ARTIKEL 26 - OPZEGGING DOOR DE ZORGAANBIEDER .....	12
ARTIKEL 27 - INFORMATIE BIJ BEËINDIGING .....	12
10. AANSPRAKELIJKHEID .....	12
ARTIKEL 28 - AANSPRAKELIJKHEID .....	12
11. KLACHTEN EN GESCHILLEN .....	12
ARTIKEL 29 - KLACHTENREGELING .....	12
ARTIKEL 30 - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING .....	12
12. OVERIGE .....	13
ARTIKEL 31 - WIJZIGING .....	13

# 1. ALGEMEEN

## ARTIKEL 1 - DEFINITIES

**Cliënt:** de natuurlijke persoon die Zorg inhuurt bij de Zorgaanbieder.

*Nb. Bij wilsonbekwaamheid treedt de Vertegenwoordiger op namens de Cliënt. Daar waar in deze algemene voorwaarden gesproken wordt over de Cliënt kan ook worden gelezen: de Vertegenwoordiger.*

**Persoonsgebonden budget(PGB):** Het bedrag dat is toegekend aan de Cliënt op grond van de wet- en regelgeving, waarmee de Cliënt zelf de Zorg kan inkopen waar hij ingevolge die wet- en regelgeving recht op heeft.

*Nb. Het begrip “vergoedingsregeling persoonlijke Zorg” vervangt op korte termijn het begrip “persoonsgebonden budget”. In de praktijk wordt ook dit nieuwe begrip al gehanteerd. Vandaar dat beide begrippen hier onder dezelfde definitie zijn gebracht. In de tekst wordt verder alleen nog gesproken over het persoonsgebonden budget. Daar waar persoonsgebonden budget staat, kan dus ook gelezen worden “vergoedingsregeling persoonlijke Zorg”*

**Zorg:** alle vormen van Zorg die door de Cliënt met de Zorgverlener worden afgesproken die passen binnen de bevoegdheid en bekwaamheid van de Zorgverlener.

**Zorgaanbieder:** de rechtspersoon (HSPO zorgpunt) die de door de Cliënt inhuurde Zorgverlener onder verantwoording en leiding van de Cliënt ter beschikking stelt.

**Zorgverlener:** een bekwaam en bevoegd persoon die door de Zorgaanbieder wordt geplaatst bij de Cliënt en die onder verantwoordelijkheid en leiding van de Cliënt de Zorg verricht.

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

**Overeenkomst:** de tussen de Cliënt en Zorgaanbieder gesloten Overeenkomst met betrekking tot inhuur van een bekwaam en bevoegd Zorgverlener.

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

**Zorg:** alle activiteiten die in overleg tussen de Zorgverlener en de Cliënt zijn overeengekomen die bijdragen tot het zo lang als verantwoord mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen van de Cliënt.

## ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing op de tussen de Cliënt en de Zorgaanbieder gesloten Overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de Zorgaanbieder en Cliënt.
3. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van dwingendrechtelijke 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 - AFWIJING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN**

De Zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat schriftelijk of elektronisch is overeengekomen met de Cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is.

## **ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE**

### **A. Door de Zorgaanbieder**

1. Steeds als de Zorgaanbieder de Cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de Cliënt toegankelijke manier en gaat hij na of de Cliënt de informatie heeft ontvangen en begrepen. De Zorgaanbieder stelt de Cliënt desgewenst in de gelegenheid om de verstrekte informatie met een derde te bespreken, voordat wordt overgegaan tot het vastleggen van de afspraken.
2. Als de Zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft gaat hij na of deze informatie toegankelijk is voor de Cliënt.
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 gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de Overeenkomst.

### **B. Door de Cliënt**

1. Steeds als de Cliënt de Zorgaanbieder informatie verschaft, doet hij dit op een voor de Zorgaanbieder toegankelijke manier.
2. De Cliënt en zorgt ervoor dat de Zorgaanbieder gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de Overeenkomst, in het bijzonder over de looptijd van het indicatiebesluit PGB en eventuele tussentijdse wijzigingen van dit indicatiebesluit.

## **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 wilsonbekwaam 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 verstrekt duidelijke informatie over zijn werkwijze aan de Cliënt zodat deze een weloverwogen keuze kan maken. Deze informatie geeft in ieder geval aan
  - a. de bereikbaarheid van de Zorgaanbieder;
  - b. met welke partij de Cliënt een overeenkomst aangaat;
  - c. welke vormen van Zorg de Zorgaanbieder kan leveren en voor welke doelgroepen
  - d. de tarieven
  - e. de algemene voorwaarden .
  - f. de wijze waarop de Zorgaanbieder aan de Cliënt verantwoording aflegt over gewerkte uren en/of de wijze van factureren;
  - g. de aanwezigheid van de klachten- en geschillenregeling.
2. De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie duidelijk, toegankelijk en inzichtelijk is voor de Cliënt op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

## **ARTIKEL 8 - HET KENNISMAKINGSGESPREK**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de Overeenkomst vinden een of meer kennismakingsgesprekken plaats tussen de Zorgaanbieder en de Cliënt, met het doel nader te bepalen wat de precieze inhoud van de Overeenkomst zal worden. Indien noodzakelijk of gewenst gebeurt dit in het bijzijn van een derde.
2. Tijdens deze gesprekken komen de volgende punten aan de orde:
  - a. het doorgeven van een contactpersoon door de Cliënt en de mogelijkheid tot het aanstellen van een Vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - b. de bereikbaarheid van de Zorgaanbieder, ook in geval van een noodsituatie;
  - c. de wensen van de Cliënt en de mate waarin de Zorgaanbieder daar invulling aan kan geven; dit betreft:
    - I. de door de Cliënt gewenste frequentie en momenten en
    - II. manier waarop de Zorg door de Zorgaanbieder geleverd wordt;
    - III. de door de Cliënt gewenste deskundigheid, vaardigheden, persoonskenmerken en beschikbaarheid van de Zorgverlener;
    - IV. de frequentie en manier waarop de Zorgaanbieder aan de Cliënt verantwoording aflegt over gewerkte uren en deze factureert;
    - V. welk deel van de Zorg wordt gefinancierd uit het PGB en welke deel niet;
    - VI. bijzonderheden over de te leveren Zorg, waaronder vervanging bij ziekte, overleg over de Zorg, en het nakomen van afspraken;
  - d. als de Zorgaanbieder een rechtspersoon is: de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
  - e. de klachtenregeling;
  - f. deze algemene voorwaarden en de toepasselijkheid daarvan op de te sluiten overeenkomst;
  - g. indien van toepassing de instructies voor eventuele Zorgverlening op afstand;
  - h. het privacy beleid;
  - i. de vraag of de Cliënt ook Zorg ontvangt van andere Zorgaanbieders;
  - j. de mogelijkheden van beëindiging van de Overeenkomst.
3. Tijdens het kennismakingsgesprek gaat de Zorgaanbieder na of de Cliënt de informatie heeft begrepen.
4. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de Cliënt aan de Zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.

## **3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

### **ARTIKEL 9 - TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

1. De Zorgaanbieder doet op basis van het kennismakingsgesprek een schriftelijk aanbod aan de Cliënt waarin de te leveren Zorg nauwkeurig is beschreven.
2. De Overeenkomst komt tot stand wanneer de Cliënt het aanbod van de Zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan leggen de Zorgaanbieder en de Cliënt de afspraken vast in een schriftelijke Overeenkomst die de Zorgaanbieder en Cliënt samen ondertekenen.
3. De Cliënt en Zorgaanbieder houden ieder een exemplaar van de getekende Overeenkomst en eventuele getekende bijlagen.
4. De Overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a. een beschrijving van de Zorg die de Cliënt financiert uit het PGB (indien van toepassing);
  - b. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende Zorg die niet uit het PGB wordt gefinancierd en dus voor rekening van de Cliënt komt en een specificatie van de kosten;
  - c. afspraken over de vergoeding (maandbedrag of uurtarief en evt. reiskostenvergoeding);

- a. afspraken over de betalingstermijn;
- b. afspraken over frequentie en momenten van de Zorg;
- c. de looptijd van de Overeenkomst;
- d. een beschrijving van de werkafspraken die zijn gemaakt;
- e. toestemming van de Cliënt voor het verlenen, faciliteren en ondersteunen van Zorg op afstand door de Zorgaanbieder indien van toepassing;
- f. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de Cliënt voor verplichte meting van Zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles in overeenstemming met de geldende regels;
- g. een bepaling dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

#### **ARTIKEL 10 - NALEVING VAN DE AFSPRAKEN OVER TE LEVEREN ZORG**

1. De Zorgverlener voert de Zorg uit volgens de afspraken.
2. Als de Zorgverlener de afgesproken Zorg niet conform de afspraken kan verlenen, stelt de Zorgaanbieder de Cliënt daarvan meteen in kennis.
3. Als de Cliënt afgesproken Zorg niet conform de afspraken kan ontvangen, stelt de Cliënt de Zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
4. De Cliënt en de Zorgaanbieder maken onderling afspraken over de manier waarop en hoe vaak er geëvalueerd wordt en leggen dit schriftelijk vast.
5. Indien tussentijds afwijking van de afspraken noodzakelijk is, is toestemming van de Cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijld afwijking van de afspraken kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen.
6. Overeengekomen afwijkingen worden schriftelijk vastgelegd.
7. De Zorgaanbieder informeert de medewerker over de gemaakte afspraken.

## **4. PRIVACY**

#### **ARTIKEL 11 – 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, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

#### **ARTIKEL 12 - 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.
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
  - c. als de Zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een Zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn.

#### **ARTIKEL 13 - BEWAREN VAN EN TOEGANG TOT GEGEVENS**

1. De Zorgaanbieder en de Zorgverlener leggen Zorginhoudelijke gegevens over de Cliënt vast. Deze gegevens blijven gedurende de wettelijke bewaartermijn ter beschikking van zowel de Zorgaanbieder als de Cliënt. De Cliënt biedt hiertoe de Zorgaanbieder op diens verzoek de mogelijkheid een kopie van deze gegevens te maken.
2. Bij beëindiging van de Overeenkomst bewaren de Cliënt en de Zorgaanbieder ieder een exemplaar van de gegevens bedoeld in lid 1. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van Cliënt ten aanzien

van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

## **ARTIKEL 14 - 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 inzagenoodzakelijk 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 van de Cliënt 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 informeert de door hem ingezette individuele Zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de Cliënt hiervan op de hoogte.

## **5. KWALITEIT VAN DE ZORG EN VEILIGHEID**

### **ARTIKEL 15 – KWALITEIT VAN DE ZORG**

1. De Zorgaanbieder streeft ernaar om zoveel mogelijk een vaste medewerker bij de Cliënt te plaatsen. In geval van ziekte, vakantie of ontslag, of in geval van een gespecialiseerde ondersteuningsvraag kan het zijn dat naast de vaste medewerker ook andere medewerkers participeren in het zorgproces.
2. De bij de Cliënt geplaatste medewerker voert de Zorg uit conform afspraak als vastgelegd in de Overeenkomst. Daarbij bepalen de Cliënt en de medewerker in hoge mate samen waaruit de Zorg op enig moment zal bestaan.
3. De medewerker voert alle met de Cliënt overeengekomen Zorg zelf uit, voor zover de door de Cliënt opgedragen werkzaamheden passen binnen de gestelde eisen aan de bevoegdheid en bekwaamheid van de medewerker en passen bij de aard en de geest van de Overeenkomst.
4. Op verzoek van de Cliënt legitimeert de medewerker zich bij aanvang van de Zorgverlening met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
5. De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle medewerkers 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.
6. De Zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de Zorg.
7. De Zorgverlener stelt in samenspraak met de cliënt een zorgleefplan op.
  - a. Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. De Zorgverlener en de cliënt ondertekenen het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan blijft gedurende de looptijd van de Overeenkomst ter beschikking van de cliënt.
  - b. Het zorgleefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
  - c. Het zorgleefplan 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.

- d. In het zorgleefplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - I. welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgleefplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
  - II. wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
  - III. welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - IV. de momenten van evaluatie van het zorgleefplan.
8. Gebruik van de prive-auto van de Cliënt in opdracht van de Cliënt door de medewerker is toegestaan.
9. Het is de medewerker toegestaan om de Cliënt op diens verzoek met de privéauto van de Zorgverlener te vervoeren.
10. Indien aan de Zorgverlener voor het betreden van de woning van de Cliënt een sleutel ter beschikking wordt gesteld, zal hiertoe een sleutelovereenkomst worden opgesteld.

## **ARTIKEL 16 - VEILIGHEID**

1. Cliënt draagt ervoor zorg dat de medewerker gebruik kan maken van deugdelijk materiaal.
2. Materialen die door de Zorgaanbieder aan de medewerker voor uitoefening van diens werkzaamheden ter beschikking worden gesteld, voldoen aan de vigerende wettelijke vereisten.

## **ARTIKEL 17 - AFSTEMMING (ÉÉN CLIËNT – MEER ZORGVERLENERS)**

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

1. Als een Cliënt te maken heeft met twee of meer medewerkers die binnen de organisatie van de Zorgaanbieder of in opdracht van de Zorgaanbieder werken, zorgt de Zorgaanbieder dat al deze betrokken medewerkers:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de Cliënt;
  - b. de Cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere medewerker voor zover de Zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde medewerker valt;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de Cliënt.
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.
3. De Zorgaanbieder wisselt alleen informatie uit met diegenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is en met de Vertegenwoordiger. In alle gevallen kan dat alleen na (eenmalige) toestemming van de Cliënt.

### **B. Binnen en buiten de organisatie van de Zorgaanbieder**

Als een Cliënt te maken heeft met twee of meer Zorgverleners waarvan tenminste een niet binnen de organisatie van de Zorgaanbieder of in opdracht van de Zorgaanbieder werkt, zorgt de Cliënt ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden rond de Zorgverlening aan de Cliënt tussen de betrokken Zorgverleners zijn verdeeld.

## **ARTIKEL 18 - 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 19 - ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN**

De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat de Zorgverlener die wordt ingezet bij de Zorg voor de Cliënt, zorgvuldig omgaat met diens eigendommen.

#### **ARTIKEL 20 - GELOOFS- EN LEVENSOVERTUIGING; WELZIJN VAN DE CLIËNT**

De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die door hem worden ingezet bij de Zorg voor de Cliënt, hun taken verrichten met respect voor de geloofs- en levensovertuiging van de Cliënt en zich onthouden van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de Cliënt, diens gezinsleden en bezoekers.

### **6. ZORGVERLENING OP AFSTAND**

#### **ARTIKEL 21 - 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.
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.
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.

### **7. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT**

#### **ARTIKEL 22 - VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT**

1. De Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst of gedurende de looptijd van de Overeenkomst op verzoek van de Zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij het kennismakingsgesprek 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 en de Zorgverlener, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de Overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over het bestaan van een eventuele wilsverklaring.
4. Onverminderd het bepaalde in lid 5 onthoudt de Cliënt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de Zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de Zorgaanbieder en vrijwilligers. De Cliënt spant zich tevens in dat gezinsleden en bezoekers zich onthouden van bovenstaand gedrag.
5. De Cliënt zorgt ervoor dat afspraken worden gemaakt met de Zorgverleners over roken

binnenshuis.

6. De Cliënt gedraagt zich ten opzichte van de Zorgverlener zoals in een normale maatschappelijke omgang mag worden verwacht.
7. Van fysiek geweld of van seksuele intimidatie ten opzichte van de Zorgverlener zal altijd aangifte worden gedaan.
8. De Cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de Zorgverlener in staat te stellen de Zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeids- en hygiëneomstandigheden.
9. De Cliënt moet Zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de Zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in de Overeenkomst of in het kader van veiligheid.
10. De Cliënt zorgt ervoor dat de Zorgverlener de Zorg op de afgesproken tijden en plaatsen kan leveren.
11. De Cliënt zorgt voor tijdige betaling van de facturen.
12. Indien de Cliënt (delen van de) Zorg inkoopt op basis van een PGB, informeert de Cliënt de Zorgaanbieder over de looptijd van het indicatiebesluit en over wijzigingen van het indicatiebesluit.

## **8. URENREGISTRATIE, TARIEVEN EN BETALING**

### **ARTIKEL 23 – URENREGISTRATIE EN BETALING**

1. De Cliënt is de Zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd volgens de geleverde zorg. De Zorg wordt afgerekend op uurbasis. De kleinste eenheid die voor verrekening wordt gehanteerd is een kwartier.
2. De hoogte van de tarieven wordt vastgelegd in de Overeenkomst.
3. De tarieven worden jaarlijks in januari geïndexeerd met de CBS prijsindex over het afgelopen jaar (inflatiecorrectie).
4. De Zorgaanbieder heeft het recht om tussentijds de tarieven aan te passen aan de economische omstandigheden.
5. De factuurperiode bedraagt 1 kalendermaand of 1 week.
6. De Zorgaanbieder werkt indien mogelijk met automatische incasso.
7. Indien de Cliënt het niet eens is met de inhoud van de factuur, kan tot maximaal 7 dagen na ontvangst van de digitale factuur worden gereclameerd.
8. Facturen dienen 2 weken na factuurdatum betaald te worden.
9. Als in geval van een automatische incasso niet slaagt, zal de Zorgaanbieder binnen twee weken het factuurbedrag opnieuw proberen te innen. Indien dit weer niet lukt, zal de Zorgaanbieder in overleg treden met de Cliënt over het voldoen van het openstaande bedrag of bedragen.
10. Indien na tweemaal schriftelijk manen van Cliënt openstaande bedragen niet worden voldaan, kan de Zorgaanbieder een incassoprocedure opstarten. Zorgaanbieder is in dat geval gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn van 14 dagen. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
11. Voor de vergoeding van de reiskosten geldt de volgende regeling:
  - a. Bij een zorgmoment van minimaal 2 uur aaneengesloten betaalt de Cliënt geen reiskosten.
  - b. Bij een zorgmoment korter dan 2 uur aaneengesloten zijn reiskosten verschuldigd op basis van het aantal kilometers dat de Zorgverlener reist vanaf zijn woonadres via de kortste route conform ANBW-routeplanner naar het adres van de Cliënt.

## 9. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### ARTIKEL 24 - BEËINDIGING OVEREENKOMST

De Overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de Cliënt;
- b. bij wederzijds goedvinden; in dat geval wordt de beëindiging schriftelijk vastgelegd;
- c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de Overeenkomst door de Cliënt of de Zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 25 t/m 27;
- d. van rechtswege als de Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. ingeval van ontbinding door de rechter;

### ARTIKEL 25 - OPZEGGING DOOR DE CLIËNT

1. De Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, gerekend van de eerste dag van de nieuwe kalendermaand. De Cliënt heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Zorgaanbieder besproken.
2. De Cliënt kan in afwijking van lid 1 van dit artikel de Overeenkomst per direct opzeggen als voortzetting van de Overeenkomst een zodanige invloed heeft op de gezondheid of het welzijn van de Cliënt dat voortzetting redelijkerwijs niet kan worden gevegd.
3. De Cliënt is niet aansprakelijk voor financiële schade die de Zorgaanbieder lijdt door de tussentijdse opzegging.
4. De Cliënt kan de Overeenkomst opzeggen binnen één maand nadat een tariefaanpassing, anders dan de reguliere indexering, door de Zorgaanbieder is bekend gemaakt waarbij rekening dient te worden gehouden met de opzegtermijn als vermeld in artikel 25, lid 1.

### ARTIKEL 26 - OPZEGGING DOOR DE ZORGAANBIEDER

1. De Zorgaanbieder kan de Overeenkomst opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, gerekend van de 1e dag van de nieuwe kalendermaand
  - a. als daar gewichtige redenen voor zijn;
  - b. bij het niet betalen van de factuur nadat is voldaan aan het bepaalde in artikel 23 lid 9;
  - c. als de Zorgaanbieder de Zorg als gevolg van wetgeving niet mag verlenen.
2. Om op dit artikel een beroep te kunnen doen, moet de Zorgaanbieder aan de volgende voorwaarden voldoen:
  - a. de Zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Cliënt besproken;
  - b. de Zorgaanbieder heeft de Cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

### ARTIKEL 27 - INFORMATIE BIJ BEËINDIGING

Bij beëindiging van de Overeenkomst als omschreven in artikel 24 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de Cliënt en een hiertoe bevoegde, door de Zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de overname van de Zorg door anderen noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat daarnaast in ieder geval de financiële en organisatorische afwikkeling van de Overeenkomst.

## 10. AANSPRAKELIJKHEID

### ARTIKEL 28 - AANSPRAKELIJKHEID

1. De Cliënt is niet aansprakelijk voor het uitbetalen van loon aan de Zorgverlener, noch voor de inhouding en afdracht van de premies ingevolge sociale verzekeringen en loonbelasting.
2. De Cliënt vrijwaart de Zorgaanbieder voor alle aanspraken en vorderingen van derden in verband met enig handelen of nalaten van de Zorgverlener.

3. De Zorgverlener mag door de Cliënt opgedragen Zorg weigeren indien deze niet in overeenstemming is met diens bekwaamheid en bevoegdheid of met de kaders van het zorgleefplan.
4. De Zorgaanbieder en de Zorgverlener zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade van welke aard dan ook die voortvloeit uit de door de Zorgverlener verrichtte Zorg.
5. Aansprakelijkheid van de Zorgaanbieder voor directe schade is beperkt tot maximaal 20% van de in de Overeenkomst vastgelegde geldwaarde, gerekend over een periode van 1 jaar. Het recht op het vorderen van een schadevergoeding voor directe schade vervalt zes (6) maanden na de datum waarop de gebeurtenis die aansprak gaf op schadevergoeding, zich heeft voorgedaan.
6. De Cliënt dient zorg te dragen voor veilige werkomstandigheden en vrijwaart de Zorgaanbieder voor aanspraken in verband met door de Zorgverlener geleden schade.

## **11. KLACHTEN EN GESCHILLEN**

### ARTIKEL 29 - KLACHTENREGELING

De Zorgaanbieder beschikt over een aan Cliënt bekend gemaakte regeling voor de opvang en behandeling van klachten met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving.

### ARTIKEL 30 - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands Recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen de Cliënt en de Zorgaanbieder over de uitvoering en de nakoming van de gesloten zorgovereenkomst kunnen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg worden voorgelegd.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de Cliënt zijn klacht eerst overeenkomstig artikel 29 bij de Zorgaanbieder heeft ingediend. Dit geldt niet voor zover het gaat om een financiële vergoeding.

## **4. OVERIGE**

### ARTIKEL 31 - WIJZIGING

Deze Algemene Voorwaarden kunnen door de Zorgaanbieder worden gewijzigd. In geval van wijziging zal de Zorgaanbieder de Cliënt hierover in kennis stellen. Cliënt is bij wijziging van de algemene voorwaarden gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen waarbij rekening dient te worden gehouden met de opzegtermijn als vermeld in artikel 25, lid 1.