

Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Algemeen Thuiszorg Nederland

Algemene voorwaarden zorgverlening

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Zorgaanbieder: de rechtspersoon die een of meer instellingen beheert die zorgen dienstverlening biedt aan zorgvragers met een beperking en die op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is toegelaten om AWBZ-zorg te leveren.
- 1.2 Zorgvrager: een natuurlijk persoon of diens wettelijke vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager optreedt en de zorgvrager op zijn verzoek 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.
- 1.6 Zorgkantoor: de instantie die in een regio de AWBZ uitvoert en die aan zorgaanbieder een vergoeding betaalt voor te leveren zorg.
- 1.7 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.
- 1.8 Zorgplan: het contractdeel van het elektronische zorgdossier waarin de afspraken over het zorgarrangement uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.9 Zorg in natura (ZIN): natura zorg, waarvoor zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager. (niet van toepassing)
- 1.10 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
- 1.11 De overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan, waarbij de zorgaanbieder zich jegens zorgvrager verbindt om Zorg- en dienstverlening te verrichten door PGB of tegen particuliere betaling.

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 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1 Zorg- en dienstverlening worden van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.
- 3.2 Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder zijn begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum van de zorg- en dienstverlening als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4 Beëindiging en opzegging

- 4.1 De individuele overeenkomst eindigt door:
 - a) het verstrijken van de looptijd;
 - b) het verlopen van de afgegeven indicatie, voor zover deze niet overgaat in nieuwe en aansluitende indicatie;
 - c) het overlijden van de zorgvrager;
 - d) opzegging;
 - e) ontbinding door rechterlijke tussenkomst;
 - f) in het geval van surseance of faillissement van de zorgvrager of de zorgaanbieder.
- 4.2 De zorgaanbieder kan de overeenkomst schriftelijk 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 zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c) de zorgvrager gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - d) de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;
 - e) de zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 5.2;
- 4.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 4.2 sub d) naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.
- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2 kan opzegging door 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.
- 4.5 De zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan de

zorgaanbieder onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Artikel 5 Indicatie

- 5.1 Zorgvrager die met een PGB zorg inkoop, dient over een geldige indicatie te beschikken en over een BSN nummer. Zorgvrager dient beide aan zorgaanbieder te verstrekken.
- 5.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, dan vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.
- 5.3 Zorgvrager is niet gerechtigd om met zorgaanbieder een zorg- en dienstverleningsovereenkomst aan te gaan indien, hij zijn uit het indicatiebesluit voortvloeiende zorgrechten reeds bij een andere zorgaanbieder heeft verbruikt.

Artikel 6 Zorg- en dienstverlening

- 6.1 De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2 In het geval bij de zorg- en dienstverlening gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 6.3 De zorgaanbieder verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan de zorgaanbieder kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. De zorgaanbieder zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 7 Informatie

- 7.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening. 7.2 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, voor zover dit niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen.

Artikel 8 Zorgplan en toestemming

- 8.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten zorgplan. Het zorgplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt. Wij streven erna om met 2 weken een zorgdossier aan u aan te bieden.
- 8.2 Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van de zorgvrager tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft de zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.
- 8.3 Voor ingrijpend (medisch) handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk ingelicht over de

handeling. Onder ingrijpend handelen in ieder geval wordt verstaan: ziekenhuisopname, behandeling van ernstig probleemgedrag door toepassing van ingrijpende en belastende methodieken en /of medicamenten, toepassing van vrijheidsbepalende maatregelen die vallen buiten gangbare begeleidingspatroon van de cliënt of woongroep.

- 8.4 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 8.5 Indien zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.
- 8.6 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 8.1 omschreven uitwerking in een zorgplan.

Artikel 9 Verplichtingen van de zorgvrager

- 9.1 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgen dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 9.2 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.
- 9.3 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 9.4 Indien de zorgvrager heeft verzuimd de zorgaanbieder volledig en tijdig te informeren en hieruit schade voortvloeit, komt deze voor rekening van de zorgvrager.
- 9.5 De zorgvrager is verplicht een verzekering voor aansprakelijkheid te sluiten gelet op de bij wet bepaalde aansprakelijkheid van de zorgvrager.

Artikel 10 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 10.1 Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening registreert de zorgaanbieder (persoons)gegevens van de zorgvrager en wordt een elektronisch dossier aangelegd. Het zorgplan maakt deel uit van dit dossier.
- 10.2 Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert de zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze van toepassing is, en de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).
- 10.3 De zorgvrager heeft recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
- 10.4 Voor inzage of verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de zorgvrager nodig.
- 10.5 De zorgaanbieder verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van:
 - a) de controles door het zorgkantoor/zorgverzekeraar voor PGB.
 - b) kwaliteitsaudits die door een gecertificeerde en door de branche erkende certificeringsinstelling worden uitgevoerd. De zorgaanbieder regelt conform vigerende regelgeving dat een vertrouwelijke behandeling van verstrekte gegevens is

gewaarborgd. In het geval van het verstrekken van medische gegevens is toestemming van de behandelend arts noodzakelijk.

Artikel 11 Klachten

11.1 De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken. Tevens kunt u zich richten tot de stichting klachtencommissie gezondheidszorg.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade aan zorgvrager die bij uitvoering van de overeenkomst door toedoen van de zorgaanbieder ontstaat.
- 12.2 Het bepaalde in artikel 12.1 is ook van toepassing op door zorgaanbieder ingeschakelde derden waaronder vrijwilligers.
- 12.3 Indien door toedoen van de zorgaanbieder schade ontstaat aan eigendommen van de zorgvrager, die door de zorgaanbieder worden beheerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar wil uitkeren.
- 12.4 De beperking zoals genoemd onder artikel 12.3 is niet van toepassing indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.

Artikel 13 Betalingen, eigen bijdrage

- 13.1 Bij ZIN is zorgvrager een eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de AWBZ. Zorgaanbieder informeert de zorgaanvrager over de eigen bijdrage. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 13.2 Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder PGB valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Hierover moet schriftelijk overeenstemming zijn tussen zorgaanbieder en zorgvrager. Deze overeenstemming maakt deel uit van de overeenkomst.
- 13.3 Op alle zorg- en dienstverlening tegen betaling zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 14 Arbeidsomstandigheden

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

Artikel 15 Auteursrecht

- 15.1 Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij de zorgaanbieder. De met advisering verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 15.2 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 er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.
- 15.3 De zorgaanbieder publiceert over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van zorgvrager.

Artikel 16 Toepasselijk recht

- 16.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 16.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder statutair is gevestigd.
- 16.3 Zorgaanbieder en zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2 geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. Zorgaanbieder en zorgvrager stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.
- 16.4 In afwijking van het gestelde in artikel 16.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 17 Annulering

- 17.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager worden geannuleerd. In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 18 Wijzigingen

- 18.1 Deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder worden gewijzigd. Wijzigingen treden 60 dagen na de dag waarop ze aan zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. De bekendmaking geschiedt schriftelijk.
- 18.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 19 Slot

- 19.1 Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden treden in werking op 7-7-2020
- 19.2 Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Algemeen Thuiszorg Nederland.' Deze 'Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Algemeen Thuiszorg Nederland' zijn onder nr AVZ202007 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel regio Utrecht te Amersfoort.